

**IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PARA LA INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA (INEM)
SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2004, ARTICULADO
CON EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005**

JORGE ARMANDO HERRERA OVIEDO

IVONNE PAOLA HINCAPIÉ ZÁRATE

LARIS ANDREA TRASLAVIÑA DELGADO

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERIAS FÍSICO-MECÁNICAS

ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES

BUCARAMANGA

2010

**IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
PARA LA INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA (INEM)
SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2004, ARTICULADO
CON EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005**

JORGE ARMANDO HERRERA OVIEDO

LARIS ANDREA TRASLAVINA DELGADO

IVONNE PAOLA HINCAPIE ZARATE

Trabajo de grado para optar el título de Ingeniero Industrial

DIRECTOR

ING. WALTER PARDAVE LIBIA

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

FACULTAD DE INGENIERIAS FÍSICO-MECÁNICAS

ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES

BUCARAMANGA

2010

DEDICATORIA

“Dedico este proyecto y toda mi carrera universitaria a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me presenten. Le agradezco a mi mamá y mi papá ya que gracias a ellos soy quien soy hoy en día, fueron los que me dieron ese cariño y calor humano necesario, son los que han velado por mi salud, mis estudios, mi educación alimentación entre otros, son a ellos a quien les debo todo, horas de consejos , de regaños, de reprimendas de tristezas y de alegrías de las cuales estoy muy seguro que las han hecho con todo el amor del mundo para formarme como un ser integral y de las cuales me siento extremadamente orgulloso.

JORGE ARMANDO HERRERA OVIEDO

Este logro, es solo un paso hacia mis sueños, y se lo dedico a quien me dio la vida y a quienes la han conservado; Luca, Nanita, Rubí, y Wi.

IVONNE PAOLA HINCAPIÉ ZÁRATE

Quiero dedicar este proyecto de grado en primer lugar a Dios, quien está conmigo día a día, fortaleciendo mi corazón e iluminando mi mente. A mi familia por acompañarme en cada una de las etapas que he emprendido en mi vida, por su colaboración y cariño sin ningún interés. A mis padres por todo el apoyo que me han ofrecido en mi vida, especialmente por sus consejos y por su compañía en los momentos difíciles, por el ánimo y la alegría que me brindan el cual me da la fortaleza necesaria para seguir adelante. A mi hermano quien es mi más grande inspiración quien me ha acompañado y escuchado durante este proceso.

LARIS ANDREA TRASLAVIÑA DELGADO

AGRADECIMIENTOS

A nuestras familias, quienes entendieron nuestras ausencias y nos apoyaron en cada obstáculo y triunfo.

De igual manera mis más sinceros agradecimientos al Director del Proyecto el Ingeniero Walter Pardave por la orientación y paciencia durante la realización del proyecto y por sus sabios consejos.

Agradecer a la coordinadora académica de la Institución Educativa INEM, por todo su apoyo, comprensión y la confianza que deposito en nosotros en el momento de permitirme ser parte del equipo de Implementación y Evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en el INEM.

Esta tesis, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación por parte de los autores, director y tutor de tesis, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que componen la Institución Educativa INEM.

Tabla de Contenido

1. GENERALIDADES.....	29
1.1 OBJETIVOS.....	29
1.1.1. OBJETIVO GENERAL.....	29
1.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	29
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	30
1.3 ALCANCE.....	31
2. GENERALIDADES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA (INEM).....	32
2.1 OBJETO.....	32
2.2 FICHA TECNICA.....	33
2.3 RESEÑA HISTÓRICA.....	33
2.4 MISIÓN.....	35
2.5 VISIÓN.....	35
2.6 VALORES INSTITUCIONALES.....	35
2.7 PRESENTACIÓN DE LAS AREAS QUE CONFORMAN LA INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA (INEM).....	36
2.7.1. Área Directiva.....	37
2.7.2. Área Administrativa.....	38
2.7.3. Área Operativa.....	38
2.7.4. Área de Apoyo.....	38
3. MARCO TEÓRICO.....	40
3.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD.....	40
3.2 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD.....	41
3.3 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	43

3.3.1	La Normatización.....	44
3.3.2	Norma.....	45
3.3.3	Norma ISO 9000.....	46
3.3.4	Otras normas de calidad relacionadas con la Norma ISO 9000:2000.....	47
3.4	CERTIFICACIÓN.....	48
3.4.1	Proceso de certificación de sistema de calidad.....	48
3.4.2	Pre-Auditoria.....	49
3.4.3	Auditoria de Certificación.....	49
3.4.4	Auditorias de Seguimiento.....	49
3.4.5	Organismos certificadores en Colombia.....	49
3.5	PLANIFICACIÓN.....	56
3.5.1	Planificación organizacional.....	56
3.5.2	Planificación de la Calidad.....	56
3.5.2.2	Sensibilización.....	58
3.5.2.4	Alcance, política y objetivos de calidad.....	60
3.6	DOCUMENTACIÓN.....	62
3.6.1	Mapa de Procesos.....	62
3.6.2	Caracterizaciones.....	64
3.6.3	Indicadores de Gestión.....	64
3.6.4	ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN.....	64
3.6.5	Curso de Auditores Internos.....	65
3.7	La documentación del sistema de gestión de calidad en la institución educativa INEM incluye:.....	66
3.7.1	Diseño de los manuales.....	67
3.7.2	Codificación de los documentos.....	67

3.7.3	Desarrollo de la documentación.....	69
4	. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	72
4.1	DIAGNÓSTICO INICIAL	72
4.1.1	Resultados del diagnóstico inicial	72
4.2	ETAPA DE SENSIBILIZACIÓN.	75
4.2.1	Actividades de la etapa de sensibilización.....	76
4.2	DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.....	83
4.2.1	Encuesta de satisfacción.....	83
4.2.2	Análisis de la encuesta de satisfacción.....	84
4.2.3	Identificación de áreas y metas estratégicas	87
5	. MARCO TEÓRICO MECI.....	90
5.1	DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO	91
5.2	MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	91
5.3	PRINCIPIOS DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO	92
5.4	ESTRUCTURA DEL MODELO DE CONTROL INTERNO	93
5.4.1	Subsistema de Control Estratégico.....	93
5.4.2	Subsistema de Control de Gestión.....	94
5.4.3	Subsistema de Control de Evaluación	95
5.5	ARMONIZACION DE LOS SISTEMAS MECI Y CALIDAD	96
5.6	DIAGNOSTICO INICIAL DEL CUMPLIMIENTO DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI 1000:2005)	96
5.6.1	Instructivo para diligenciar el aplicativo que permite la realización del diagnóstico MECI 1000:2005	96
5.7	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA.....	100
5.7.1	Situación encontrada	100
5.7.2	Recomendaciones o acciones a realizar	101

2.2 Subsistema de control de Evaluación	103
5.8 PLANIFICACIÓN AL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MECI	105
5.8.1 CRONOGRAMA	105
5.8.2 IMPLEMENTACION DEL COMPONENTE ADMINISTRATIVO DEL RIESGO	107
Elemento: contexto estratégico.....	107
5.9 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN	110
FUENTE: INEM.....	110
5.10 SENSIBILIZACIÓN	111
5.10.1 RESULTADOS DE LA SENSIBILIZACIÓN	111
6 AUDITORIAS INTERNAS	117
6.1 PRIMERA AUDITORIA.....	117
6.1.1 Definición de Auditoría interna	117
6.1.2 Objetivo de la auditoría.....	117
6.1.3 Plan para la primera auditoria	117
6.1.5 INFORME AUDITORIA	121
3.10.1 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	123
6.1.6 Planes de mejora.....	128
6.1.7 Propuesta plan de acción y plan de trabajo.	128
6.2 SEGUNDA AUDITORIA	131
6.2.1 Informe de revisión por la dirección 2010	131
6.2.2 Conclusiones y Rrecomendaciones de la Auditoría Interna	132
6.2.3 Acciones a desarrollar producto del resultado de la auditoria.....	133
6.2.4 Conclusiones de la Revisión por la Dirección.....	135
7. DIAGNÓSTICO FINAL AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN EDUATIVA INEM.....	136

CONCLUSIONES.....	138
RECOMENDACIONES	141
BIBLIOGRAFIA.....	142
ANEXOS	143

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Etapas de la calidad.....	41
Tabla 2. Codificación de los Documentos.....	68
Tabla 3. Codificación de los Procesos.....	68
Tabla 4. Convenciones gráfico diagnóstico inicial.....	73
Tabla 5. ITEM de la Norma.....	73
Tabla 6. Convenciones gráfico diagnóstico final.....	137

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama Institución Educativa INEM.....	37
Figura 2. Estructura de la Serie ISO 9000:2000	46
Figura 3. Modelo del enfoque hacia los procesos ISO 9000:2000	47
Figura 4. LLECE Puntajes Promedios por Aéreas (1998).....	52
Figura 5. Ciclo de la Calidad Educativa.....	52
Figura 6. Resultados del ICFES.....	55
Figura 7. Observación e inspección a la comunidad Educativa.....	58
Figura 8. Sensibilización de la comunidad educativa.....	59
Figura 9. Conformación del comité de calidad	60
Figura 10. Mapa de procesos.....	63
Figura 11. Sensibilización de la comunidad educativa.....	65
Figura 12. Resultados diagnóstico inicial al SGC	72
Figura 13. Resultado de la pregunta 1, de la Evaluación del S.G.C	78
Figura 14. Resultado de la pregunta 2, de la Evaluación del S.G.C	78
Figura 15. Resultado de la pregunta 3, de la Evaluación del S.G.C	79
Figura 16. Resultado de la pregunta 4, de la Evaluación del S.G.C	79
Figura 17. Resultado de la pregunta 5, de la Evaluación del S.G.C	80
Figura 18. Resultado de la pregunta 6, de la Evaluación del S.G.C	80
Figura 19. Resultado de la pregunta 7, de la Evaluación del S.G.C	81
Figura 20. Resultado de la pregunta 8, de la Evaluación del S.G.C	82
Figura 21. Resultado de la pregunta 9, de la Evaluación del S.G.C	82
Figura 22. Total Personas Encuestadas.....	84
Figura 23. Análisis de la Gestión Académica.....	85

Figura 24. Análisis de la Gestión Social Comunitaria.....	86
Figura 25. Análisis de la Gestión Administrativa	86
Figura 26. MECI.....	93
Figura 27. MECI.....	96
Figura 28. REUNIÓN DE SENSIBILIZACIÓN.....	110
Figura 29. RESULTADOS DIAGNÓSTICO FINAL SGC INEM.....	136

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1	Resultados Pruebas del Saber INEM 2009.....	146
ANEXO 2	Fotografías De La Institución Educativa INEM.....	148
ANEXO 3	Caracterizaciones.....	151
ANEXO 4	Hoja de vida de los indicadores.....	175
ANEXO 5	Manual de Calidad.....	176
ANEXO 6	Manual de Procedimientos.....	197
ANEXO 7	Manual de Funciones.....	230
ANEXO 8	Matriz diagnóstico inicial al Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa INEM.....	315
ANEXO 9	Cuestionario evaluación educativa de la comunidad educativa luego de La Capacitación.....	367
ANEXO 10	Encuesta de Satisfacción.....	370
ANEXO 11	Formato de revisión y ajuste de la encuesta de satisfacción.....	371
ANEXO 12	Tabulación encuesta de Satisfacción.....	372
ANEXO 13	Formato 5. Preparación del diagnóstico MECI 1000:2005.....	391
ANEXO 14	Modelo de la encuesta referencial SCI.....	393
ANEXO 15	Aplicación de encuesta referencial SCI.....	397
ANEXO 16	Proyecto Ética y Valores.....	402
ANEXO 17	PEI Institución Educativa INEM. COPIA CONTROLADA.....	418
ANEXO 18	Guía para el control de documentos.....	419
ANEXO 19	Proceso administración y mejoramiento SCI. Mapa de riesgos.....	428
ANEXO 20	Resolución No. 015.....	475
ANEXO 21	Matriz diagnostico final del Sistema de Gestión de Calidad, Institución Educativa INEM.....	493

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: conjunto de acciones tomadas para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ACTIVIDAD: agrupación de tareas que hacen parte de un proceso.

ADMINISTRAR: gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución.

AMBIENTE DE TRABAJO: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

AUDITORÍA INTERNA: 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.

AUTORIDAD: Poder con el que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

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.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético busca garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública

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

COMPETENCIA: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y actitudes.

COMPONENTE: agrupación de elementos que hace parte de un subsistema.

COMPROMISO: es una obligación que se adquiere con cargo a una apropiación, mediante un contrato legalmente constituido.

COMUNIDAD EDUCATIVA: miembros que conforman la población afectada con el proyecto: padres de familia, maestros, directivos, estudiantes y personal administrativo.

CONCERTAR: ponerse de acuerdo con varios grupos o personas acerca de una acción realizada.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

CONTEXTO ESTRATÉGICO: Conjunto de circunstancias internas y externas que pueden afectar a la entidad positiva o negativamente con relación al cumplimiento de sus objetivos.

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

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

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.

DISEÑO Y DESARROLLO: Conjunto de procesos que transforma los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características específicas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio.

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

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

EDUCACION DE CALIDAD: Es aquella que asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta.

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: 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.

ELEMENTO: agrupación de factores que hace parte de un componente.

EQUIPO DE MEDICION: Instrumentos de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares, o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

EVENTO: Suceso

GESTIONAR: hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final.

INEM: Instituto Nacional de Enseñanza Media

INFRAESTRUCTURA: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

INTERACCIÓN: acción que se ejerce recíprocamente entre dos o más grupos, personas u otros agentes.

MACROPROCESO: agrupación de procesos de una organización.

MANUAL DE CALIDAD: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

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

MECI-Modelo Estándar de Control Interno: modelo establecido por el estado para sus entidades mediante el decreto No. 1599 de 2005. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y a la evaluación, con el propósito de mejorar el desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las oficinas de control interno, unidades de auditoría interna o quien haga sus veces.

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.

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

PERFIL DEL EDUCADOR: Persona capaz de facilitar el aprendizaje, con capacidad de fomentar la creatividad y sobretodo ser un gran líder.

PERFIL DEL ESTUDIANTE: Es el conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a los estudiante, que tiene como objetivo finalizar con éxito un programa.

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, para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

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

PROVEEDOR: Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.

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

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

RESPONSABILIDAD: Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las condiciones de un hecho.

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

SISTEMA: Conjunto de elementos ordenados para cumplir con un propósito o fin determinado y cuyas partes deben reunir ciertas condiciones.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

VALIDACION: Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VERIFICACION: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos específicos.

RESUMEN

TITULO: IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA (INEM) SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2004, ARTICULADO CON EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005*

AUTORES: JORGE ARMANDO HERRERA OVIEDO, IVONNE PAOLA HINCAPIE ZARATE Y LARIS ANDREA TRASLAVIÑA DELGADO**

PALABRAS CLAVES

Sistema de Gestión de Calidad, GP 1000:2004, MECI 1000:2005, Auditoría Interna, indicadores, Manual de calidad.

DESCRIPCION DEL CONTENIDO

El documento contiene el aporte del Sistema de Gestión de Calidad según la norma NTC GP 1000:2004, con el modelo estándar de control interno MECI 1000:2005 en la institución educativa Custodio García Rovira (INEM), con el fin de lograr un excelente servicio a todos sus estudiantes, con procesos estandarizados para el mejoramiento y organización de la institución y dar el primer paso para lograr la certificación y así conseguir reconocimiento a nivel regional y nacional.

El desarrollo del proyecto se estructuró fundamentado en las siguientes etapas: como primera medida se realizó una descripción del Colegio INEM, seguidamente se estudio la NTC GP 1000:2004 y MECI 1000:2005 en las que se fundamenta el sistema que se implementó en la Institución. Luego se desarrollo la planificación, diseñando como base el diagnóstico de la institución, lo cual permitió establecer que actividades de capacitación eran necesarias, así como la política de calidad y los objetivos de calidad definir los integrantes del comité de calidad y el mapa de procesos. Luego se inicio la documentación de manuales, procedimientos y formatos para seguir con la ejecución del sistema. En esta etapa se socializaron los documentos y se diligenciaron los formatos del sistema, dando evidencia de la conformidad del proyecto. Terminado lo anterior se realizó la auditoría interna de calidad y se plantearon las acciones de mejora. Al finalizar el libro se presentan las conclusiones y recomendaciones para el mantenimiento del Sistema de Calidad en el Colegio INEM.

Dejando claro que el Sistema de Gestión de Calidad se puede implementar a cualquier tipo de organización.

*Proyecto de Grado

** Universidad Industrial de Santander; Facultad de Ingeniería Físico-mecánicas, Escuela de estudios Industriales y Empresariales; Programa de Ingeniería Industrial; Ing. Walter Pardave, Director de Proyecto.

ABSTRACT

Title: The implement and evaluation Quality Management System to the Education Institution "Custodio Garcia Rovira" (INEM) according to the guidelines of Norm NTC GP 1000:2004, articulated in the Internal Standard Model 1000: 2005*

Authors: JORGE ARMANDO HERRERA OVIEDO, IVONNE PAOLA HINCAPIE ZARATE Y LARIS ANDREA TRASLAVIÑA DELGADO**

KEY WORDS

Quality Management System, GP 1000:2004, MECI 1000:2005, Quality Systems Auditing", indicators, Quality Manual

DESCRIPTION

The document contains the contribution of the Quality Management System according to EN 1000:2004 NTC GP, with the standard model of internal control MECI 1000:2005 in school Custodio Garcia Rovira (INEM), in order to achieve an excellent service to all students, with standardized processes for the improvement and development of the institution and take the first step toward certification and thus achieve wide recognition regionally and nationally.

The development of the project is structured based on the following stages: as a first step there was a description of the Colegio INEM, then the NTC GP was studied MECI 1000:2004 and 1000:2005 in underpinning the system that was implemented in the institution. Then development planning, designing based on the diagnosis of the institution, which established that training was needed, and the quality policy and quality objectives define the quality committee members and the process map. Then start the documentation of manuals, procedures and formats to proceed with the implementation of the system. At this stage socialized and documents required filling the system formats, providing evidence of compliance the project. It completed the audit and internal quality improvement actions raised. At the end of the book presents the findings and recommendations for the maintenance of the Quality System at the College INEM.

Making clear that the Quality Management System can be used to any organization.

*Degree Work

** Universidad Industrial de Santander; Physical – Mechanical Engineering Faculty, School of Industrial and Business Studies; Industrial Engineering Programs; Ing. Walter Pardave, Project director.

INTRODUCCION

El organismo nacional de normalización en Colombia es el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, quien atendiendo la demanda y con el ánimo de apoyar al Departamento de la Función Pública, elaboro la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004), muy importante para las empresas del estado, a raíz de la aprobación de la Ley 872 de 2003, donde se exige a dichas empresas implementar un sistema de Gestión de la calidad.

Por medio de la Ley 87 de 1993 la Legislación Colombiana exige que las instituciones de carácter público adopten un modelo de control interno , y lo reafirma el 20 de mayo de 2005 con la expedición del Decreto 1599 “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano” MECI 1000:2005, el cual en su artículo 3º establece: “El Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- administrará y distribuirá para todas las entidades del Estado obligadas conforme el Artículo 5º de la Ley 87 de 1993, los instrumentos necesarios para el diseño, desarrollo e implementación de cada uno de los elementos, componentes y subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno”¹.

Inmersos en este panorama legislativo Las instituciones Educativas de carácter público en la República de Colombia deben, adoptar o implementar un sistema de Gestión de Calidad, articulado con el modelo estándar de control interno ajustándolo a los procedimientos , metodologías y requisitos exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad ².

Atendiendo los objetivos de la creación de esta serie de normas y requisitos, se desarrolla la implementación del sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa INEM Custodio García Rovira de Bucaramanga, donde se describe la estructura del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, adecuado a los requisitos

¹ www.dafp.gov.co

² Norma Técnica de calidad NTCGP 1000:2004

establecidos en la norma NTC GP 1000:2004 y los aspectos requeridos por el Modelo Estándar de Control Interno establecidos por el Decreto 1599 de 2005.

El SIGC se diseñara con base en las Normas legales vigentes del Ministerio de Educación, las políticas sectoriales, las necesidades de los beneficiarios y de las partes interesadas, identificando sus objetivos, alcances, procesos, actividades, procedimientos y responsabilidades y la interacción del sistema.

El sistema está enfocado a las necesidades de la comunidad educativa, se inicia con un diagnóstico general, para evaluar el estado en el que se encuentra en cada uno de los requerimientos exigidos por la Ley.

Por medio de la planeación, implementación y posterior evaluación de estrategias y herramientas suministradas por la norma de Gestión de calidad y el control interno, consigue engranar la Norma GP: 1000 y MECI, en el desarrollo de cada operación, en cada puesto de trabajo, para dar como resultado un proceso educativo con calidad y sostenibilidad.

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVOS

1.1.1. OBJETIVO GENERAL

Documentar, implementar y evaluar un sistema de gestión de calidad basados en los requisitos de la norma NTC GP 1000:2004 articulado con un modelo de control interno según los lineamientos del MECI 1000:2005 con el fin de mejorar el funcionamiento del colegio **INEM** Custodio García Rovira de Bucaramanga.

1.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Evaluar el estado de la institución educativa, registrando los errores de las mismas, bajo los requisitos de la Norma Técnica Colombiana NTC GP 1000: 2004 y los lineamientos de MECI 1000:2004; así mismo se identificarán los procesos que harán parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Programar y ejecutar jornadas de sensibilización a todos los trabajadores de la institución educativa durante cada una de las etapas que se llevarán a cabo en el proyecto, con el fin de concientizar sobre el papel que desempeñará cada uno en el proceso de implementación.

Recoger información relevante para la realización de la documentación requerida para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad y el modelo estándar de control interno.

Elaborar la documentación del sistema de gestión de calidad y el modelo estándar de control interno según la norma GP 1000:2004 y MECI 1000:2005

Implementar el Sistema de Gestión de Calidad articulado con el modelo estándar de control interno (MECI 1000:2005) en la institución custodia García Rovira (INEM) de Bucaramanga, estandarizando los procesos desarrollados en ella.

Evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos mediante la aplicación de indicadores de gestión de calidad, que facilite un control eficaz y eficiente de los mismos.

Realizar las auditorías internas correspondientes, para identificar posibles inconformidades en el Sistema de Gestión de Calidad y el modelo estándar de control interno implementados.

Implementar planes de mejora a los resultados obtenidos por medio de las auditorías internas.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Debido a la situación actual del país y a la crisis a la que se ven enfrentadas hoy en día las organizaciones, en el contexto actual, cada vez más competitivo, se plantea la necesidad de mejorar el nivel de calidad de los procesos, funciones, productos y servicios, a fin de obtener y mantener una posición de liderazgo en los mercados y cumplir con los requerimientos de los clientes.

La institución educativa INEM es consciente de la necesidad de tener una ventaja competitiva en la prestación del servicio educativo y mejorar la calidad de la educación en Colombia. Para lograrlo debe ofrecer a sus clientes servicios de excelente calidad, respaldado por normas internacionales, como es el caso de la Norma ISO 9001:2000 que en la actualidad, es el único Sistema de Gestión de la Calidad en educación que tiene el aval del Ministerio de Educación Nacional.

El colegio busca identificar las falencias de la institución en cuanto a la prestación del servicio, a la gestión directiva y administrativa con el fin de implementar estrategias, políticas y objetivos que den solución a la misma y faciliten sobretodo el seguimiento de un programa de mejoramiento continuo y se garantice un servicio educativo técnico de excelente calidad donde sus clientes se sientan totalmente satisfechos.

1.3 ALCANCE

IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA (INEM) SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2004, ARTICULADO CON EL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005.

2. GENERALIDADES DE LA INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA (INEM)

2.1 OBJETO

El INEM, Custodio García Rovira de Bucaramanga, es una institución educativa de carácter oficial, aprobada según el Decreto 1962, del 20 de Noviembre de 1969 por el MEN, constituida en Institución Educativa mediante la ley 715/01 artículo 9, Decreto 1860/02 artículo 13 y la resolución 09926 de agosto 28 /02, emanada de la Gobernación de Santander.

Desde su génesis ha tenido la filosofía de la Enseñanza Media Diversificada y contribuye a la formación de estudiantes ciudadanos y ciudadanas con derechos fundamentales. Diseño y prestación de servicios educativos en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media en la especialidad bachiller técnico comercial o técnico industrial.

Su carácter:

- Modalidad Académica.

Ciencias: Bachiller con énfasis en Ciencias

Comunicación: Bachiller con énfasis en medios de comunicación.

Idiomas: Bachiller con énfasis en Idiomas

Música: Bachiller con énfasis en Música

- Modalidad Comercial. Bachiller comercial con énfasis en:

Documentación y registro de operaciones contables

Operaciones contables

- Modalidad Agropecuaria. Bachiller con énfasis en Agropecuaria

- Modalidad Promoción Social. Bachiller con énfasis en:

Técnico en guianza turística.

Organización de eventos turísticos y recreativos

- Modalidad Industrial. Bachiller industrial con énfasis en:
 - Auxiliar técnico en mantenimiento electrónico
 - Auxiliar técnico en mantenimiento de hardware
 - Auxiliar técnico en Instalaciones eléctricas residenciales

2.2 FICHA TECNICA

Código DANE: 168001003591

Sector: Oficial

Zona: Urbana

Nivel socioeconómico: 3

2.3 RESEÑA HISTÓRICA

El Decreto 1962 del 20 de Noviembre de 1969, estableció la Enseñanza Media Diversificada en el país, como una etapa posterior a la educación primaria a través de la cual el alumno(a) pudiera desarrollarse integralmente y prepararse no sólo para ingresar a la Universidad sino para desempeñarse eficazmente en su comunidad.

En 1970, año Internacional de la Educación, el gobierno dio al servicio los diez primeros Institutos en esta modalidad de educación entre los cuales se encontraba el INEM “Custodio García Rovira” de Bucaramanga.

El primer Rector del Instituto de Bucaramanga fue el benemérito educador Lic. OSCAR MUÑOZ ORREGO quién estuvo al frente del mismo por espacio de 22 años y posteriormente el licenciado AMERICO MANUEL COPETTE GARCÍA, quien estuvo hasta el primero de agosto del 2003. En adelante, la Institución es administrada por la Licenciada, ARGEMIRA CORZO DE CAMACHO; mujer de gran liderazgo y tesón Santandereano.

Durante la administración del Licenciado Américo Manuel Copete García, se realizó la FUSIÓN con otras sedes, que llevó al Instituto a convertirse en una INSTITUCIÓN EDUCATIVA, en cumplimiento de la Ley 715/01 artículo 9 y el Decreto 1860/94, artículo 13ª, establece: los establecimientos educativos que no ofrecen la totalidad de grados deben integrarse con otras instituciones y adecuar los Proyectos Educativos Institucionales para lograr la articulación vertical del servicio educativo.

Todo esto con el propósito de unificar la administración en una Institución Educativa y ofrecer todos los niveles de educación y ampliar la cobertura mediante resolución 09926 de agosto 28 /02, emanada de la Gobernación de Santander, por el cual se adopta el procedimiento y se establecen criterios para la integración.

Los aspectos más sobresalientes fueron:

Nombre del Proyecto:	Integración INEM “Custodio García Rovira”, Instituciones de Pre-escolar y básica primaria.
Nombre de la Institución:	Institución Educativa INEM “Custodio García Rovira” de Bucaramanga.
Sedes anexas:	El Rocío, Hogar San José, Divino Salvador, Toledo Plata, Luís Carlos Galán, Dongón, Yíra Castro, Diana Turbay, San Pablo y San Martín
Educación:	Pre-escolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y media Académica y Técnica

Cobertura : 10.772 estudiantes

Nota: En la actualidad las Escuelas Diana Turbay y Luís Carlos Galán no hacen parte de la Institución Educativa INEM³.

Para completar la integración del servicio educativo, la licenciada ARGEMIRA CORZO DE CAMACHO ha gestionado la articulación con Instituciones de Educación Superior, educación para el trabajo y con el sector productivo, como el caso de la articulación con el SENA, con la Universidad Autónoma de Bucaramanga y con otras Instituciones de educación superior cumpliendo de esta manera con las exigencias del Ministerio de Educación Nacional contempladas en el Plan Decenal.

2.4 MISIÓN

Somos una institución de carácter oficial, diversificado, que ofrece a la sociedad Colombiana un servicio educativo de alta calidad humana, mediante la utilización de nuevos enfoques pedagógicos, tecnológicos y empresariales.

2.5 VISIÓN

El INEM “ Custodio García Rovira” de Bucaramanga, será una institución educativa reconocida a nivel nacional por su compromiso en la formación diversificada, de una Persona libre, responsable y autónoma en la construcción de su proyecto de vida.

2.6 VALORES INSTITUCIONALES.

- **CONVIVENCIA:** Capacidad para poder interactuar con los demás y así crecer como persona

³ Tomado: Proyecto de Integración INEM “Custodio García Rovira”, septiembre de 2002.

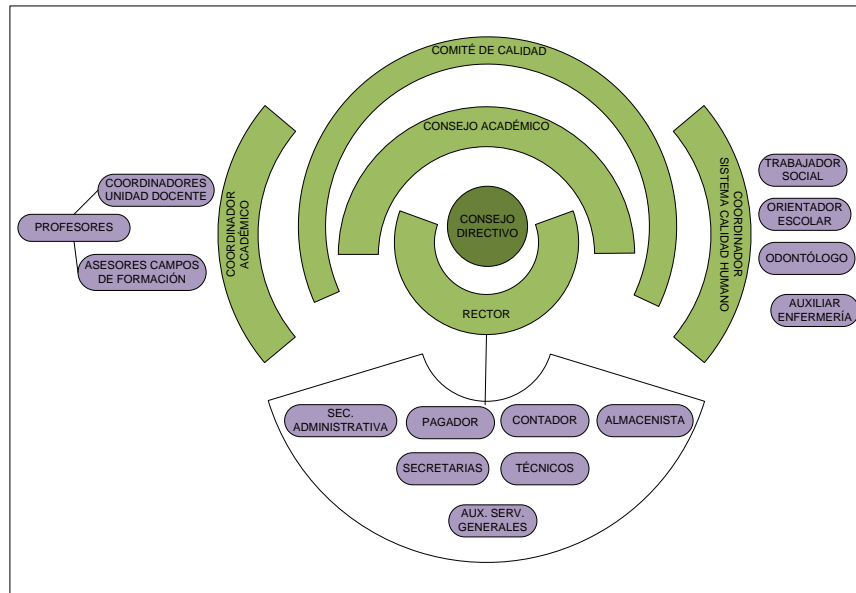
- **PLURALIDAD:** Capacidad de respetar las diferencias y semejanzas entre los demás y yo.
- **PARTICIPACIÓN:** es construir acuerdos básicos y ejecutarlos sobre normas para lograr metas comunes.
- **AUTOESTIMA:** Valora sus cualidades y las de los demás para mejorar su rendimiento y comportamiento⁴.
- **GRATITUD:** Es fomentar actitudes de agradecimiento con sus compañeros(as) y demás integrantes de la sociedad.
- **RESPONSABILIDAD:** es la conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros (as) mismos (as) o sobre los demás.
- **HONESTIDAD:** transparencia en su actuar frente a si mismo(a) y con los demás.
- **TOLERANCIA:** respeto por los demás, sin distingo de raza, sexo, identidad sexual, nacionalidad, entre otros, como fundamento para la convivencia pacífica entre las personas.

2.7 PRESENTACIÓN DE LAS AREAS QUE CONFORMAN LA INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA (INEM)

La estructura organizacional de la institución educativa INEM, cuenta con un Rector, quien actúa como representante legal ante los organismos civiles, el personal del colegio y es el encargado de la planeación estratégica.

⁴ Manual de Calidad INEM

Figura 1. Organigrama Institución Educativa INEM



Fuente: INEM

2.7.1. Área Directiva.

El área directiva está conformada por la coordinadora académica, el coordinador de sistema de calidad humano, el consejo directivo, rector y consejo académico. Sus funciones principales son las de organizar todas las actividades de diversa índole, prever el buen funcionamiento y articulación de todas las actividades del Colegio.

La coordinadora académica es la responsable de que el colegio cumpla en Proyecto Educativo Institucional PEI y del currículo allí establecido.

El coordinador de sistema de calidad humano es el responsable de velar por el buen clima institucional ayudando a la resolución de conflictos. Atiende padres de familia en todo lo relacionado con la convivencia y el comportamiento de los estudiantes.

2.7.2. Área Administrativa.

Esta área se puede observar en la parte inferior del organigrama, y son los cargos que apoyan todo el funcionamiento de la institución.

La secretaria es la responsable del manejo de toda la información del Colegio y de sus libros reglamentarios. Recibe, atiende y da información al público para orientar los diferentes servicios que se ofrecen.

El contador es la persona que se encarga de que la información contable cumpla con las normas legales vigentes y con procedimientos establecidos la institución educativa INEM.

El pagador es la persona encargada de la elaboración, organización y archivo de la documentación contable, cumpliendo en todo caso con las normas legales. Es el responsable de la recepción de dinero por parte de los estudiantes y del pago a proveedores.

2.7.3. Área Operativa.

Está conformado por los docentes de la institución, quienes son los responsable del acto educativo mediante la docencia de su asignatura. Animar y orientan a los estudiantes con los que comparten el proceso de formación.

2.7.4. Área de Apoyo.

El área de apoyo está conformada por dos personas encargadas del aseo y limpieza de la institución, una persona encargada de la biblioteca y la fotocopidora del colegio y un mensajero quien se encarga de las diferentes actividades de mensajería, como el transporte de documentos, realización de transacciones bancarias y demás designadas por el Rector.

Para la óptima organización de la institución educativa INEM se cuenta con el Comité de Calidad, Alta Dirección, el Consejo Académico y el Consejo Estudiantil.

- **Comité de Calidad.** El Comité de Calidad de la institución educativa Custodio García Rovira (INEM) es un grupo interdisciplinario y multiestamentario, que busca fortalecer la cultura de calidad en la institución, como apoyo a la gestión administrativa.
- **Alta Dirección**

Es la instancia directiva donde hay representantes de todos los estamentos y se encarga de la elaboración, revisión, adopción y mejoras del PEI. Brinda asesoría para la toma de decisiones y son los encargados de organizar la Evaluación Institucional, de revisar el presupuesto y marcar las políticas educativas.
- **Consejo Académico.** Es la instancia máxima a quien compete la orientación curricular del Colegio, impulsa el fortalecimiento académico, se preocupa por evaluar continuamente los diversos planes de mejoramiento académico especialmente en lo correspondiente a la evaluación interna y la hecha por terceros.
- **Consejo Estudiantil.** Está conformado por el personero del colegio y por la asociación de padres de familia quien les corresponde velar por el gobierno escolar y el bienestar estudiantil.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD

El significado de esta palabra puede adquirir múltiples interpretaciones, ya que todo dependerá del nivel de satisfacción o conformidad del cliente. Sin embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. Dependiendo de la forma en que un producto o servicio sea aceptado o rechazado por los clientes, podremos decir si éste es bueno o malo.

Muchas veces el nivel de calidad se mide de acuerdo a la reacción y preferencias del cliente. Desde el mismo momento en que éste llega al establecimiento comercial, sabe exactamente qué va a comprar y dónde ubicarlo, va directo al lugar donde se encuentra el producto de su preferencia. En ocasiones, no encontrará lo que está buscando, y por tanto se decidirá por otro producto de mayor o menor precio, sin embargo, cuando su nivel de preferencia se afina en una determinada marca, el cliente prefiere seguir buscando en otros establecimientos en vez de resolverse con un producto sustitutivo.

Cuando esto ocurre, es muy posible que la calidad de ese producto sea alta, ya que está logrando que el consumidor no lo reemplace por otro. La calidad aporta nivel al cliente, pero no siempre el bolsillo del consumidor está preparado a invertir en ella. Sin embargo, cuando el individuo está pagando por un servicio, muchas veces la calidad de éste dependerá de la atención al cliente y de las mínimas incomodidades que éste pueda darle.

En algunas ocasiones, incurrimos en el error de pensar que un producto o servicio es de calidad porque lo escuchamos o leemos a toda en hora en la radio, prensa y

televisión. Hay que estar pendientes de las campañas engañosas, y no dejarnos persuadir por una marca, simplemente porque está de moda o es la más sonada.

El cliente será quien finalmente decidirá qué es lo que mejor le conviene.

El concepto de calidad que se establece en la Norma NTC ISO 9000:2000 generaliza conceptos que han abarcado la evolución de calidad desde cumplir las especificaciones sin importar el costo, hasta llegar a la importancia del cliente y de la organización.

La Norma NTC ISO 9000:2000 define el concepto de calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

3.2 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica. Para ello, describiremos cada una de las etapas el concepto que se tenía de la calidad y cuáles eran los objetivos a perseguir.

Tabla 1. Etapas de la calidad

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente. Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho Crear un producto único.
Revolución	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad	Satisfacer una

Industrial	(Se identifica Producción con Calidad).	gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	Minimizar costes mediante la Calidad Satisfacer al cliente Ser competitivo
Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	Satisfacer al cliente. Prevenir errores. Reducir costes. Ser competitivo.

Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	Satisfacer tanto al cliente externo como interno. Ser altamente competitivo. Mejora Continua.
---------------	---	---

Fuente: Libro, Evaluación e implantación de un sistema de gestión de la calidad en Instituciones educativas.

Esta evolución nos ayuda a comprender de dónde proviene la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente y, en definitiva, a la sociedad, y cómo poco a poco se ha ido involucrando toda la organización en la consecución de este fin. La calidad no se ha convertido únicamente en uno de los requisitos esenciales del producto sino que en la actualidad es un factor estratégico clave del que dependen la mayor parte de las organizaciones, no sólo para mantener su posición en el mercado sino incluso para asegurar su supervivencia.

3.3 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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 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.

Un Sistema de Gestión de la Calidad “ISO 9000” es el que se implementa sobre la versión actual de la norma de requisitos, es decir, la norma ISO 9001:2000.

Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad puede contribuir a alcanzar la satisfacción del cliente y la satisfacción del personal pero además genera beneficios como:

La organización se asegura que funciona bien y de esta forma puede cumplir los objetivos propios de la institución.

Se cuenta con un sistema permite gestionar, con calidad, el desarrollo de sus actividades. El Sistema permite analizar el desempeño de forma integral y, además, poder detectar las oportunidades de mejora, las cuales implementadas exitosamente, se reflejarán en un cambio sustancial de los indicadores de desempeño de la organización.

La forma de organizarse para hacer el trabajo es mejor y más simple. La organización por procesos, operados con equipos de trabajo inter-funcionales es una herramienta que permite producir resultados superiores debido a la sinergia generada por la integración de las diversas habilidades y experiencias de sus miembros.

El Sistema y sus procesos son la mejor estrategia para rebasar la estructura departamental de la empresa estableciendo una verdadera cadena de valor con los proveedores y clientes.

3.3.1 La Normalización

La normalización o estandarización es la redacción y aprobación de normas que se establecen para garantizar el acoplamiento de elementos contruidos independientemente, así como garantizar el repuesto en caso de ser necesario,

garantizar la calidad de los elementos fabricados y la seguridad de funcionamiento y para trabajar con responsabilidad social.

La normalización es el proceso de elaboración, aplicación y mejora de las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas con el fin de ordenarlas y mejorarlas. La asociación estadounidense para pruebas de materiales (ASTM), define la normalización como el proceso de formular y aplicar reglas para una aproximación ordenada a una actividad específica para el beneficio y con la cooperación de todos los involucrados.

Según la ISO (International Organization for Standardization) la Normalización es la actividad que tiene por objeto establecer, ante problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a usos comunes y repetidos, con el fin de obtener un nivel de ordenamiento óptimo en un contexto dado, que puede ser tecnológico, político o económico.

La normalización persigue fundamentalmente tres objetivos:

Simplificación: Se trata de reducir los modelos quedándose únicamente con los más necesarios.

Unificación: Para permitir la validación a nivel internacional.

Especificación: Se persigue evitar errores de identificación creando un lenguaje claro y preciso

Las elevadas sumas de dinero que los países desarrollados invierten en los organismos normalizadores, tanto nacionales como internacionales, es una prueba de la importancia que se da a la normalización.

3.3.2 Norma.

Es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices o

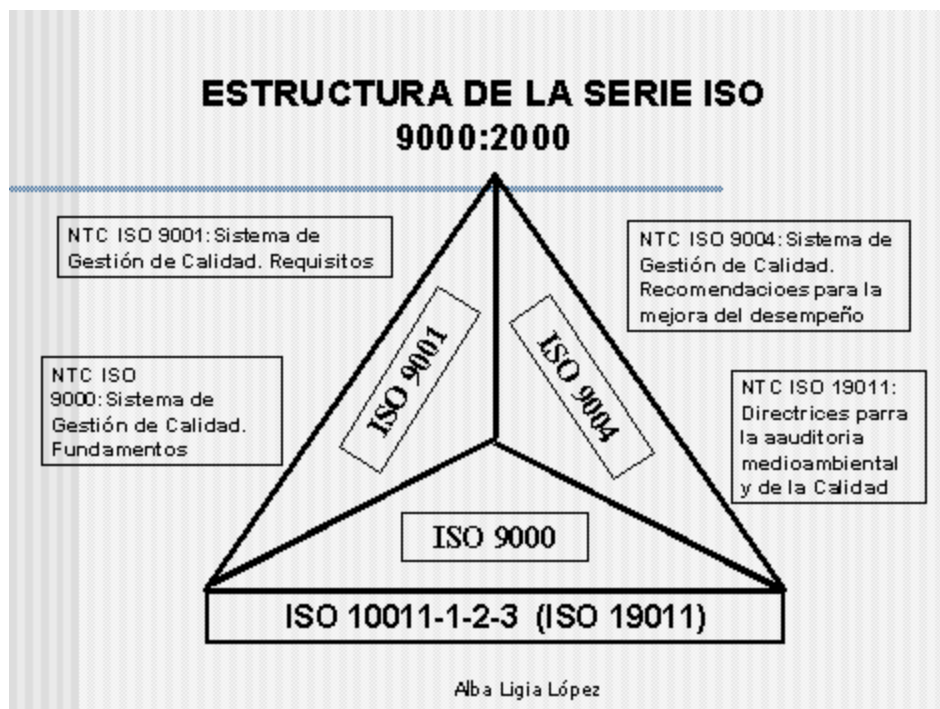
características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado.

Las normas técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia y sus objetivos deben ser los beneficios óptimos de la comunidad.

3.3.3 Norma ISO 9000

"Elementos que con forman un sistema de gestión de calidad cuya aplicación garantiza el control de las actividades administrativas, técnicas y humanas de las organizaciones que inciden en la calidad de productos y servicios"

Figura 2. Estructura de la Serie ISO 9000:2000



Fuente: Norma ISO9000:2000

Figura 3. Modelo del enfoque hacia los procesos ISO 9000:2000



Fuente: Norma ISO9000:2000

3.3.4 Otras normas de calidad relacionadas con la Norma ISO 9000:2000.

Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

Son un conjunto de normas diseñadas y usadas para asegurar que todos los productos satisfacen los requerimientos de identidad, concentración, seguridad y eficacia que garantice que los productos cumplan satisfactoriamente los requerimientos de calidad y necesidades del cliente. Su objetivo principal es buscar siempre la mejor forma de fabricar un producto limpio y de excelente calidad para garantizar la satisfacción del cliente.

Se aplican a:

- Industria farmacéutica
- Industria cosmética

- Industria alimenticia
- Proveedores de las anteriores

Las interrelaciones, las bondades y las experiencias de implementación de los sistemas de gestión de calidad ISO 9000 y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), está en que dichas normas son emanadas por políticas de los organismos relacionados con la salud, siendo así que en el ámbito mundial estas son regidas por entidades tales como la OMS, la FAO y la FDA. Es importante aclarar que dentro de las BPM aparece recomendado otro subsistema denominado HACCP el cual "Es un sistema que identifica, evalúa y controla los peligros que son significativos para la inocuidad de los alimentos" (Codex Alimentarius commission) (OMS - FAO) (Julio 1998).

3.4 CERTIFICACIÓN

La certificación puede considerarse como el reconocimiento formal que hace del Sistema de Gestión de la Calidad. En algunos países, los sistemas de gestión de la calidad certificados se consideran registrados y el término "registro" se emplea en lugar de certificación.

La certificación no es un requisito obligatorio para implementar la norma ISO 9001, pero en algunas ocasiones puede ser exigido por alguno de los clientes de la organización. Antes de que ocurra la certificación, es muy importante que la organización cuente con todos los aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad en orden y en funcionamiento por varios meses.

3.4.1 Proceso de certificación de sistema de calidad

El proceso de certificación inicia desde el momento en que se selecciona al organismo para tal efecto, el cual debe ser contactado con una anticipación de dos a tres meses antes de la fecha planeada para la certificación.

3.4.2 Pre-Auditoria. Cuando se ha implementado el sistema de calidad en un 80%, es recomendable realizar una pre-auditoria, para evaluar el grado de implementación del sistema y mejorar aquellas áreas donde se obtenga una implementación débil.

La pre-auditoria no es oficial y no se toma en cuenta para efectos de certificación del sistema de calidad.

3.4.3 Auditoria de Certificación. La certificación consiste en realizar una auditoría oficial al sistema de calidad. La cual se lleva a cabo a través de revisiones a la documentación que soporta al sistema para verificar que se cumplirán los requerimientos de la norma aplicable y por medio de entrevistas al personal que confirmen que las actividades son realizadas de manera controlada.

Durante estas auditorías pueden surgir inconformidades del sistema de calidad, las cuales deben ser resueltas en un tiempo no mayor a tres meses.

Después de realizar las auditorias de certificación y de resolver todas las inconformidades (en caso de existir), el organismo certificador otorga el certificado de cumplimiento en un plazo de seis a ocho semanas.

3.4.4 Auditorias de Seguimiento. Una vez que el sistema ha sido certificado, este es auditado cada seis meses para verificar que el sistema de calidad continúa implementado y que ha mejorado.

3.4.5 Organismos certificadores en Colombia

Los organismos certificadores de Sistema de Gestión de la Calidad NTC-ISO avalados por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) son:

- ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas)
- BVQI Colombia LTDA (Bureau Veritas Quality Internacional)
- SGC Colombia S.A. (Société Générale de Surveillance).

Evolución Y Calidad De La Educación En Colombia En Pleno Siglo XXI.

La educación, como derecho fundamental, esta apoyada en la Constitución Política promulgada en el año de 1991 en nuestro país, que constituye un gran avance en materia de derechos humanos de carácter personal y social, dado que en ella se establecen y concretan los Derechos Humanos Universales preceptuados desde la época de la Colonia así como aquellos que han venido reconociendo a través del paso del tiempo.

Dentro de estos derechos se encuentra por obvias razones, el derecho a la educación. Es así como en el Artículo 27 de dicha obra normativa se promulga "El Estado garantiza las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra", traducándose este derecho en un acceso al conocimiento, a la ciencias, a la técnica y a los demás bienes de la cultura; capacitación para el mejor desempeño de las funciones; enseñanza especialmente la gratuita con asequibilidad a las clases menos favorecidas; y, organización de actividades para erradicar el analfabetismo.

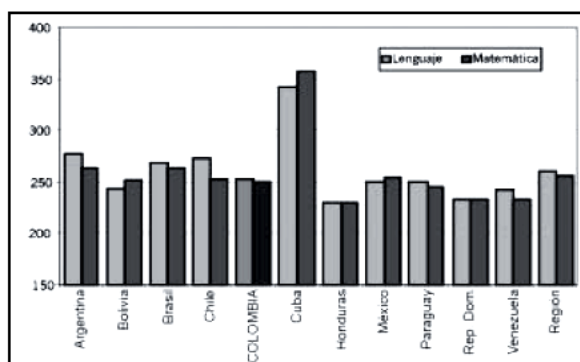
La fase básica en la que se sustenta el proceso educativo está relacionada con el conocimiento de la lectura y la escritura, que junto con el pensamiento humano, permite instalar a las personas no solo en hechos y acontecimientos anteriores sino que también proyectarlo hacia el futuro, siendo esta la única característica que las diferencia de los animales, pues está ligado con el dialogo, condición que le permite evolucionar de una inteligencia practica animal a una inteligencia representativa humana, la cual, con el paso del tiempo y la evolución del pensamiento, permite establecer una tradición oral; sin embargo, se presentan muchas limitaciones, surgiendo así la necesidad de elaborar signos para representar los sonidos, lo que lleva al nacimiento de la escritura, la cual representa un gran avance para toda la humanidad al surgir con ella las comunidades lingüísticas y por ende la lectura, ya que esta última es la única que permite crear inteligencia y pensamiento en el ser humano.

El sistema educativo colombiano se encuentra más interesado en la aplicación de pedagogías extranjeras que en la construcción de una propia a partir de la propia cultura, que permita una educación para todos con las bases de la propia ideología, proporcionando un pleno conocimiento y conciencia de la situación social que atraviesa el país generada por la violencia, producto de las condiciones que se han creado para algunas clases de la población civil. Para que se permita cambiar "la consigna " no más violencia "Por no más indolencia" y que la educación este al servicio de la libertad y la sana convivencia".

De conformidad con la Ley General de Educación, la educación debe concebirse como un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral del ser humano, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. De ahí que a través del Proyecto Educativo Institucional los docentes y administradores educativos deben planear estrategias que les permitan mejorar los procesos de planeación y gestión de la institución escolar a través de estrategias pedagógicas con enfoques educativos que partan de contenidos y conceptos que respeten la diversidad cultural y lingüística del país y que permitan que los futuros hombres del mañana tengan capacidad de pensamiento y voluntad propia para luchar y alcanzar sus propios objetivos en aras y pro de su propio desarrollo y personalidad⁵.

⁵ Documento escrito como soporte de evaluación de la asignatura Lenguaje y Comunicación, 2006

Figura 4. LLECE Puntajes Promedios por Aéreas (1998)



Fuente: Ministerio de Educación Nacional

El MEN determinó que para medir la calidad de la educación se iba a tener en cuenta unos estándares que se encuentran en el ciclo de la calidad educativa

Figura 5. Ciclo de la Calidad Educativa



Fuente: Ministerio de Educación Nacional

El ciclo está compuesto por tres importantes elementos que necesariamente están articulados entre sí, y que representan los medios a través de los cuales se estructura hacia la práctica lo que por calidad se entiende. El ciclo inicia con el establecimiento de unos estándares que funcionan como referentes de calidad en

el sistema educativo, a través de los cuales es posible generar evaluaciones para conocer cómo está la situación de cada plantel y así poder diseñar planes para el mejoramiento.

Los estándares concretamente nos hablan de los parámetros bajo los cuales el Ministerio de manera precisa estructura la calidad que busca de las instituciones. Estos nacen de criterios objetivos sobre lo que debe saber y saber hacer un estudiante a su paso por el sistema educativo, compartidos por universidades, investigadores y academias nacionales. Los estándares nos dicen hacia dónde cada institución debe encaminar sus esfuerzos; es decir cuáles son los logros que se esperan de los niños y jóvenes del país.

Hasta la fecha, estos estándares se han elaborado para definir cuál es el deseado en relación con competencias ciudadanas, lenguaje, matemáticas, ciencias naturales y ciencias sociales, según niveles que dependen del grado en el que esté el estudiante. Los estándares, por lo tanto, son de alguna manera la columna vertebral del sistema, y en este sentido están contruidos a partir de lo que debe lograrse desde preescolar hasta grado once, guardando una respectiva coherencia vertical, que respeta grados de complejidad.

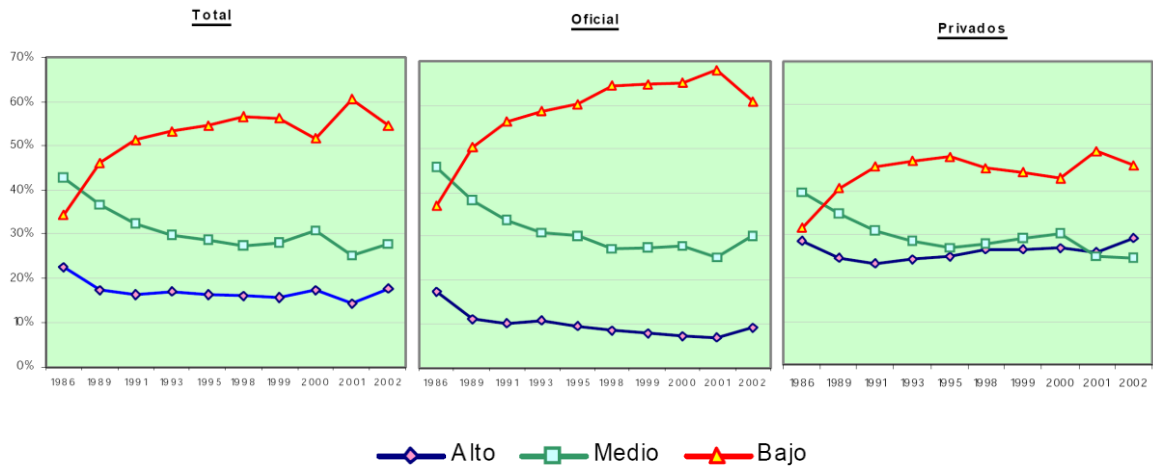
Preocupados por esta problemática a través del Sistema Nacional de Evaluación de la Calidad de la Educación -SABER- el MEN ha venido midiendo la calidad de la educación en nuestro país. A través de los años los resultados siguen siendo alarmantes por lo cual se han hecho imperativos crear el Plan de Desarrollo Educativo el cual definió tres políticas educativas básicas:

- Ampliar la cobertura educativa
- Mejorar la calidad de la educación
 - Mejorar la eficiencia del sector educativo.

Los resultados que se presentan a continuación corresponden a las pruebas Saber realizadas en el país entre 1997 y 1999.

SABER se aplicó a una muestra nacional representativa de estudiantes de los grados tercero, quinto, séptimo y noveno de colegios oficiales y privados, de zonas urbanas y rurales, correspondientes a las 36 entidades territoriales del país donde evaluó el nivel de logro cognitivo de los estudiantes en un área y grado determinados, es decir, lo que pueden hacer con lo que saben y la forma como utilizan sus conocimientos en su interacción con las demás personas y con su contexto.

Figura 6. Resultados del ICFES



Fuente: Ministerio de Educación Nacional

Los resultados anteriores permiten concluir que estamos muy lejos del nivel de calidad educativa que requiere el país. Es decir, la educación media básica no está contribuyendo efectivamente a desarrollar en los estudiantes las competencias para desempeñarse adecuadamente en la sociedad.

Buscar la calidad de la educación debe ser el centro de una gran movilización de toda la comunidad educativa, que involucre a estudiantes, docentes, rectores, padres de familia, investigadores, directivos docentes, gobernantes, empresarios, en fin, a todos los ciudadanos, buscando modelos de calidad como en la actualidad se están aplicando: Normas ISO 9001:2000 y su guía para la implementación en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica media: la GTC 200 del 2005 y proponer planes de mejoramiento al interno de las instituciones educativas.

En este sentido, vemos que a través de la historia la educación como un proceso social que permite el acceso a valores culturales y que siempre ha estado sujeto a las características y cambios de los distintos periodos de tiempo, ha mantenido

una evolución en cuanto a la manera como se concibe y al papel que cumple en el desarrollo de la sociedad, logrando importantes avances en la cobertura, la eficiencia tanto interna como administrativa, la calidad y la inversión; siendo la cobertura el aspecto que más relevancia ha tenido a lo largo de la historia, sin aún tener un alcance total de la población.

ANEXO 7 RESULTADOS PRUEBAS SABER INEM⁶

3.5 PLANIFICACIÓN

3.5.1 Planificación organizacional

La institución educativa INEM Custodio García Rovira decide comenzar el 14 de septiembre de 2009 la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC- GP 1000 y el modelo de control interno MECI. Este proyecto busca que el crecimiento de la institución educativa INEM se base en el mejoramiento continuo y en la búsqueda de la calidad educativa. De esta manera los jóvenes de bajos recursos que estudian en este colegio puedan tener una mejor calidad de vida y ayudar a transformar su país.

3.5.2 Planificación de la Calidad

3.5.2.1 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 entidad respecto al grado de aplicación de la norma NTCGP1000:2004. Corresponde a una serie de actividades de recolección de información sobre la institución educativa acerca del estado actual de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Esto se realiza a través de entrevistas y reuniones entre las personas asignadas para realizar el diagnóstico y los responsables de las actividades en la entidad.

⁶ <http://www.icfessaber.edu.co/graficar/sedeDiscCog/id/OS22208109/grado/9/tipo/3>

El día 20 de septiembre de 2009 se da inicio a la realización del diagnóstico para revisar el cumplimiento de los requisitos de la NTC- GP 1000 por parte de la Representante de Calidad. Ese día se realizó una entrevista con la rectora y la vicerrectora académica, con las cuales se aplicó la guía para verificar que documentos poseían actualmente, que registros manejaban, cuales eran los requisitos del cliente, los requisitos de la institución, los requisitos legales a los cuales debían darle cumplimiento y se realizó una lista de chequeo por cada requisito de la norma.

Matriz diagnóstico del sistema de gestión de la calidad de Acuerdo con la norma NTCGP 1000:2004

La siguiente matriz se constituye en una guía orientadora para las entidades de la Administración Pública obligadas a implementar el Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con la Ley 872 de 2003, permitiéndoles conocer como se encuentra la organización frente a la Norma NTCGP 1000:2004. De igual manera, se constituye en un referente general de donde la Entidad puede tomar total, parcial, agregar o modificar las afirmaciones que requieran para conocer el estado de su Sistema de Gestión de Calidad frente a los requisitos de la NTCGP 1000:2004.

Con base en el análisis del diagnóstico se elabora un plan de implementación de la norma que indicaba la forma en cómo se desarrollaría el proyecto dividiéndolo en cuatro fases: planificación - sensibilización, documentación, implementación y evaluación del sistema.

Figura 7. Observación e inspección a la comunidad Educativa



Fuente: INEM

3.5.2.2 Sensibilización

La sensibilización a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC-ISO 9001:2000 es un proceso que se realiza a lo largo de todo el proyecto con el fin de darles a conocer la norma, aumentar el compromiso y la participación.

La fase uno de la sensibilización comenzó la tercera semana de septiembre del 2009 con una jornada de capacitación a todo el personal del colegio donde se les explico en que consiste el sistema de gestión de calidad y sus ventajas, se les explico la norma y se presentaron algunos objetivos que exigía el proyecto. En aquella jornada se dio inicio a una ardua labor de sensibilización y concientización al cambio.

Figura 8. Sensibilización de la comunidad educativa



Fuente: Institución Educativa INEM

3.5.2.3 Conformación del comité de calidad

La misión del Comité de Calidad es asesorar en temas de planeación y estrategias necesarias para mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad del INEM, de acuerdo con los requisitos de la NTC–GP 1000:2004 o de la normatividad vigente, con el fin de incrementar el desempeño y la efectividad de los procesos de la institución educativa.

El comité de calidad se conformó la cuarta semana del mes de septiembre del año 2009 en una reunión general con el personal del colegio y se tomó la decisión de que se conformará por miembros importantes de cada una de las áreas de la institución educativa. Por lo tanto el comité de calidad quedó conformado por la rectora del colegio, la representante de calidad, la coordinadora académica, dos docentes de diferentes áreas, un estudiante y un padre de familia.

En un nuevo comité la rectora asumió la dirección del sistema de gestión de calidad del INEM, ya que ella tiene toda la autoridad para dirigir, supervisar y tomar decisiones con respecto al sistema de gestión de calidad.

Junto con el comité de calidad se conformaron grupos de trabajo, entre los cuales se destacan: ambiente escolar, coordinación, sistematización, comunicaciones, conceptualización, y evaluación y medición, esto con el fin de apoyar el desarrollo del sistema de gestión de calidad de la institución educativa INEM.

Figura 9. Conformación del comité de calidad



Fuente: Institución Educativa INEM

3.5.2.4 Alcance, política y objetivos de calidad

Se realizó una serie de reuniones en las cuales se definió el alcance, la política y los objetivos de calidad por medio de asesorías e investigaciones y se aprobó con los diferentes integrantes del sistema de gestión de calidad.

Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad que se implementa en la institución educativa INEM abarca la educación media diversificada.

Política de Calidad

Para establecer la política de calidad se determinaron los propósitos de la institución educativa con respecto al sistema de gestión de calidad, los requisitos que se persiguen por parte de la organización con el sistema para cumplirle al cliente.

El siguiente paso en la construcción de la política de calidad fue realizar un matriz de correlación entre propósitos organizacionales vs. Requisitos a cumplir con el cliente, luego se efectuó un análisis calificando la relación de cada propósito organizacional con cada requisito a cumplir con el cliente.

Teniendo en cuenta lo anterior se reunió el comité de calidad en cabeza de la rectora del colegio y se analizaron los resultados, se obtuvieron conclusiones y se diseño la política de calidad, la cual se divulgo por medio de pendones colocados en toda la institución.

A medida que fue avanzando la implementación del sistema fue necesario hacer unos ajustes a la política debido a que no se estaba enfocando en los cinco principios de calidad, enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, mejora continua y enfoque basado en hechos en la toma de decisiones.

Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad se establecieron con el fin de poder medir el cumplimiento de la política de calidad, asegurando que los propósitos organizacionales

relacionados con el sistema de gestión de calidad puedan ser llevados a objetivos de la calidad mediante una meta y periodo de monitoreo.

Con los objetivos de calidad se analizara el cumplimiento de los cinco principios administrativos, observando que objetivos de calidad pueden soportar el cumplimiento de cada parte de la política de calidad.

ANEXO 2: Fotografías de la Institución Educativa INEM

3.6 DOCUMENTACIÓN

3.6.1 Mapa de Procesos

Para la construcción del mapa de procesos de la institución educativa INEM, no se tuvo que establecer cuáles eran los procesos debido a que ya estaban definidos por la alta dirección para dar cumplimiento al alcance.

Se estableció una relación con los objetivos de calidad que van a mantener la medición del cumplimiento del sistema de gestión de calidad con respecto al alcance.

Adicional a esto se realizo una matriz de relación entre los procesos vs. Los objetivos de calidad para dar cumplimiento al sistema de gestión de calidad.

La realización del mapa de procesos de la institución educativa INEM, se diseño con la ayuda del jefe del sistema de gestión de calidad y en conjunto el comité de calidad, para luego ser aprobada por todo el personal de la institución.

Luego se clasificaron los procesos de acuerdo a la función que iban a cumplir dentro del sistema de gestión de calidad.

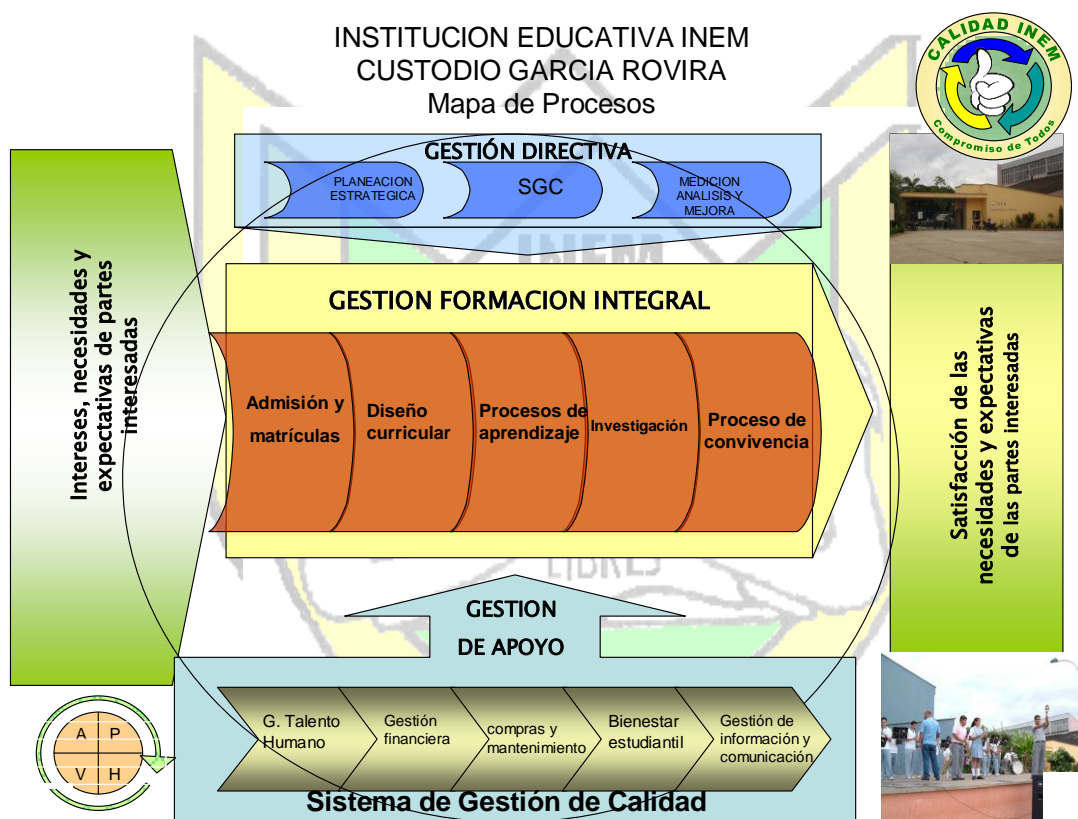
- ✚ Procesos Directivos: Son los que brindan estrategias y directrices del sistema a los procesos operativos y a los de apoyo.
- ✚ Procesos Operativos: Están directamente generando valor agregado al cumplimiento de los principales requisitos del cliente externo.

- ✚ Procesos de Apoyo: Son procesos que como su nombre lo indican apoyan los demás procesos de la organización o el cliente interno.

Más adelante se realizó un bosquejo de lo que iba a ser el mapa de procesos, estableciendo el flujo por medio de flechas, y de esta forma se estableció el mapa de procesos aprobado por toda la institución educativa.

Luego de varias jornadas de trabajo se llegó a la conclusión que el mapa de procesos de la institución educativa INEM, sería el que se presenta a continuación

Figura 10. Mapa de procesos



Fuente: Institución Educativa INEM

3.6.2 Caracterizaciones.

Las caracterizaciones son un documento que busca describir cada uno de los procesos del sistema y fueron desarrolladas por cada uno de los responsables de los procesos con ayuda del Representante de Calidad.

ANEXO 3: CARACTERIZACIONES

3.6.3 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son una técnica estadística para verificar el cumplimiento del alcance (requisitos-satisfacción), la política de calidad y los objetivos de calidad relacionados con el sistema de gestión.

Los indicadores de gestión los podemos observar en las caracterizaciones de cada proceso, ya que estos se convierten en los signos vitales del sistema de gestión de la calidad de la institución educativa INEM.

ANEXO 4: HOJA DE VIDA DE LOS INDICADORES

3.6.4 ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

Durante el desarrollo del proyecto se realizaron jornadas de capacitación que permitían avanzar en cada una de las fases del sistema de calidad.

La primera etapa, está orientada a lograr una sensibilización hacia una cultura de calidad a través del mejoramiento continuo de los procesos. Es así como cada educación reflexiona sobre cuáles son sus oportunidades de mejoramiento, los problemas básicos que deben resolver y las implicaciones que conlleva un proceso de mejoramiento.

Adicional a esto lo que se busca con esta etapa es que el personal de toda la institución conociera todos los beneficios de la NTC ISO 9001:2000.

Figura 11. Sensibilización de la comunidad educativa



Fuente: Institución Educativa INEM

3.6.5 Curso de Auditores Internos.

El curso de auditores internos fue realizado por la Representante de Calidad y por la Rectora del Colegio en el ICONTEC.

Los cursos tuvieron una duración de 2 días y finalizaron con la evaluación de los asistentes los cuales obtuvieron el título de auditores internos de calidad.

Varios docentes del colegio, que habían realizado curso de ISO 9001:2000 en el SENA, se prepararon con ayuda de la Representante de Calidad para realizar auditorías internas

3.7 La documentación del sistema de gestión de calidad en la institución educativa INEM incluye:

- ✚ Declaraciones documentadas de la política y los objetivos de calidad: estas constituyen la máxima expresión de la dirección, de la organización educativa, con relación a cuáles son sus directrices respecto a la calidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, las cuales se constituyen en líneas rectas del accionar de la organización educativa.
- ✚ Un manual de calidad: constituye el documento primordial en el sistema de gestión de calidad. Una de sus funciones es la de especificar para cada organización educativa, como se ha interpretado implementado los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- ✚ Los procedimientos documentados y los registros requeridos en el estándar ISO 9001: este tipo de procedimientos, proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad, estos deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.
- ✚ Los documentos, incluyendo los registros que la organización educativa determine que son necesarios para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de sus procesos, proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad, estos deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Cuando aparece el término “procedimiento documentado” dentro del estándar ISO 9001, significa que el procedimiento se ha establecido, documentado, implementado y mantenido.

Los documentos son de vital importancia en el sistema de gestión de calidad de la institución educativa INEM, puesto que se conservaran es su medio, en papel, disco magnético, fotografía o muestra patrón.

3.7.1 Diseño de los manuales

Para el diseño de los manuales de la institución educativa INEM, fue necesario realizar visitas a la institución con el fin de recolectar toda la información necesaria para la construcción de los manuales, manteniendo una estrecha comunicación con el comité de calidad. A continuación se encuentran detalladas todas las fases todas las etapas para la elaboración de dichos manuales.

1. Se reviso la norma ISO 9001:2008 de la educación, para una mejor interpretación.
2. Se reviso y se replanteo, la política y objetivos de calidad.
3. Se definieron los indicadores de gestión, basados en el mapa de procesos, para ver que tan bien se están logrando los objetivos y las metas establecidas por el comité de calidad y hacer un correcto seguimiento y control a todos los procesos que integran la institución educativa.
4. Se realizaron encuestas a los trabajadores de la institución educativa, para la realización de las cartas descriptivas.
5. Se diseño un formato y un cabezote adecuado para la presentación de los manuales donde se encuentran todos los lineamientos exigidos por la norma.

3.7.2 Codificación de los documentos

Para la codificación de los documentos del sistema de gestión de calidad de la institución educativa INEM, se propuso que a los documentos de origen interno se les debe establecer un código que está conformado por 5 caracteres. A continuación se presenta la manera en que se deben codificar los documentos.

Primero (1) carácter:

Tabla 2. Codificación de los Documentos

TIPO DE DOCUMENTO	COVENCIÓN
• Manual	M
• Caracterización	C
• Procedimiento	P
• Guía	G
• Instructivo	I
• Formato	F

Fuente: Elaboración Propia

Segundo dos (2) caracteres:

Tabla 3. Codificación de los Procesos

PROCESO	COVENCIÓN
Planeación Estratégica	PE
Gestión de Calidad	GC
Medición Análisis y Mejora	MA
Admisiones y matriculas	AM
Diseño Curricular	DC
Proceso de Aprendizaje	PA
Investigación	IN
Proceso de Convivencia	PC
Bienestar Estudiantil	BE
Desarrollo Talento Humano	TH
Información y	IC

Comunicación	
Gestión financiera	GF
Compras Mant. Planta física	CM

Fuente: Elaboración Propia

Los otros dos son números.

Se comienza desde 01 hasta el 99; y es consecutivo por tipo de documento y proceso. Cada proceso tiene su propia numeración es decir existen tantos 01 como procedimientos existan por cada proceso. El código va en el encabezado:

Ejemplo:

P-PE-01

Así que corresponde a un procedimiento de Planeación estratégica y es el procedimiento numero 1

Fecha.

La fecha que va en el encabezado es la fecha de vigencia del documento, la vigencia la determina la aprobación del documento.

3.7.3 Desarrollo de la documentación.

El avance de la documentación se realizó con el personal del colegio y con ayuda de la Representante de Calidad, para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos cumpliendo con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000.

3.7.3.1 Etapas para el desarrollo de la documentación.

- ✚ Se desarrollo una metodología, para la elaboración de los documentos, se recolectaron propuestas de todas las áreas de la organización educativa, la cual permitió que se realizarán aportes de todo el personal donde se obtuvieran unos prototipos que se presentarían al comité de calidad para su aprobación.
- ✚ Se constituyó la estructura documental del sistema de gestión de la calidad de la institución educativa, la cual se debe diseñar con documentos como el manual de calidad, manual de funciones, manual de procedimientos, formatos y registros necesarios.
- ✚ Para dar comienzo a la elaboración de la documentación, el personal recibió unas capacitaciones por parte de la Representante de Calidad donde adquirieron los conceptos básicos sobre los documentos que exige el sistema. Las caracterizaciones, fueron el tema central por ser el documento base donde se describen los aspectos más importantes del proceso.
- ✚ Se realizaron prototipos de documentos para cada proceso del sistema, donde por medio de entrevistas recolecto información necesaria que permitió visualizar los diferentes tipos de documentos que se necesitarían. Se llevó a cabo una jornada de tres días con todo el personal para complementarlos y tener los prototipos provisionales que se debían presentar ante la dirección.
- ✚ Con los líderes de proceso, la Rectora del colegio revisó los prototipos provisionales de los documentos y sugirió los ajustes que debían realizarse.
- ✚ Los líderes de cada proceso realizaron los ajustes y solicitaron la aprobación de los documentos.
- ✚ El Rector y la Representante de calidad aprobaron los documentos del sistema, asignándoles código y relacionándolos en un listado maestro de documentos y registros.

- ✚ En jornadas de una hora diaria, cada líder de proceso socializó los documentos que se crearon para el proceso los cuales se aplican y rigen a partir de su divulgación.

ANEXO 5: Manual de Calidad

ANEXO 6: Manual de Procedimientos

ANEXO 7: Manual de Funciones

4 . PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1 DIAGNÓSTICO INICIAL

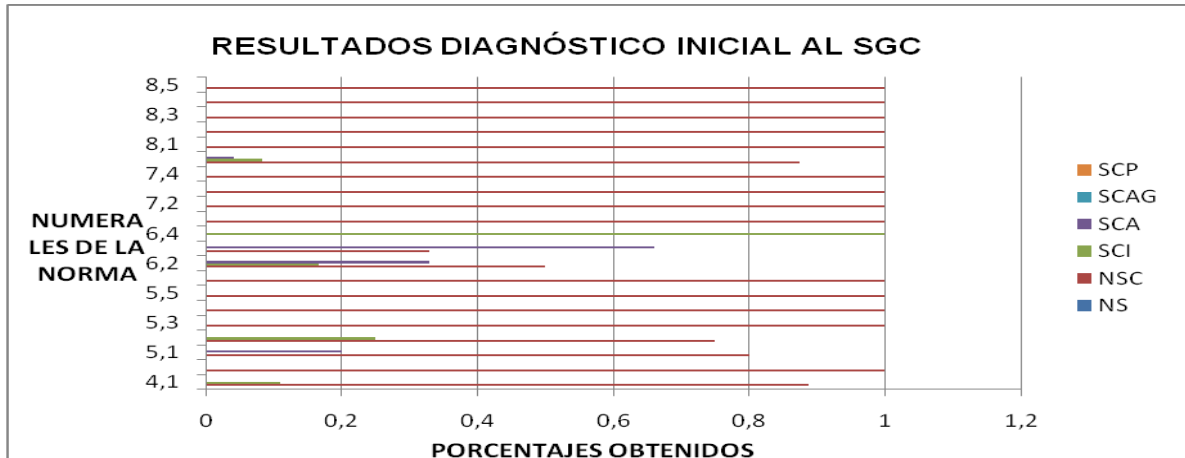
En el diagnóstico inicial se hizo la revisión de los requisitos y reglamentaciones de ley que aplican a la estructura organizacional del INEM.

Esta se llevo a cabo, por medio de la observación e inspección de las instalaciones y de los procesos que allí se desarrollan, con entrevistas a diferentes órganos de la institución.

ANEXO 8: Matriz diagnóstico inicial

4.1.1 Resultados del diagnóstico inicial

Figura 12. Resultados diagnóstico inicial al SGC



FUENTE: Elaboración propia

CONVENCIONES PARA EL GRÁFICO

Tabla 4. Convenciones gráfico diagnóstico inicial

CONVENCIÓN	DESCRIPCIÓN
NS	No sabe
NSC	No se cumple
SCI	Se cumple insatisfactoriamente
SCA	Se cumple aceptablemente
SCAG	Se cumple en alto grado
SCP	Se cumple plenamente

FUENTE: Elaboración propia

Tabla 5. ITEM de la Norma

ITEM	DESCRIPCIÓN
4.1	Requisitos Generales
4.2	Gestión documental
5.1	Compromiso de la dirección
5.2	Enfoque hacia el cliente
5.3	Política de la calidad
5.4	Planificación

5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación
5.6	Revisión por la dirección
6.2	Talento humano
6.3	Infraestructura
6.4	Ambiente de trabajo
7.1	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio
7.2	Procesos relacionados con los clientes
7.3	Diseño y desarrollo
7.4	Adquisición de bienes y servicios
7.5	Producción y prestación de servicio
8.1	Generalidades
8.2	Seguimiento y medición

8.3	Control de producto y/o servicio no conforme
8.4	Análisis de datos
8.5	Mejora

FUENTE: Elaboración propia

ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE DIAGNÓSTICO INICIAL

- No existe un cumplimiento total de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000, algunos requisitos se realizaban parcialmente dentro de las actividades que se realizaban en la institución, pero aún así no existía documentación de ellos.
- Faltaba documentación pertinente a Sistema de Gestión de la Calidad como política de calidad y objetivos de calidad.
- No había manual de funciones.
- No existía una cultura generalizada de análisis de información, planteamiento de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora con su seguimiento.
- El diagnóstico permitió tener claridad sobre que documentos debían construirse en la etapa de documentación para implementar la NTC-ISO 9001:2000.
- Permitted visualizar que cambios a corto plazo debían generarse en el colegio para obtener los resultados esperados y planificar el trabajo a mediano plazo.

4.2 ETAPA DE SENSIBILIZACIÓN.

Esta etapa está orientada a lograr una sensibilización hacia una cultura de calidad a través del mejoramiento continuo de los procesos. Es así, como cada organización educativa reflexiona sobre cuáles son sus oportunidades de mejoramiento, las implicaciones y problemas básicos que conlleva un proceso de mejoramiento. En ella

se toma la decisión de si se quiere o no iniciar el proceso de mejoramiento para alcanzar una educación de calidad.

4.2.1 Actividades de la etapa de sensibilización.

🚦 Identificación de las razones de cambio e implicaciones del proceso para tomar la decisión.

En esta fase hay que concientizar a todo el personal de la organización y consiste en tomar la decisión de mejorar, cada institución es independiente y tiene distintas razones para buscar el cambio e iniciar un proceso de mejoramiento continuo, esto está asociado con supervivencia y progreso, e implica un cambio de paradigmas y conductas. La implementación de una cultura de calidad no es más trabajo, es una forma de aprender a hacer lo que hacemos de una mejor manera.

🚦 Responsabilidad y compromiso de la dirección.

Una vez el comité de calidad con sus respectivos responsables ha identificado las razones de cambio de la etapa 1, se compromete a adoptar planes de mejora continua, orientados a prestar un servicio con calidad. Este compromiso debe ser divulgado con el propósito de iniciar un camino hacia la práctica de la calidad, realizando un proceso de transformación organizacional y cultural en la institución educativa, facilitando una estructura que soporte las actividades de mejoramiento continuo.

🚦 Definición de la estructura organizacional.

La responsabilidad de liderar el proceso de mejoramiento continuo en la institución educativa es de la alta dirección, sin embargo una acción que se hizo evidente fue construir los grupos de trabajo con el fin de mantener el proceso de mejoramiento, apoyando las actividades requeridas, ya que se necesita de estos para planificar e implementar estas actividades de mejoramiento. Este objetivo se cumplió con la colaboración del comité de calidad, el cual colaboro con la administración del proceso de mejoramiento de la calidad, cuya importancia radica en que es el medio

en donde se inicia la operación de los planes y estrategias de calidad. Adicional a esto.

Divulgación.

La divulgación del sistema de gestión de calidad de la institución educativa INEM, se hace necesaria, ya que se debe dar a conocer a todos los miembros de la organización educativa, para que logre su realización y contribuya a la transformación y bienestar de su entorno cultural y ambiental.

Evaluación del personal.

Luego de las capacitaciones se realizó una evaluación al personal de la comunidad educativa, sobre los conocimientos que tenían acerca del sistema de gestión de calidad. Lo importante era medir el grado de conocimiento después de la divulgación, para tomar acciones de acuerdo a los resultados y de esta forma reforzar algunos temas personalizada mente.

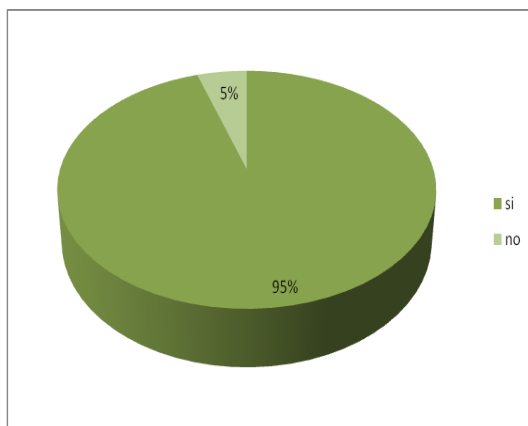
La evaluación se realizó con un cuestionario.

ANEXO 9: Cuestionario evaluación de la comunidad educativa luego de las capacitaciones

Análisis de los resultados de las evaluaciones realizadas.

Después de contestado el cuestionario por los empleados de la institución educativa, se continuó con la tabulación de los datos, los cuales presentaron los siguientes resultados.

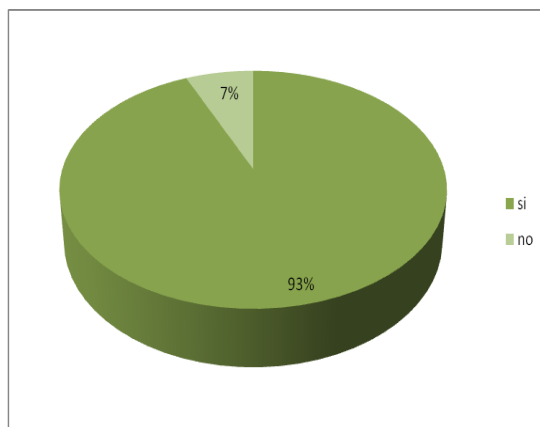
Figura 13. Resultado de la pregunta 1, de la Evaluación del S.G.C



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: A la pregunta No. 1, el 95% de los encuestados si tienen conocimiento acerca de que es el Sistema de Gestión de Calidad, mientras que solo el 5% no tiene aun conocimiento acerca de que es el Sistema de Gestión de Calidad.

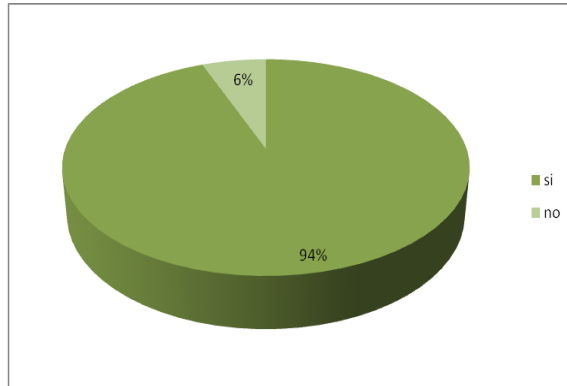
Figura 14. Resultado de la pregunta 2, de la Evaluación del S.G.C



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: A la pregunta No. 2, el 93% de los encuestados si tienen conocimiento acerca de en qué consiste MECI, mientras que solo el 7% no tiene conocimiento acerca de en qué consiste MECI.

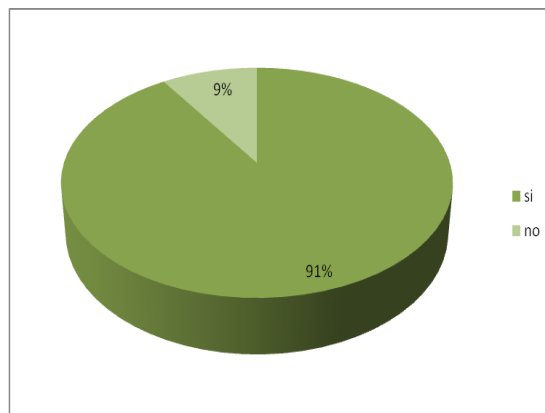
Figura 15. Resultado de la pregunta 3, de la Evaluación del S.G.C



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: A la pregunta No. 3, el 94% de los encuestados si tienen conocimiento acerca de en qué consiste NTC-GP 1000, mientras que solo el 6% no tiene conocimiento acerca de en qué consiste NTC-GP 1000.

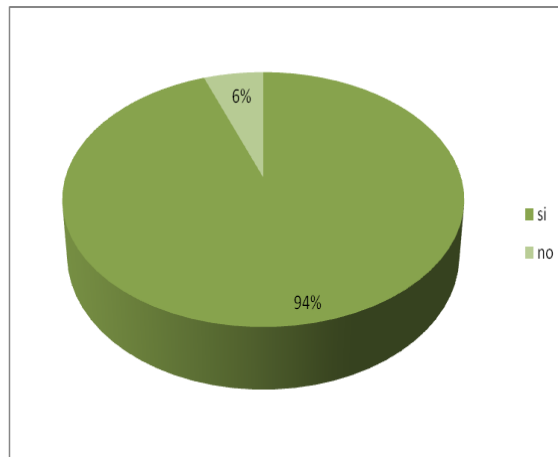
Figura 16. Resultado de la pregunta 4, de la Evaluación del S.G.C



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: A la pregunta No. 4, el 91% de los encuestados si tienen conocimiento acerca de los principios de MECI, mientras que solo el 9% no tiene conocimiento acerca de los principios de MECI.

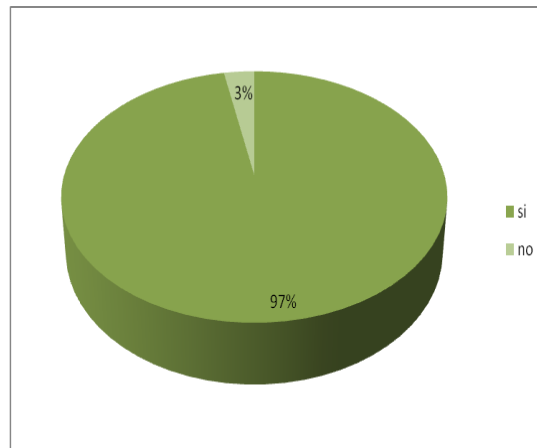
Figura 17. Resultado de la pregunta 5, de la Evaluación del S.G.C



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: A la pregunta No. 5, el 94% de los encuestados si tienen conocimiento acerca de la de la Política de Calidad de la Institución, mientras que solo el 6% no tiene conocimiento acerca de la Política de Calidad de la Institución.

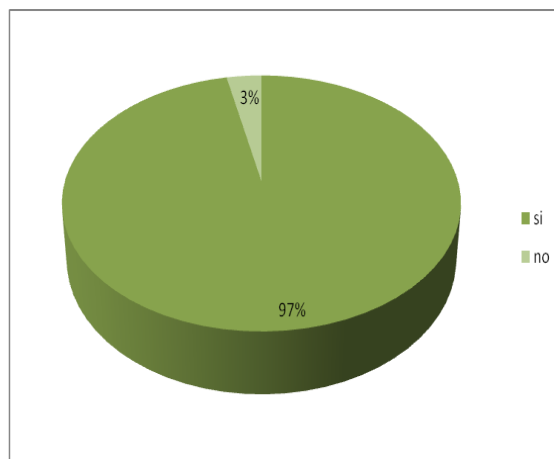
Figura 18. Resultado de la pregunta 6, de la Evaluación del S.G.C



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: A la pregunta No. 6, el 97% de los encuestados aportan desde su trabajo para el cumplimiento de la de la Política de Calidad de la Institución, mientras que solo el 3% no aportan desde su trabajo para el cumplimiento de la Política de Calidad de la Institución.

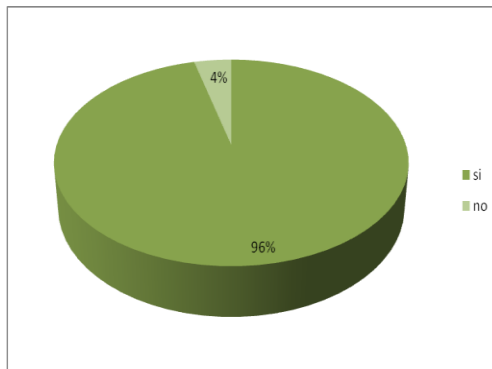
Figura 19. Resultado de la pregunta 7, de la Evaluación del S.G.C



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: En la pregunta No. 7, el 97% de los encuestados tienen conocimiento acerca de que es un proceso y que procesos existen en la organización, mientras que solo el 3% no tienen conocimiento acerca de que es un proceso y que procesos existen en la organización.

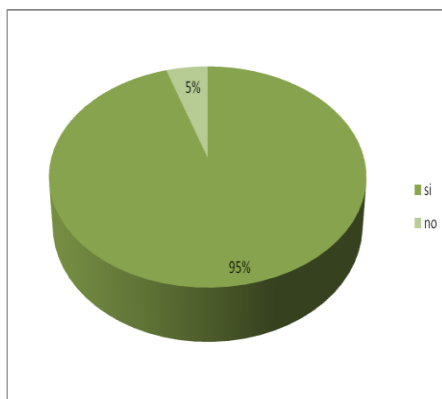
Figura 20. Resultado de la pregunta 8, de la Evaluación del S.G.C



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: En la pregunta No. 8, el 96% de los encuestados tienen conocimiento acerca de que son acciones correctivas y preventivas, mientras que solo el 4% no tienen conocimiento acerca de que son acciones correctivas y preventivas.

Figura 21. Resultado de la pregunta 9, de la Evaluación del S.G.C



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: En la pregunta No. 9, el 95% de los encuestados consideran que entre los beneficios que trae la implementación del S.G.C a la institución es mejorar los procesos u operaciones en las que intervienen, reducen costos, se fortalece el

trabajo en equipo y se genera mayor Eficacia. Mientras que solo el 5% no tienen claro que beneficio trae la implementación del S.G.C.

De los resultados anteriores se puede observar que la mayoría de los empleados tiene claros los conocimientos con respecto al sistema de gestión de calidad, las pocas falencias que encontramos las trabajamos personalizada mente.

Fase 2. Etapa de la planeación estratégica.

En la planeación estratégica se definió el rumbo que tomara la institución educativa a largo plazo, identificando las áreas en las cuales la institución educativa quiere hacer mayor énfasis para conseguir sus objetivos, logrando una mayor competitividad a largo plazo.

Este proceso es responsabilidad de la alta dirección, apoyados por toda la comunidad educativa y orientada hacia la visión, creencias y valores institucionales.

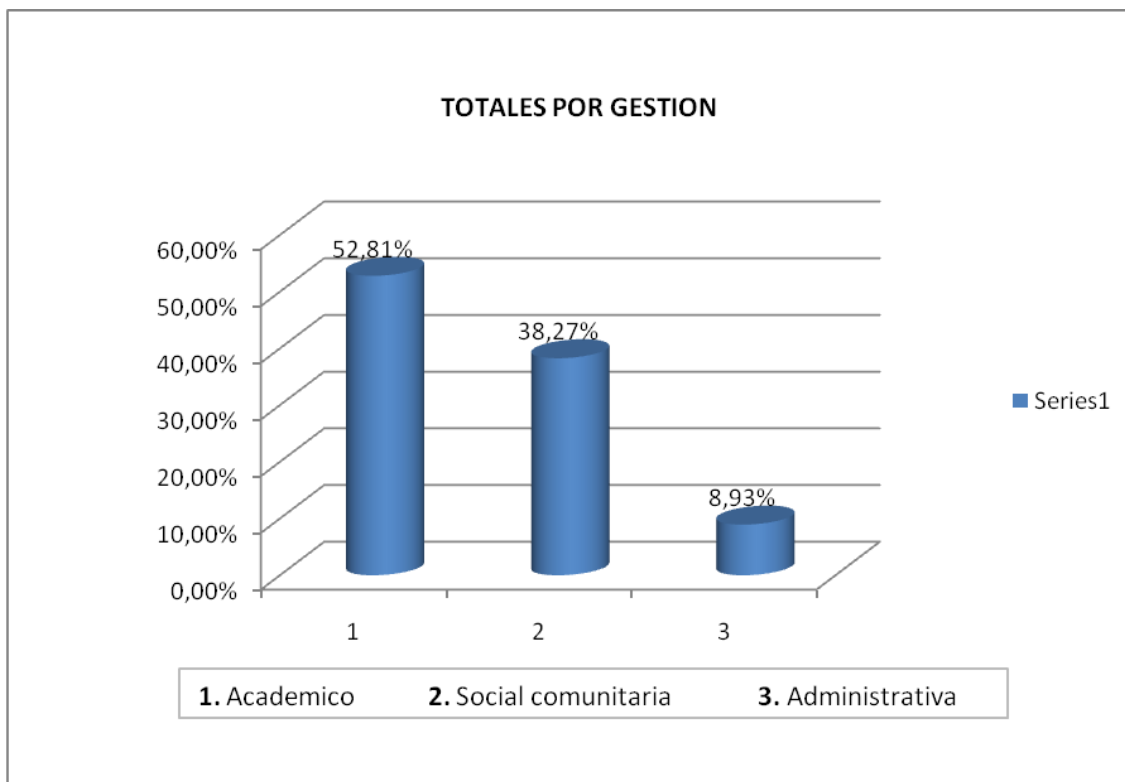
4.2 DIAGNÓSTICO ESTRATÉGICO.

4.2.1 Encuesta de satisfacción

En el diagnóstico se hace referencia a conocer permanentemente y en forma precisa las necesidades y expectativas de los clientes (estudiantes, docentes, comunidad educativa, personal administrativo) respecto a los servicios de la institución.

La encuesta de satisfacción fue aplicada a la parte académica, social comunitaria y administrativa como se muestra en el grafico, sacando la muestra del DAFP.

Figura 22. Total Personas Encuestadas



Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 10: Encuesta de satisfacción

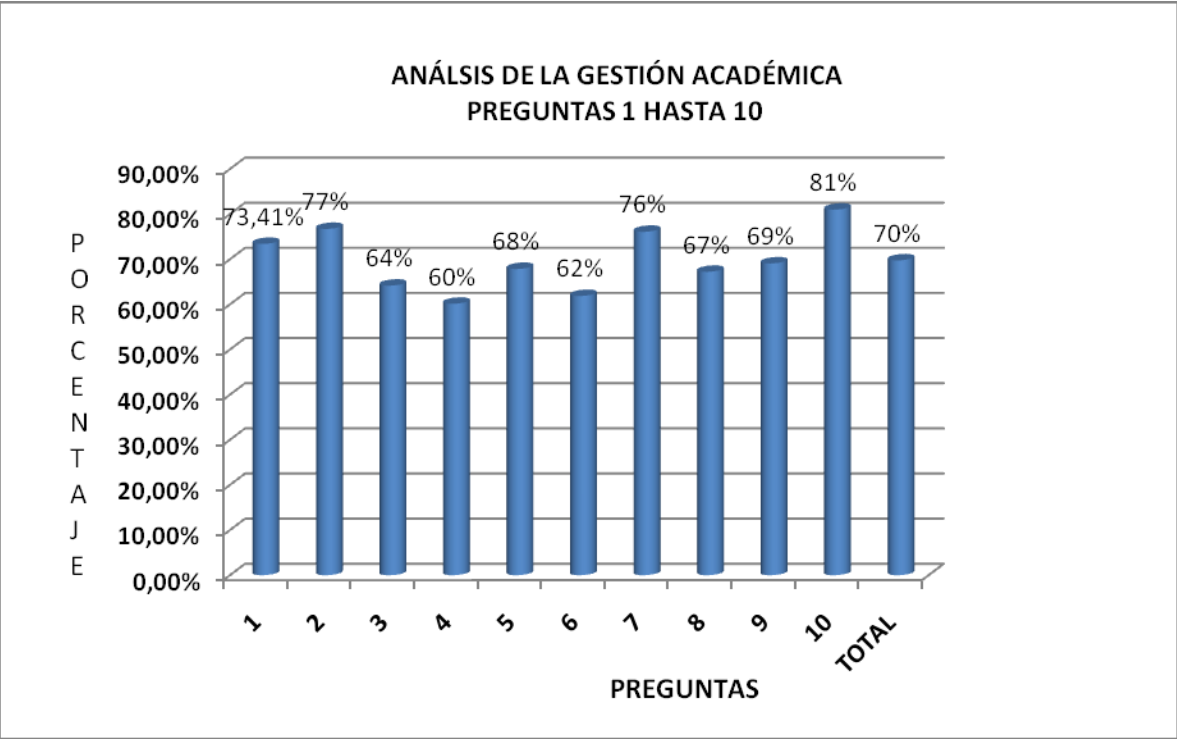
ANEXO 11: Formato de revisión y ajuste de la encuesta de satisfacción

4.2.2 Análisis de la encuesta de satisfacción

El porcentaje mostrado por los gráficos reflejan el nivel de satisfacción (TS + S)⁷

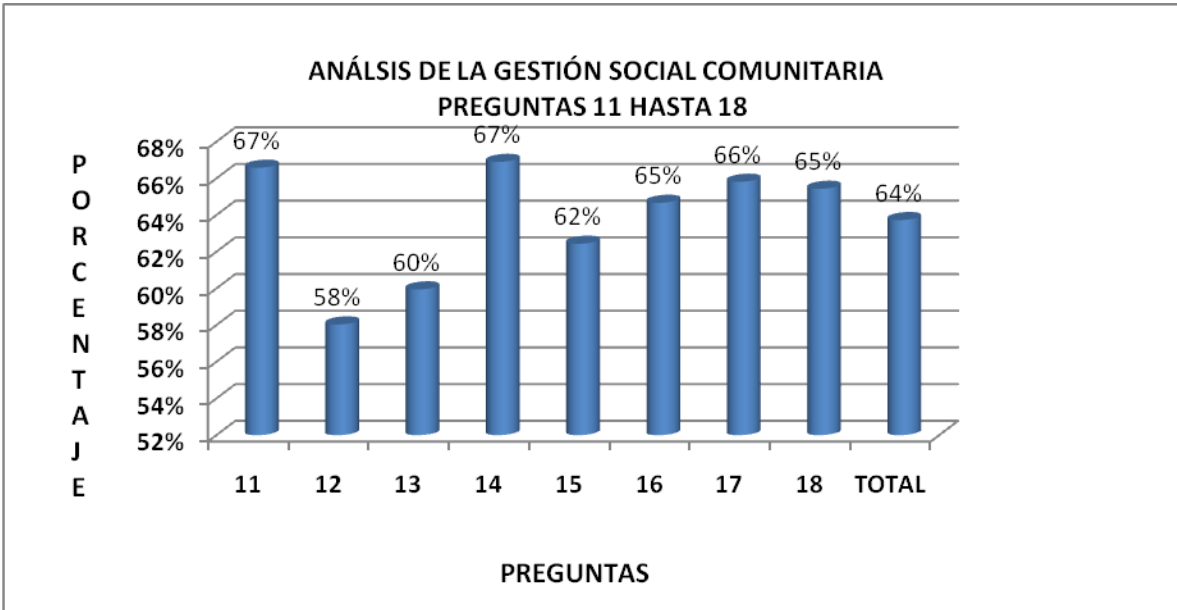
⁷ TS: Totalmente Satisfecho
S: Satisfecho

Figura 23. Análisis de la Gestión Académica



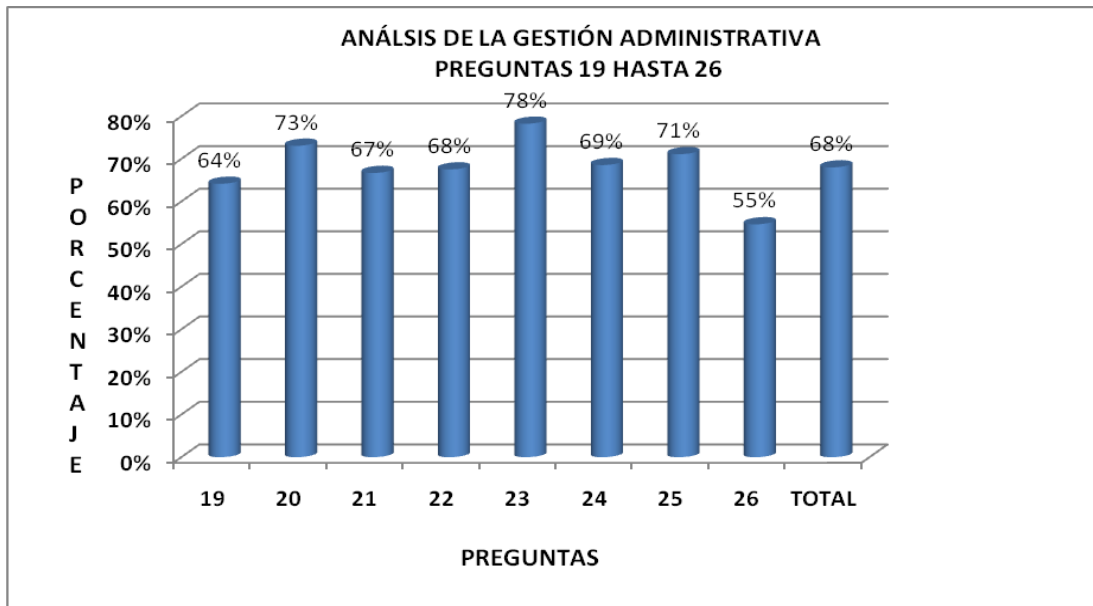
FUENTE: Elaboración propi

Figura 24. Análisis de la Gestión Social Comunitaria



FUENTE: Elaboración propia

Figura 25. Análisis de la Gestión Administrativa



FUENTE: Elaboración propia

ANEXO 12: Tabulación de la encuesta de satisfacción

4.2.3 Identificación de áreas y metas estratégicas

Áreas estratégicas.

Son aquellas áreas en la cual la institución educativa tiene que hacer mayor énfasis para lograr un desempeño excepcional como condición para asegurar la competitividad y el logro de su visión y misión.

Metas estratégicas.

Son indicadores específicos y medibles que representan lo que se quiere lograr en cada área estratégica en un espacio de tiempo que la institución ha definido para implementar la planeación estratégica.

Identificación de estrategias claves, plan de acción y presupuesto.

Estrategias claves.

Es el conjunto de acciones claves que debe realizarse para mantener y soportar los logros que la institución educativa se ha trazado y de esta forma hacer realidad los resultados esperados.

Planes de acción.

Los planes de acción es un conjunto de documentos debidamente estructurados que forman parte del planteamiento estratégico de la institución educativa, ya que por medio de ellos, se busca materializar los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto.

Presupuesto

La elaboración de un plan de calidad debe ir acompañada de un presupuesto que identifique y cuantifique los recursos necesarios y permita establecer prioridades para la ejecución.

Divulgación del plan estratégico.

Una vez realizada la planeación estratégica es fundamental que sea conocida por todos los niveles de la organización educativa.

Evaluación y mejoramiento del sistema

En esta fase está orientada al seguimiento, evaluación y auditoría de los sistemas implementados para evaluar su efectividad y definir nuevos planes de mejoramiento, así como la comparación con otras instituciones consideradas como mejores dentro del ranking nacional, con el fin de mejorar la propia.

Planeación de la auditoría interna

La auditoría interna se planea con el fin de evaluar la implementación del sistema de gestión de calidad en la institución educativa, la planeación se llevo a cabo según el procedimiento de auditoría interna exigido por la norma, los objetivos que se pretenden alcanzar con esto son:

- ✚ Evaluar la capacidad que tiene el sistema de gestión de la calidad, para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, institucionales y del cliente.
- ✚ Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC-ISO 9001-2008.
- ✚ Evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad, para cumplir con los objetivos relacionados con la política de calidad.

- ✚ Identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que tiene la institución educativa INEM.
- ✚ Obtener hallazgos que nos conlleven a una mejora continua.

5. MARCO TEÓRICO MECI

El 20 de mayo de 2005 el Gobierno Nacional expidió el Decreto 1599 “Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano” MECI 1000:2005, el cual en su artículo 3º establece: “El Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- administrará y distribuirá para todas las entidades del Estado obligadas conforme el Artículo 5º de la Ley 87 de 1993, los instrumentos necesarios para el diseño, desarrollo e implementación de cada uno de los elementos, componentes y subsistemas del Modelo Estándar de Control Interno”.

A la fecha el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, se encuentra realizando los ajustes a dichos instrumentos, conforme a las políticas transversales y complementarias al control interno, generadas recientemente por el Gobierno Nacional, tales como gestión de la calidad, empleo público, desarrollo organizacional, racionalización de trámites, entre otras.

Así las cosas, mientras se expide el Manual de Implementación del MECI 1000:2005, las entidades a que hace referencia el artículo 5º de la Ley 87 de 1993, deberán aplicar los lineamientos generales establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en la presente Circular, para dar inicio a la etapa de Planeación al Diseño e Implementación del MECI 1000:2005, en aras de continuar con el proceso de fortalecimiento a su Sistema de Control Interno Institucional, conforme a la nueva estructura de control propuesta por el MECI 1000:2005.

Permite a la entidad construir los elementos o estándares de control necesarios para auto-controlar el desarrollo de las operaciones, tomando como base los estándares de carácter estratégico definidos respecto a los lineamientos del Subsistema de Control Estratégico. Con el fin de controlar la gestión, se hace necesario definir, diseñar y correlacionar las acciones, funciones, flujos de información y comunicación, tendientes a garantizar la alineación de la operación de la entidad con sus propósitos institucionales permitiendo su contribución a los fines esenciales del Estado.

5.1 DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO

Es el modelo establecido por el estado para sus entidades mediante el decreto No. 1599 de 2005. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y a la evaluación, con el propósito de mejorar el desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las oficinas de control interno, unidades de auditoría interna o quien haga sus veces⁸.

5.2 MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO

Los fundamentos que lo enmarcan son:

- **Autocontrol:** es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, con fundamento en los principios constitucionales.
- **Autorregulación:** es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa en la entidad, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad para la implementación del sistema de Control Interno, bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

⁸ www.dafp.gov.co

- **Autogestión:** es la capacidad institucional de toda entidad para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la constitución, la ley y sus reglamentos.

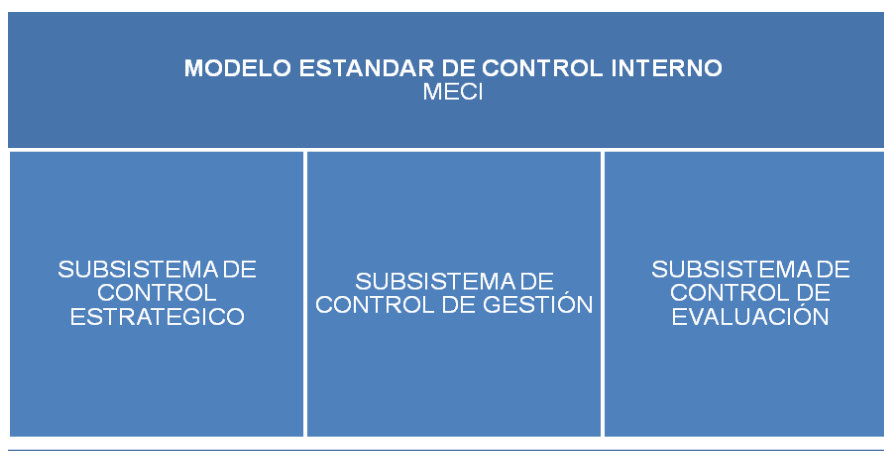
5.3 PRINCIPIOS DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO

Los principios del modelo estándar de control interno se enmarcan en aspectos fundamentales que buscan fortalecer el ejercicio del control que son:

- **La ética pública** en cuanto cultura referida al control y al sentido de pertenencia y participación que deben tener los servidores públicos como representantes del Estado ante la ciudadanía en el ejercicio de sus funciones.
- **El proceso de información y comunicación** tanto organizacional como hacia la ciudadanía y partes interesadas con el fin de darle a las actuaciones que adelanta la administración pública la información confiable y oportuna que facilite la toma de decisiones y la transparencia de sus actuaciones a través de la utilización de los diferentes mecanismos de participación ciudadana
- **El fortalecimiento del rol de evaluador independiente** que le brinda el modelo a la oficina de control interno o quien haga sus veces, conllevando que la oficina de control interno retroalimente los diferentes procesos a través del ejercicio de las auditorías internas y la evaluación del sistema de control interno.
- **Los planes de mejoramiento** como herramientas que facilitan el logro de los objetivos institucionales a través de la aplicación de acciones correctivas y/o preventivas producto de las observaciones realizadas por los órganos de control, la oficina de control interno y las autoevaluaciones realizadas por los mismos servidores.

5.4 ESTRUCTURA DEL MODELO DE CONTROL INTERNO

Figura 26. MECI



FUENTE: Elaboración propia

5.4.1 Subsistema de Control Estratégico

Orientado a la creación de una cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos de direccionamiento estratégico, administrativos y operativos de las entidades. Permite el diseño de los lineamientos estratégicos que contribuyen a crear un ambiente favorable al control, la forma de operación con base en una gestión orientada a procesos, administrando el riesgo del no cumplimiento de sus objetivos y fines constitucionales y legales.

Componentes que desarrollan el subsistema de control estratégico:

- Ambiente De Control
- Direccionamiento Estratégico

- Administración Del Riesgo

Buscan no solo señalar cuál es la ruta que debe seguir la entidad para lograr los fines constitucionales para los cuales fue creada, sino que le da un papel preponderante al talento humano desde los aspectos no solo éticos sino de desarrollo de las políticas que propenden por cualificar cada vez más el servicio que estos prestan y las calidades y competencias de los mismos.

Igualmente, este subsistema pretende blindar a las entidades a través del establecimiento de políticas de administración de los riesgos buscando garantizar desde todos los aspectos que el Estado colombiano representado en las entidades a su servicio por el buen ejercicio de la función administrativa encomendada.

5.4.2 Subsistema de Control de Gestión

Permite a la entidad construir los elementos o estándares de control necesarios para auto-controlar el desarrollo de las operaciones, tomando como base los estándares de carácter estratégico definidos respecto a los lineamientos del Subsistema de Control Estratégico. Con el fin de controlar la gestión, se hace necesario definir, diseñar y correlacionar las acciones, funciones, flujos de información y comunicación, tendientes a garantizar la alineación de la operación de la entidad con sus propósitos institucionales permitiendo su contribución a los fines esenciales del Estado.

- componentes del subsistema control de gestión:
- Actividades De Control
- Información.
- Comunicación Pública

Son los encargados de garantizar que todo aquello formulado en el Subsistema de Control Estratégico se haga realidad, a través de ejercicio del control de los elementos que cada uno de ellos presenta.

5.4.3 Subsistema de Control de Evaluación

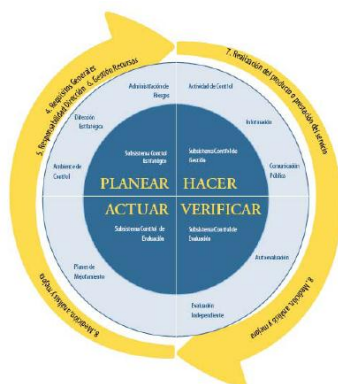
Desarrolla mecanismos de medición y verificación, necesarios para determinar la eficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno en la realización de sus propósitos de contribuir al cumplimiento de los objetivos de la entidad; y verifica sí todas las actuaciones de la entidad se adelantan de conformidad con las normativas trazadas. Así mismo, proporciona acciones de mejoramiento continuo en la organización, así como las recomendaciones producto de la vigilancia de los órganos de control.

- Componentes del subsistema control de evaluación:
- Autoevaluación.
- Evaluación Independiente
- Planes De Mejoramiento

Ofrecen todos los elementos que facilitan el afianzamiento de la cultura del control a partir de la autoevaluación no solo de los controles establecidos por ellos mismos, sino que lo relaciona directamente con la medición y resultados de la gestión por ellos realizada.

5.5 ARMONIZACION DE LOS SISTEMAS MECI Y CALIDAD

Figura 27. MECI



FUENTE: Pagina del DAF

5.6 DIAGNOSTICO INICIAL DEL CUMPLIMIENTO DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI 1000:2005)

5.6.1 Instructivo para diligenciar el aplicativo que permite la realización del diagnóstico MECI 1000:2005

Descripción

El presente aplicativo tiene como fundamento realizar un diagnóstico donde se califiquen los Elementos, Componentes, Subsistemas y por ende el Sistema de Control Interno de la Entidad. Se lleva a cabo bajo la aplicación de talleres, encuestas, entrevistas o con base en información documental.

Con el cuestionario se dan los insumos base para la realización del diagnóstico del Sistema de Control Interno, a partir de los elementos, bajo un enfoque inductivo que permite al final, conocer el grado en que se encuentra la Entidad frente al Modelo

Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Es importante precisar que está es una de las tantas herramientas que pueden utilizar las entidades, dado que cualquier otro instrumento que considere pertinente la organización podrá utilizarlo como elemento de diagnóstico.

Requerimientos:

- Normas que regulan el Sistema de Control Interno.
- Normas que definen los métodos y procedimientos de Control Interno.
- Resultados de los procesos de evaluación realizados por la Oficina de Control Interno.

Responsables:

- Representante de la Dirección.
- Equipo MECI.

Para la evaluación de los diferentes Elementos de Control se utiliza el siguiente método, independientemente del Componente al cual pertenezca el Elemento de Control.

1. Definir cuál o cuáles instrumentos se utilizarán para recolectar la información necesaria para el diagnóstico:

C = Consulta mediante entrevista.

D = Información documental.

E = Encuesta.

T = Taller.

La Encuesta se distribuye entre los Servidores Públicos de la Entidad que se considere necesario indagar o a una muestra representativa bien sea en documento físico o en documento electrónico que permita recoger las opiniones de los funcionarios en forma confidencial. La consulta mediante Entrevista a Servidores o Grupos de Servidores, permite obtener o complementar las evidencias que fundamenten cada respuesta. En el desarrollo de la entrevista se debe tener en cuenta:

- Solicitar las citas con antelación.
- Llevar un registro de cada reunión.
- Elaborar un acta de cada entrevista, la cual se constituye en evidencia.

Complementar la encuesta o entrevista con información documental, que permite obtener evidencia física del cumplimiento del criterio de evaluación. Esta debe ser documentación de carácter oficial de la Entidad para que tenga validez.

2. Aplicar los instrumentos o utilizar la fuente de información que se considere pertinente, con el fin de reunir suficientes evidencias (documentales o verbales) de acuerdo con el criterio definido.
3. Asignar conforme a la información y la evidencia documental obtenida, un valor entre 1 y 5, en la columna calificación de la hoja cuestionario del aplicativo a cada pregunta, para calificar el grado de cumplimiento de cada criterio. La escala de **calificación se interpreta a continuación:**

(1) No se cumple.

(2) Se cumple insatisfactoriamente.

(3) Se cumple aceptablemente.

(4) Se cumple en alto grado.

(5) Se cumple plenamente.

4. Tener presente que todas las preguntas evaluadas deben soportarse con al menos una fuente o instrumento de información.
5. Señalar en la columna Evidencia, el tipo de Evidencia (documental o Verbal) con el instrumento o fuente de información (C, D, E, T) que se definió en el numeral 1, que soporta la calificación que se asignó a la pregunta de evaluación.
6. A medida que se responde y califica cada pregunta, el aplicativo automáticamente irá generando los resultados del elemento, componente, subsistema y sistema, que podrá observar en la **hoja resultados**.
7. El esquema que utiliza el aplicativo para obtener las calificaciones finales de cada elemento de Control, se obtienen dividiendo el valor de la sumatoria de las calificaciones de cada elemento por el número de preguntas que fueron respondidas. Por lo tanto, se recomienda contestar todas las preguntas a fin de evitar desviaciones en la calificación final.
8. La interpretación de los valores obtenidos por cada elemento, componente, subsistema y sistema corresponde al rango donde se encuentre el valor así:

Rango 1.0 – 1.9: Insuficiencia Crítica.

Rango 2.0 – 2.9: Insuficiente.

Rango 3.0 – 3.9: Adecuado.

Rango 4.0 – 5.0: Satisfactorio.

9. Con base en los resultados obtenidos se determina el nivel en el que se encuentra la Entidad frente al modelo MECI 1000:2005, base para la elaboración del informe de diagnóstico y la planeación del diseño del Sistema de Control Interno.⁹

ANEXO 13: FORMATO 5.PREPARACIÓN DEL DIAGNÓSTICO MECI 1000:2005

Se aplico la encuesta referencial SCI, descargada de la página del DAFP

ANEXO 14: Modelo de la Encuesta Referencial SCI

ANEXO 15: Aplicación de Encuesta Referencial SCI

5.7 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA

5.7.1 Situación encontrada

Al efectuar el estudio y análisis de la normatividad legal relacionada con la implementación del modelo estándar de control interno y su campo de aplicación en la institución no se evidencio actividades relacionadas conforme lo establece el decreto 1599 del 20 de mayo del 2005 u otra similar, sin embargo la contraloría municipal había recomendado a la rectoría de la institución mediante informe escrito, la implementación del control interno en la entidad según el plan de mejoramiento de la institución vigencia del 2004.

Al revisar, analizar y evaluar los procedimientos administrativos de la institución, se observo que estos deberían ajustarse a la normatividad legal vigente según los criterios emanados de la contaduría general de la Nación, contraloría municipal, y el

⁹ Formato: Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

departamento administrativo de la función pública en lo atinente a la aplicación de los procedimientos implementación del modelo estándar de control interno.

Al verificar y evaluar los manuales de procedimientos y las políticas institucionales para el desarrollo de gestión administrativa se observó que era necesario establecer políticas acordes con las necesidades de la institución dentro del marco jurídico y legal el cual contemplaba corresponder eficientemente con los principios de contabilidad generalmente aceptados, normas de auditoría, ley 80 de contratación estatal, ley general de presupuesto y ley 115 general de la educación y demás relacionados, con el propósito de establecer celeridad, eficiencia, transparencia e igualdad en el desarrollo de la administración y maximización de los recursos públicos .

5.7.2 Recomendaciones o acciones a realizar

Con el inicio de la etapa preliminar para la implementación del modelo estándar del sistema de control interno de la institución, se logró avanzar considerablemente en los objetivos trazados, al igual que la rectoría y el consejo directivo se han comprometido en generar espacios y se han interesado en promover la cultura del auto control, generando ambiente de control, administración de riesgos, operacionalización de elementos, documentación y retroalimentación, lo que implica que los subsistemas de control interno puedan funcionar basados en controles de carácter estratégico, de gestión y de evaluación, ligados con el proceso de Diseño, Documentación e implementación de la GP 1000:2004.

Como se manifiesta en el párrafo anterior la implementación del control interno es solo la fase preliminar teniendo en cuenta lo complejo de la actividad, su esfuerzo debe realizarse permanentemente y mantenerse conforme lo exige la norma. Según curricular N. 03 del 22 de agosto del 2006 del consejo asesor del gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades de orden nacional y territorial, se establece plazo para materializar el MECI-1000 en abril de 3 del 2010.

En el informe de evaluación se puede observar un avance del 82% en el área directiva y un 77% para los servidores públicos y el área de control interno. Se observa que la iniciativa del consejo directivo para implementar el modelo de control interno está siendo bien interpretada lo cual han demostrado interés y compromiso por llevar adelante este proyecto, el propósito consiste en continuar con la institucionalización avanzado mediante políticas claras relacionadas con la sensibilización, el compromiso y cultura del autocontrol entre otros.

Una vez analizado el **DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO** se observa una calificación de 3.49 en la implementación del sistema el cual indica que es satisfactorio, este indicador se debe principalmente a que la implementación del sistema corresponde al primer semestre del 2010.

1.1 Subsistema de Control Estratégico

El impacto generado por esta calificación se puede observar que el Subsistema de Control estratégico , obtiene un valor de 3.39 lo cual indica que la institución deberá fortalecer sus objetivos en el **ambiente de control**, que incluye política institucional adecuada conforme a los acuerdos y compromisos junto con los protocolos éticos, desarrollando una política de talento humano donde los funcionarios participen más abiertamente en la toma de decisiones, sus derechos y obligaciones, mayor integración, y comunicación entre los servidores públicos , muchos de ellos no conocen el manual de convivencia.

Direccionamiento Estratégico

Los planes y programas solo quedan formulados y no se cumplen eficientemente, se debe implementar el modelo de operaciones por procesos, y establecer una estructura organizacional adaptada a las necesidades cambiantes del entorno y evaluación contingencial de los aspectos externos.

Administración del riesgo

Consiste en diseñar políticas más acertadas, con respecto a la identificación del riesgo, valoración, análisis y evaluación, con el propósito de efectuar un seguimiento real del mismo y poder establecer sus propios mapas de riesgo y sus controles.

Subsistema de control de Gestión

El subsistema de control de gestión obtiene una calificación de 3.39 el cual nos advierte que la institución debe desarrollar **actividades de control** a través de políticas institucionales claras, agresivas, fijar procedimientos e indicadores que determinen la eficiencia de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones, igualmente la implementación de **sistemas de información** que garanticen la eficiencia, la oportunidad y celeridad en los procesos y estas le sirvan al servidor público para cumplir de manera eficiente sus responsabilidades con relación a la función de la entidad, la **Comunicación Pública** permite canalizar la información tanto informativa como organizacional y estos son elementos importantes en la eficiencia del proceso es importante establecer responsabilidades al servidor público sobre la comunicación interna y externa, se debe evaluar la utilidad, oportunidad y confiabilidad de la información al igual que los procesos de rendición de cuentas con los organismos de control del estado.

La institución deberá mejorar los medios de comunicación existentes y establecer responsables.

2.2 Subsistema de control de Evaluación

El subsistema de control de evaluación obtiene una calificación de 3.70 lo cual que los procesos se están llevando dentro de los parámetros requeridos pero se hace necesario retroalimentarlos constantemente. La **autoevaluación** consiste en formular políticas donde la institución establezca y difunda entre los servidores públicos instrumentos, propósitos y metodologías que permita la realización del autocontrol.

Además es importante crear un medio de **evaluación independiente** que permite monitorear permanentemente los indicadores de los procesos, subprocesos y las acciones de mejoramiento, se debe evaluar el sistema de control interno y se debe verificar el cumplimiento de los objetivos, principios y fundamentos, además verificar que se presenten los debidos informes y al órgano consultor del gobierno Nacional.

Con respecto a los **planes de mejoramiento** se deben crear planes de mejoramiento individual, todas estas actividades se deben perfeccionar y hacerlas exigibles como política institucional para que la institución logre todos los objetivos de la calidad y el MECI.

5.8 PLANIFICACIÓN AL DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL MECI

5.8.1 CRONOGRAMA

Cronograma Subsistema Estratégico

INSTITUCION EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA				
AREA DE CONTROL INTERNO				
DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO				
ELABORACION DEL PLAN DE TRABAJO Y SEGUIMIENTO				
ITEM	ALCANCE	OBJETIVO GENERAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA DE INICIO
SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO				
1	Generar ambiente de control desde el punto de vista estrategico	Socializar Codigo de etica Institucional	Difundir entre el personal administrativo y operativo de la institucion, charlas, conferencias, y divulgacion del manual de convivencia.	Noviembre de 2009 dic-09
2	Establecer Politicas de talento Humano	Definir perfiles para cada uno de los cargos de la entidad	Evaluar los perfiles actuales y recomendar a la administracion las acciones a seguir	Noviembre de 2009 dic-09
		Establecer sistemas de capacitacion y formacion	Evaluar los sistemas actuales de capacitacion y recomendar programas de acuerdo al cargo ejercido	Noviembre de 2009 dic-09
		Diseñar politicas de Bienestar social	Evaluar y verificar las actividades de Bienestar social de los Funcionarios	Noviembre de 2009 dic-09
3	Elaborar planes para cumplir los objetivos institucionales	Formular a las dependencias la elaboracion de planes para cumplir los objetivos institucionales	Elaborar Manuales de procedimientos y competencias por dependencias	Noviembre de 2009 dic-09
		Los coordinadores de las dependencias deberan difundir los planes y programas entre los servidores publicos a su cargo	Los Coordinadores o Jefes de dependencia deberan concertar, aplicar los manuales de procedimientos con los funcionarios responsables de aplicar los procedimientos	Noviembre de 2009 dic-09
		Los servidores deberan evaluar y hacer seguimiento a los planes y programas establecidos como politica institucional	Los manuales de procedimientos deberan ajustarse a los manuales de funciones de la institucion de tal forma que permitan ajustarse a los cambios externos e internos	Noviembre de 2009 dic-09
4	Analizar la administracion de riesgos	Identificar los factores de riesgos tanto internos como externos que puedan afectar el desarrollo de los procesos institucionales	Establecer mapas de riesgos por cada dependencia	ene-10 feb-10
		Analizar las consecuencias y daños que generarian los riesgos si llegasen a materializarsen en la depondencia	Socializarlos con los encargados de ejecutar los procedimientos, jefes y funcionarios de cada area	ene-10 feb-10
		Valorizar el nivel de riesgo al que estan expuestos los planes y procesos que adelanten en las dependencias	Realizar reuniones periodocas para evaluar los comportamientos de los riesgos y las consecuencias generadas	ene-10 feb-10
		Establecer acciones que permitan administrar eficientemente los riesgos y disminuir su impacto cuando ello ocurra	Genernar conclusiones que permitan complementar los manuales de procedimientos y los mapas de riesgos	ene-10 feb-10
	Elaboró	Revisó	Aprobó	
	ESTUDIANTES UIS	JUAN DE J ORTIZ BAEZ Control Interno INEM	ARGEMIRA CORZO DE CAMACHO Rectora Inem- Presidente Comité de Control Inerno	

ANEXO 16: Proyecto Ética y Valores

Cronograma Subsistema de Control

INSTITUCION EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA					
AREA DE CONTROL INTERNO					
DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
ELABORACION DEL PLAN DE TRABAJO Y SEGUIMIENTO					
ITEM	ALCANCE	OBJETIVO GENERAL	ACTIVIDADES REALIZADAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION					
1	Formular actividades de control	Definir orientaciones para la ejecucion de los procesos en cada una de las dependencias que contribuyan a prevenir riesgos	Socializar y Documentar con las dependencias responsables para la aplicación adecuada de los procedimientos y procesos	dic-09	ene-10
		Documentar los procedimientos conforme a las disposiciones legales que permitan su evaluacion	Determinar en el manual de procedimientos de control interno las acciones a seguir para la evaluacion de procedimientos	dic-09	ene-10
		Definir controles por actividades con el objetivo de prevenir los riesgos y realizar su evaluacion	Establecer parametros para el correcto cruce de informacion y analisis de los procesos en la valoracion de riesgos	dic-09	ene-10
		Definir indicadores de gestion para medir resultados y formular mejoras en los procesos	Determinar la medicion de elementos de acuerdo a matrices de reconocido valor tecnico	dic-09	ene-10
		Redactar documento General general que establezca, politicas, planes, y procesos que realiza la entidad	Efectuar seguimiento a los manuales de procedimientos de las dependencias y condensarlo en un solo documento	dic-09	ene-10
2	Establecer mecanismos de Informacion	Establecer mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes de la entidad	Fortalecer el PEI conforme a las necesidades de los estudiantes según las exigencias actuales	dic-09	ene-10
		Establecer el sistema de quejas y reclamos	Crear buzones de correspondencia donde los estudiantes, personal administrativo y docentes formulen las quejas y reclamos pertinentes	dic-09	ene-10
		Establecer formatos, informes, actas, manuales, y otros documentos y que sean conocidos por los funcionarios responsables	Revisar los formatos actuales, socializarlos con la comunidad institucional y formular estilo de presentacion de la informacion conforme a las necesidades y exigencias de la institucion	feb-10	mar-10
		Adelantar acciones que motiven a compartir el conocimiento entre compañeros de trabajo	Establecer programas de capacitacion para el personal administrativo y docente de la institucion	feb-10	mar-10
		Establecer sistemas de informacion que provean informacion pertinente para la realizacion de los procesos	Mediante medios electronicos, internet, e intranet, y redes documentar a los funcionarios para que realicen los procesos correspondientes de forma segura y eficiente.	feb-10	mar-10
3	Implementar sistemas de comunicación publica	Establecer mecanismos de informacion interna que contribuyan al fortalecimiento de resultados, que sean pertinentes y oportunos en el cumplimiento de los propositos, estrategias planes y politicas de la entidad.	El correo interno internet e intranet debe constituirse en una herramienta primordial para comunicación entre funcionarios y compartir archivos de forma segura y agil.	feb-10	mar-10
		Establecer mecanismos que faciliten la participacion de la ciudadanía en los procesos de formulacion, control y evaluacion de la gestion de la entidad	Realizar convocatorias, conversatorios, reuniones con padres de familia, estudiantes, personal docente y administrativo para socializar los procesos implementados acordes con la necesidad	feb-10	mar-10
		Definir mecanismos para informar a la ciudadanía sobre los programas, servicios, obras, contratos o administracion de recursos que se vayan a ejecutar o se ejecutan en la entidad	Publicar a travez de medios escritos y verbales y de internet sobre las actividades desarrolladas por la institucion	feb-10	mar-10
		Desarrollar sistemas masivos de comunicación que le permitan a la ciudadanía ejercer control sobre las decisiones y conductas de los servidores publicos	Desarrollar la pagina web de la institucion para la publicacion de las actividades realizadas y los proyectos institucionales	feb-10	mar-10
		Desarrollar sistemas de comunicación que brinden a la ciudadanía informacion completa, sencilla y de oportunidad acerca de la gestion realizada	Participación activa de la institucion en los medios de comunicación verbal, escrita y audiovisual del area metropolitana	feb-10	mar-10
	Elaboró	Revisó	Aprobó		
	ESTUDIANTES UIS	JUAN DE J ORTIZ BAEZ Control Interno INEM	ARGEMIRA CORZO DE CAMACHO Rectora Inem- Presidente Comité de Control Inemo		

ANEXO 17: PEI Institución Educativa INEM. COPIA CONTROLADA

Cronograma Subsistema Evaluación

INSTITUCION EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA					
AREA DE CONTROL INTERNO					
DISEÑO E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO					
ELABORACION DEL PLAN DE TRABAJO Y SEGUIMIENTO					
ITEM	ALCANCE	OBJETIVO GENERAL	ACTIVIDADES A REALIZAR	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACION					
1	Formular actividades de Autoevaluacion del control	Hacer evaluaciones periodicas	Elaborar fichas de auditoria y control interno a todas las dependencias para evaluar los procedimientos y la gestion en cada una de ellas	mar-10	dic-10
		Realizar analisis de resultados	Informar a los encargados de las dependencias de los resultados de la evaluacion	mar-10	dic-10
		Realizar mecanismos de medicion para determinar valor agregado a cada dependencia	Elaborar fichas de auditoria y control interno a todas las dependencias para evaluar los procedimientos y la gestion en cada una de ellas y su valor agregado (ver cronograma de actividades)	mar-10	dic-10
2	Formular actividades de Autoevaluacion de Gestion	Promover el plan anual de actividades	Revisar el cumplimiento de los manuales de procedimientos y procesos de cada dependencia	mar-10	dic-10
		Analizar el cumplimiento de objetivos y planes	Evaluar el cumplimiento de los objetivos a traves de fichas de auditoria	mar-10	dic-10
		Elaborar plan de objetivos y planes por dependencias	Exigir el cumplimiento de los manuales de procedimientos establecerlos como politica institucional	mar-10	dic-10
3	Elaborar plan de mejoramiento Institucional	Formular planes de mejoramiento para toda la organización	Consolidar evaluaciones del plan de mejoras de la institucion y su cabal ejecucion	mar-10	dic-10
		Implementar acciones de mejoramiento conforme a las necesidades de la organización	Diseñar herramientas para la implementacion de acciones del plan de mejoramiento de la institucion	mar-10	dic-10
		Elaborar plan de mejoramiento por procesos	Determinar oportunidades de mejoramiento, concretar acciones de mejoramiento, asignar responsables y recursos necesarios	mar-10	dic-10
		Elaborar plan de mejoramiento individual	Determinar oportunidades de mejoramiento de carácter individual, concretar acciones de mejoramiento, asignar responsables y recursos necesarios y realizar evaluacion de desempeño	mar-10	dic-10
	Elaboró	Revisó	Aprobó		
	ESTUDIANTES UIS	JUAN DE J ORTIZ BAEZ Control Interno INEM	ARGEMIRA CORZO DE CAMACHO Rectora Inem- Presidente Comité de Control Interno		

Ver auditoría internas, Capítulo 6

ANEXO 18: Guía para el Control de documentos

5.8.2 IMPLEMENTACION DEL COMPONENTE ADMINISTRATIVO DEL RIESGO

Elemento: contexto estratégico.

El nivel directivo de la institución educativa INEM, orienta sus decisiones con base en los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la institución educativa, identificando y analizando el conjunto de circunstancias internas y

externas que puedan generar eventos que originen oportunidades o afecten el cumplimiento de su función, misión y objetivos institucionales.

ANEXO19: Proceso de administración y mejoramiento del SCI - mapa de riesgos.

Elemento: identificación de riesgos.

El nivel directivo de la institución educativa INEM, establece acciones con el fin de conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la entidad, que ponen en riesgo el logro de su misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia.

Ver anexo 19.

Elemento: análisis del riesgo.

El nivel directivo de la institución educativa INEM, establece la probabilidad de ocurrencia de los efectos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad para su aceptación y manejo.

Ver anexo 19

Elemento: valoración del riesgo.

El nivel directivo de la institución educativa INEM, determina el nivel o grado de exposición de la entidad al impacto del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.

Ver anexo 19

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

COMPONENTES DE ACTIVIDADES DE CONTROL

 **Elemento: políticas de operación.**

El nivel directivo de la institución educativa INEM define los límites y parámetros necesarios para ejecutar de manera eficiente y eficaz, los procesos y actividades en el cumplimiento de la función, los planes, programas, proyectos y políticas de administración del riesgo.

Elemento: procedimiento

Para regular la forma de operación de los servidores de la entidad y permitir entender la dinámica requerida para el logro de los objetivos y la obtención objetiva de sus servicios, la institución educativa establece un sistema documental conformado por el conjunto de manuales y procedimientos, de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de cada proceso, controlando las acciones que requiera la operación.

Ver Anexos 5 y 6

Elemento: controles.

Con el ánimo de prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos requeridos para el logro de los objetivos de la institución educativa, el colegio toma los procesos identificados y las políticas de operación y define los controles necesarios eliminando las causas de riesgos potenciales o materializados.

Ver anexo 19

Elemento: indicadores

La institución educativa INEM ha diseñado los mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de la institución, los cuales presentan un conjunto de variables cuantitativas y cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la institución, en relación con el logro de los objetivos y las metas propuestas.

Ver anexo 5

Elemento: manual de procedimientos

La institución educativa INEM, ha establecido un manual de procedimientos como guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, propiciando la realización del trabajo bajo un lenguaje común a todos sus servidores públicos.

Ver anexo 6

5.9 COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

Por medio la resolución número 015 se adopta el sistema de control interno para la Institución educativa INEM.

Anexo 20: Resolución No. 015

Figura 28. REUNIÓN DE SENSIBILIZACIÓN



FUENTE: INEM

5.10 SENSIBILIZACIÓN

5.10.1 RESULTADOS DE LA SENSIBILIZACIÓN

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO

DEBILIDADES

Con motivo de la municipalización de la educación, en el municipio de Bucaramanga se han centralizado los proyectos a través de la secretaria de educación municipal, no permitiendo a las instituciones la realización de los proyectos directamente para el aprovechamiento de los espacios gubernamentales como es la ley 21.

Limitaciones presupuestales de orden municipal para desarrollar programas relacionados con la capacitación, bienestar social de los servidores públicos.

Limitaciones presupuestales para la ejecución de programas y proyectos educativos que permitan aumentar los niveles de competencias y logros.

Los perfiles de los servidores públicos no son seleccionados directamente por la institución y obedece a políticas de orden municipal (alcaldía de Bucaramanga).

Disminución del personal por parte del gobierno central que dificulta la ejecución eficiente del PEI Proyecto Educativo Institucional.

Falta compromiso y acompañamiento permanente por parte de los padres de familia para el control de los riesgos inherentes a la disciplina, bienestar de los estudiantes y seguridad de la planta física.

FORTALEZAS

La institución cuenta con manual de convivencia actualizado.

El personal que se encuentra al servicio de la institución es altamente calificado.

La institución mantiene planes y programas interinstitucionales con Universidades públicas y privadas para el desarrollo de investigaciones científicas para formar bachilleres técnicamente competentes.

Existe compromiso institucional por parte de la directiva con el diseño, la implementación y ejecución de estrategias que permita la sostenibilidad, eficiencia del proyecto educativo institucional.

SUBSISTEMA DE COONTROL DE GESTION

DEBILIDADES

Falta de interés y motivación de parte de los servidores públicos en la participación de eventos y actividades institucionales.

Con la municipalización de la educación la institución no puede gestionar proyectos con entes de orden nacional e internacional.

Los servidores públicos al servicio de la institución presentan resistencia al cambio en lo relacionado con la implementación de políticas de gestión y eficiencia del servicio público.

El servicio de vigilancia no es competente con las necesidades de seguridad del plantel educativo, el Municipio de Bucaramanga no destina el personal y los recursos suficientes.

Deficiencia en la prestación del servicio al público por razones de carencia de personal.

Limitación presupuestal (gratitud de la educación) impide la ejecución eficiente de programas institucionales.

FORTALEZAS

La institución cuenta con manuales de procedimientos debidamente actualizados.

La institución cuenta con medios tecnológicos (Internet, Intranet, correo electrónico interno y externo, medios audiovisuales y escritos) para fomentar los niveles de comunicación con el personal administrativo, comunidad docente, estudiantil y padres de familia.

La institución tiene recursos tecnológicos propios para divulgación y la publicación de sus actividades utilizando medios masivos

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACION

DEBILIDADES

No se cuenta con mecanismos idóneos para medir el valor agregado de los servicios que presta la institución.

La institución no cuenta con planes de mejoramiento por procesos e individualizados.

FORTALEZAS

La entidad mantiene evaluación periódica del personal administrativo y docente, igualmente del personal docente y padres de familia hacia los estudiantes en cada periodo escolar.

La entidad mantiene actualizado los planes anuales de metas y objetivos conforme a las disposiciones legales y las directrices de orden nacional y territorial.

La institución cuenta con plan de mejoramiento institucional de orden académico y administrativo que permite su evaluación para la eficiencia en el cumplimiento del PEI (proyecto educativo institucional) y la administración de los recursos.

ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Al verificar y evaluar los manuales de procedimientos y las políticas institucionales para el desarrollo de gestión de control interno y administrativa se observo que era necesario establecer políticas acorde al marco jurídico y legal el cual contempla

corresponder eficientemente con los principios de implementación del modelo estándar de control interno conforme lo establece el decreto 1599 del 20 de mayo del 2005.

Al efectuar el diagnóstico de la situación actual en la entidad, se observó que no se cuenta con mapa de riesgos, lo que implica su elaboración, comprometiendo a los servidores públicos a buscar acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.

No se evidenció plan de mejoramiento ajustado a las necesidades de la institución lo que obligó a efectuar los ajustes necesarios para su implementación y EE

No se encontró manual de procedimientos para la oficina de control interno el cual se formuló y se recomendó para su aplicación y diseño de acuerdo a los manuales de procedimientos de la institución y conforme a la normatividad legal y de auditoría generalmente aceptadas.

RECOMENDACIONES

La institución debe procurar la continuidad del proceso iniciado y así fortalecer la implementación y desarrollo de la política de eficiencia y buena gestión en la administración pública, generando una visión sistemática acerca de la administración y evaluación de riesgos consolidado en un ambiente de control adecuado a la entidad y un direccionamiento estratégico que fije la orientación clara y planeada de la gestión, dando las bases para el adecuado desarrollo de las actividades de control, protegiendo los recursos y resguardándolos contra la materialización de los riesgos.

EL SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATEGICO

Obtiene un valor de 3.67 lo cual indica que la institución deberá seguir fortaleciendo sus objetivos en el ambiente de control, que incluye política institucional adecuada conforme a los acuerdos y compromisos junto con los manuales de convivencia, proyecto educativo institucional, desarrollando una política de talento humano donde

los funcionarios participen más abiertamente en la toma de decisiones, sus derechos y obligaciones, mayor integración y comunicación entre los servidores públicos, muchos de ellos no conocen el manual de convivencia. Con respecto al direccionamiento estratégico, los planes y programas solo quedan formulados y no se cumplen eficientemente, se debe implementar el modelo de operaciones por procesos y establecer una estructura organizacional adaptada a las necesidades cambiantes del entorno y evaluación contingencia de los aspectos externos. Igualmente la administración del riesgo, consiste en diseñar políticas más acertadas con respecto a la identificación, valoración, análisis y evaluación con el propósito de efectuar un seguimiento real del mismo y poder establecer sus propios mapas de riesgos y sus controles.

EL SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTION

El subsistema de control de gestión obtiene una calificación de 3.54 el cual nos advierte que la institución debe desarrollar actividades de control a través de políticas institucionales claras, agresivas, fijar procedimientos e indicadores que determinen la eficiencia de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones, igualmente la implementación de sistemas de información que garanticen la eficiencia, la oportunidad y celeridad de los procesos y esta sirva para cumplir de manera eficiente sus responsabilidades con relación a la función de la institución. La comunicación pública permite canalizar la información tanto informativa como organizacional y estos son elementos importantes en la eficiencia del proceso, es importante establecer responsabilidades sobre la comunicación interna y externa, se debe evaluar la utilidad, oportunidad y confiabilidad de la información, al igual que los procesos de rendición de cuentas con los organismos de control del estado. La institución deberá mejorar los medios de comunicación existentes y establecer responsables.

EL SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACION

El subsistema de control de evaluación obtiene una calificación de 3.74 lo cual indica que los procesos se están llevando dentro de los parámetros requeridos pero se hace necesario retroalimentarlos constantemente. La autoevaluación consiste en formular políticas donde la institución establezca y difunda entre los servidores públicos instrumentos, propósitos y metodologías que permita la realización del auto control. Además es importante crear un medio de evaluación independiente que permita monitorear permanentemente los indicadores de los procesos, se debe evaluar el sistema de control interno y se debe verificar el cumplimiento de los objetivos, principios y fundamentos, además verificar que se presenten los debidos informes a la alta dirección y al órgano constructor del gobierno Nacional.

6 AUDITORIAS INTERNAS

6.1 PRIMERA AUDITORIA

6.1.1 Definición de Auditoría interna

La auditoría interna de calidad es la evaluación objetiva (datos y hechos verificables) del sistema de administración y aseguramiento de la calidad de la organización educativa con respecto al alcance del mismo sistema.

6.1.2 Objetivo de la auditoría

El objetivo fundamental de la auditoría interna es examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de gestión de calidad en la institución educativa.

6.1.3 Plan para la primera auditoria

Fecha de envió	
Plan de auditoría interna en la institución educativa INEM	
Tipo de auditoria	Primera parte
Categoría de la auditoria	A todo el sistema de gestión de calidad

Objetivo de la auditoria	
Confirmar que el sistema de gestión de la calidad de la institución educativa INEM cumpla con los requisitos del estándar ISO-GP 9001-2008.	
Alcance de la auditoria	
Aplica a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad de la institución educativa INEM, periodo de octubre del año anterior a marzo del año actual.	
Documentos de referencia solicitados por el equipo auditor.	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Manual de calidad de la institución ➤ Procedimientos del sistema ➤ Política y objetivos de calidad. ➤ Documentos y registros del sistema de gestión de la calidad. 	
Equipo auditor	
Auditor líder	Graciela Jaimes
Auditores	Jorge Herrera Juan de Jesús Ortiz Báez
Especialistas	Instituto colombiano de petróleo ICP
Fecha de ejecución de la auditoria.	1 y 2 de marzo del año actual
Reunión de apertura	1 de marzo año actual hora 8:00 AM
Visita a procesos de operación	1 de marzo año actual hora 10:00 AM

Reunión de cierre	De marzo año actual hora 4:00 PM
-------------------	----------------------------------

6.1.4 Itinerario de la auditoría Interna


El itinerario de la auditoría interna se muestra a continuación iniciando y terminando con una reunión.

Nombre de la organización: Institución Educativa INEM				
Dirección: Cra.19ª #104-56 Provenza				
Representante: Argemira Corzo				
Teléfono: 6361411 – 6361099				
Fecha	Hora	Auditor	Procesos a auditar.	Responsable
1/03/2010	08:00	A1 – A2	REUNION DE APERTURA	ALTA DIRECCION
	08:30	A1 – A2	IDENTIFICACION DE PROCESOS	DIRECTOR DE CALIDAD
	09:30	A1 – A2	PR GESTION DE LA CALIDAD	DIRECTOR DE CALIDAD
	09:30	A1	PR BIENESTAR ESTUDIANTIL	COORD DE BIENESTAR ESTUDIANTIL
	10:30	A2	PR COMPRAS Y MANTENIMIENTO	COORD COMPRAS
	12:00		ALMUERZO	

	13:00	A2 – ESP	PR PLANEACION ESTRATEGICA	RECTORA
		A1	PR MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	JEFE DE CONTROL INTERNO
	15:00	A1	PR ADMISIONES Y MATRICULAS	SECRETARIA DE ADMISIONES Y MARICULAS.
		A2 – ESP	CONVIVENCIA	CONSEJERIA
	18:00	A1-A2- ESP	REUNION INFORMATIVA DIA 1	ALTA DIRECCION.
2/03/2010	8:00	A2	DISEÑO CURRICULAR	COORDINADOR ACADEMICO
		A1	RECURSOS HUMANOS	TRABAJADORA SOCIAL
	10:00	ESP	GESTION FINANCIERA	CONTADOR
		A2	GESTION INFORMACION Y COMUNICACIÓN.	SECRETARIA – PROFESORA.
	12:00		ALMUERZO	
	13:00	A1-A2	PR APRENDIZAJE	COORDINADORES

	15:00	ESP	PR SGC	REPRESENTANTE DE CALIDAD
	16:00	A1-A2-ESP	REUNION DE AUDITORES	
	15:00		REUNION DE CIERRE.	ALTA DIRECCION.

6.1.5 INFORME AUDITORIA

	INSTITUCION EDUCATIVA INEM AUDITORIA INTERNA	
--	---	--

INFORME DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

PROCESOS AUDITADOS	INFORME No 1
Planeación Estratégica Gestión de Calidad Medición Análisis y Mejora Admisiones y matriculas	FECHA:

Diseño Curricular Proceso de Aprendizaje Investigación Proceso de Convivencia Desarrollo Talento Humano Bienestar Estudiantil Información y Comunicación Gestión financiera Compras Mant. Planta física	
--	--

2.11. INFORMACIÓN GENERAL

AUDITORIA No. 1	FECHA DE INICIO		FECHA DE CIERRE	
AUDITOR LIDER	GRACIELA JAIMES			
EQUIPO AUDITOR	MARIA PEREZ		A1	
	JORGE HERRERA		A2	

3.12. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

Confirmar que el sistema de gestión de la calidad de la institución educativa INEM cumpla con los requisitos del estándar ISO-GP 9001-2008.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Aplica a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad de la institución educativa INEM, periodo de octubre del año anterior a marzo del año actual.

4.13. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

3.1. RESULTADO DETALLADO

NO.	3.10.1 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	NC	OBS	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1.	Se evidenció que no todos los empleados públicos del nivel operativo auditados conocían la política y los objetivos de calidad, mapa de proceso y	Planeación Estratégica Comunicación Institucional		X	5.3 d)

NO.	3.10.1 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	NC	OBS	CRITERIOS DE AUDITORÍA
	generalidades del S.I.G.C.				
2.	No se encontró documentado el Listado Maestro de Documentos Externos y Normatividad, el cual debe permitir la identificación de documentos externos.	Planeación Estratégica	X		4.2.3 f)
6.	No todos los registros del proceso de información y comunicación aparecen en los archivos asignados para la disposición de de los mismos (requerimiento de soporte e inventario de documentos).	Gestión información y comunicación.		X	4.2.4
7.	La actividad “actualizar sistemas tecnológicos” del procedimiento para administrar y soportar infraestructura tecnológica y comunicaciones tiene	Gestión información y comunicación		X	4.2.1 d)

NO.	3.10.1 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	NC	OBS	CRITERIOS DE AUDITORÍA
	asignado un responsable que no corresponde.				
9.	Se evidenció que no se han implementado campañas o estrategia de divulgación en la Entidad para dar a conocer el S.I.G.C. desde el proceso de información y comunicación	Gestión información y comunicación	X		5.5.3
11.	Se encontró para el proceso de Gestión Financiera, los o indicadores no están clasificados como de eficiencia y eficacia.	Gestión Financiera y Presupuestal		X	8.2.3
13.	No se conocen los controles que se deben implementar frente a los documentos obsoletos del S.G.C.	Gestión información y comunicación		X	4.2.3 g)
15.	No se encontraron calculados y analizados los indicadores de los procesos de Planeación	Planeación Estratégica, medición análisis y	X		8.4

NO.	3.10.1 DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	PROCESO	NC	OBS	CRITERIOS DE AUDITORÍA
	Estratégica, medición, análisis y mejora.	mejora.			
18.	No se evidencia el registro de las competencias de los Auditores Internos de Calidad.	Auditoría Interna	X		8.2.2
19.	Cuatro de los Auditores formados en noviembre de 2009, no cumplían con las competencias establecidas para los Auditores Internos de Calidad.	Auditoría Interna		X	8.2.2

NC: No conformidad, OBS: Observación.

3.2. CONCLUSIONES	
3.2.1	Es importante la puntualidad y asistencia, por parte de los responsables de los procesos, durante la Auditoría y en las reuniones de apertura y cierre, como evidencia del compromiso con la implementación, mantenimiento y mejoramiento del S.G.C.
3.2.2	Dar estricto cumplimiento a las disposiciones planificadas para el control de los documentos internos del S.G.C. (revisión, aprobación, publicación, divulgación, implementación).
3.2.3	Aunque se han adelantando actividades de divulgación en algunas

Dependencias, estas no se han realizado integralmente para el S.G.C.

3.2.4 Para la realización de las Auditorías Internas se requiere mejorar la planeación en lo que se refiere a la preparación tanto de Auditores como de Auditados.

3.2.5 Se refleja un buen cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008

5.13.3 FORTALEZAS

3.3.1 Se observó un avance significativo en la implementación de todos los procesos de la institución educativa INEM.

3.3.2 En los niveles mas altos del mapa de procesos, se encontró pleno conocimiento de la política y objetivos del S.G.C. y adecuados mecanismos de socialización a través de videos, folletos, cartillas y carteleras.

3.3.3 El S.G.C. presentó Indicadores de Eficiencia y Efectividad.

3.3.4 Se cuenta con una herramienta que permitirá la consulta de la documentación del S.G.C. de todos los Servidores públicos y demás Usuarios.

4. RESPONSABLES

AUDITOR LIDER

APROBADO POR:

GRACIELA JAIMES	ARGEMIRA CORZO
-----------------	----------------

6.1.6 Planes de mejora

Después de realizadas las auditorías internas en la institución educativa INEM, se reunió el comité de calidad encabezado por la rectora del colegio, para analizar los resultados de la auditoría y preparar un plan de mejora que permita eliminar las no conformidades encontradas.

Poner en marcha un Plan de Mejoramiento para mejorar la calidad de la educación es la tarea que se han propuesto todas las instituciones educativas del país. Se habla de un conjunto de acciones integradas, de una orientación, de un esfuerzo institucional, cuyo fin es alcanzar niveles adecuados de aprendizaje en los niños y los jóvenes, de tal forma que las instituciones logren preparar muchachos seguros y competentes.

Cualquier Plan de Mejoramiento necesita determinar claramente cuál es su objetivo y cuáles las estrategias y actividades que se desarrollarán para lograrlo.

Los Planes de Mejoramiento son liderados por el rector, acompañado de un equipo directivo de gestión, y deben involucrar a docentes, a padres y madres de familia y a estudiantes.¹⁰

6.1.7 Propuesta plan de acción y plan de trabajo.

Actividad	Responsable	Tiempo de recurrencia
-----------	-------------	-----------------------

¹⁰ <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-87254.html>

<p>Crear el listado maestro de documentos externos, para poder identificar todos los documentos que ingresan a la institución de diversas partes y de esta forma cumplir con lo establecido el procedimiento de elaboración de documentos.</p>	<p>Representante de la calidad.</p>	<p>10 de abril de 2010</p>
<p>Divulgar la mayor información pertinente al sistema de gestión de calidad de la institución educativa, creando un periódico estudiantil el cual le llegue a toda la comunidad INEMITA.</p>	<p>Responsable del proceso de información y comunicación.</p>	<p>20 de abril de 2010</p>
<p>Calcular y analizar todos los indicadores correspondientes a los procesos de planeación estratégica, medición, análisis y mejora. Llevando control en la hoja de vida de cada indicador.</p>	<p>Responsable del proceso de planeación estratégica. Responsable del proceso de medición, análisis y mejora.</p>	<p>22 de Marzo de 2010</p>
<p>Evaluar las competencias de los auditores internos que tiene la institución educativa, generando un mecanismo que permita</p>	<p>Responsable del proceso de gestión humana.</p>	<p>22 de abril de 2010</p>

evidenciar los conocimientos de los auditores.		
Realizar un análisis de causa profundo a las no conformidades, para garantizar la no ocurrencia de la no conformidad	Representante de la Calidad	22 de abril de 2010



Oportunidades de mejora.

Capacitar más al personal de la institución educativa con el fin de crear una cultura de calidad, para crear una mayor conciencia, compromiso, actitud colectiva y cumplimiento de la organización con respecto a la calidad, esto con el fin de generar un valor agregado al sistema de gestión de calidad.

Enfocarse más en los procesos de la institución y menos en los procedimientos. Algunos procedimientos documentados, instrucciones de trabajo, listas de verificación, etc. pueden ser necesarios para que la organización planifique y controle sus procesos, pero la fuerza impulsora debería ser el desempeño del proceso.

Enfocarse más en los resultados y menos en los registros. De manera similar, algunos registros pueden ser necesarios para que la organización suministre evidencia objetiva de que sus procesos son eficaces (generando los resultados planificados), pero para agregar valor, el auditor debería ser consciente y dar crédito a otras formas de evidencia y dando resultados en las no conformidades encontradas.

Revisión por la dirección.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA DE BUCARAMANGA	
	INFORME DE REVISION POR LA DIRECCION	
Código:	Fecha:	Versión:

6.2 SEGUNDA AUDITORIA

6.2.1 Informe de revisión por la dirección 2010

Realizada la segunda auditoria al Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la institución educativa INEM, la cual fue realizada por el instituto colombiano de petróleo ICP, entre el 23 y el 26 de abril de 2010, la representante de la Dirección se permite entregar el informe de resultados de dicha auditoria con el objetivo de tomar las acciones pertinentes que permitan a la institución consolidar los procesos de forma tal que se evidencia la Mejora.

MACROPROCESO	NO CONFORMIDADES	OBSERVACIONES
Estratégicos	7	6
Misionales	2	8
De apoyo	5	11

6.2.2 Conclusiones y Rrecomendaciones de la Auditoría Interna

El sistema de Gestión es adecuado a los Requisitos de las Normas NTC GP 1000 y MECI 1000.

Se recomienda realizar mayor divulgación y capacitaciones aquellos procesos donde han tenido dificultad en la aplicación de cada uno de los requisitos establecidos por la Norma. (Proceso de Información y Comunicación).

Implementar todos y cada uno de los Registros establecidos en el Sistema Integrado.

6.2.3 acciones a desarrollar producto del resultado de la auditoria

ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE RECURRENCIA
Actualizar el manual de calidad	Representante de la dirección	30 junio
Establecer el historial de cambios en los procedimientos	Representante de la Dirección	30 junio
Trabajo de campo con los dueños de los procesos y comunicación a los procesos sobre la utilización de los formatos	Representante de la Dirección.	30 junio
Formular la estructura orgánica de la institución por procesos. Es importante aclarar que la auditoria habla de la no aprobación del manual	Rectoría	15 julio

de funciones y éste si esta aprobado mediante un acuerdo.		
Presentar al comité de calidad las políticas de Riesgos, Tecnológica y de Talento Humano.	Responsables de Cada proceso. Rectoría	15 julio
Revisar las acciones correctivas de la Auditoría Interna de Calidad en la documentación especifica y hacer el cierre de las mismas	Jefe Aseguramiento de la Calidad – Responsable de cada proceso.	30 junio
Diseñar estrategias de Divulgación para llegar al toda la comunidad educativa y comunidad regional.	Responsable del proceso de Gestión de Comunicaciones	30 Junio

6.2.4 Conclusiones de la Revisión por la dirección

1. El Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la institución educativa INEM, se ha consolidado y cuenta con toda la documentación requerida para el desarrollo de los procesos.
2. Es evidente que se debe hacer todo un proceso de divulgación hacia la comunidad estudiantil y a la comunidad en general, a través del diseño y entrega de la información del SIGC.
3. Los responsables de los procesos deben reunir a todos los funcionarios involucrados en su proceso para resolver las dudas y observaciones así como también para profundizar en el conocimiento de todo lo relacionado con el proceso.
4. Es importante resolver las recomendaciones del auditor en todos y cada uno de los procesos.

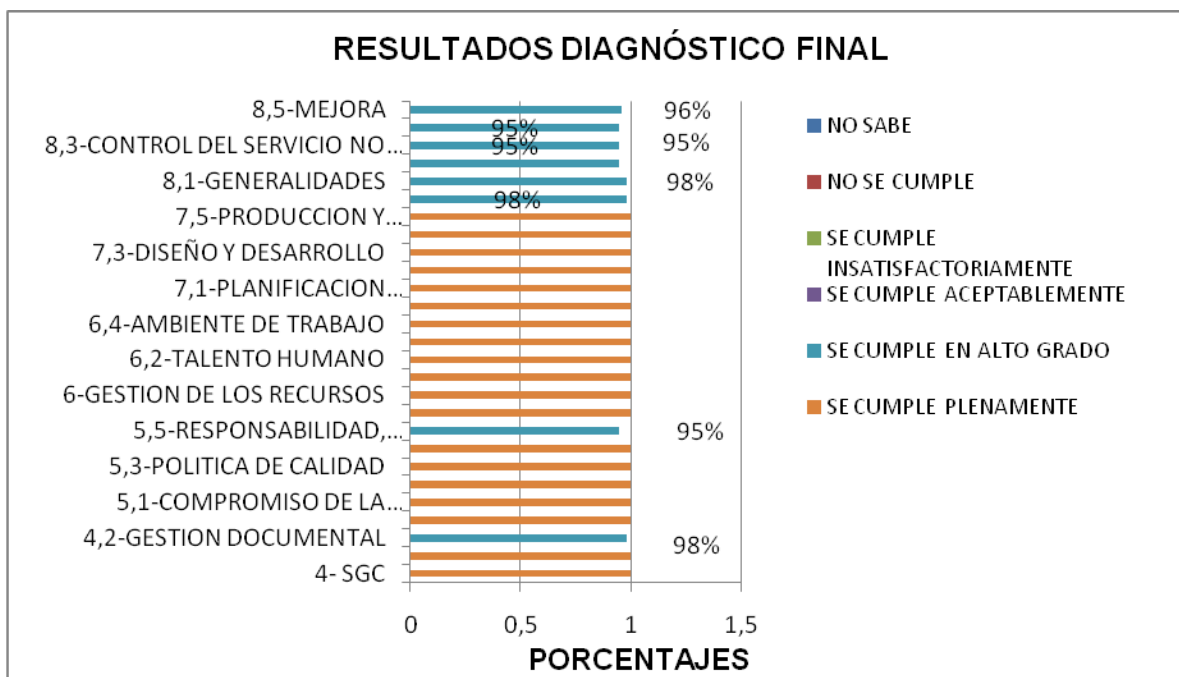
7. DIAGNÓSTICO FINAL AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM

En el diagnóstico final se hizo la revisión de los requisitos y reglamentaciones de ley que aplican a la estructura organizacional del INEM.

Esta se llevo a cabo, por medio de la observación e inspección, de las auditorias y la comunicación directa con la comunidad educativa.

ANEXO 21: Matriz diagnóstico final

Figura 29. RESULTADOS DIAGNÓSTICO FINAL SGC INEM



FUENTE: Elaboración propia

Tabla 6. Convenciones gráfico diagnóstico final

CONVENCIÓN	DESCRIPCIÓN
NS	No sabe
NSC	No se cumple
SCI	Se cumple insatisfactoriamente
SCA	Se cumple aceptablemente
SCAG	Se cumple en alto grado
SCP	Se cumple plenamente

FUENTE: Elaboración propia

ANÁLISIS

Después de planificado , documentar y evaluar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma NTCGP1000:2004 y articulado en el modelo de control interno MECI , se observo mediante la encuesta de diagnóstico final que la mayoría de los requisitos de la norma se cumplen satisfactoriamente, quedando La institución Educativa INEM a puertas de la certificación.

CONCLUSIONES

La educación es un factor esencial del desarrollo humano e instrumento fundamental para el crecimiento económico y social de cualquier país, es por ello que la Institución Educativa INEM se quiere comprometer y brindar una educación de Calidad, una formación moral, intelectual y física de los educandos, garantizando el adecuado cumplimiento de los servicios y asegurar la permanencia de los estudiantes en el sistema educativo.

Mediante el desarrollo de la planificación, en el cual se diseño como base el diagnóstico de la institución, fue posible establecer que actividades de capacitación eran necesarias, así como la política de calidad, los objetivos de calidad, definir los integrantes del comité de calidad y el mapa de procesos.

Al efectuar el diagnóstico de la situación actual en la entidad, se observó que no se cuenta con mapa de riesgos, lo que implica su elaboración, comprometiendo a los servidores públicos a buscar acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.

Se elaboro la encuesta referencial SCI VERSION 2005 con el propósito de evaluar y conocer el avance en la aplicación del modelo estándar de control interno para la entidad. La encuesta estuvo dirigida a Directivos, Servidores públicos involucrados en las dependencias evaluadas, y el jefe de control interno para el caso de los servidores públicos solo se realizo evaluación a la parte administrativa como son: aéreas de contratos, presupuesto y/o contabilidad, tesorería, almacén, informática y granja experimental.

Fue de gran importancia la capacitación y sensibilización del personal de la Institución para llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ya que permitió crear una cultura organizacional en la misma, logrando incentivar y

umentar el grado de participación interna, la comunicación, la confianza, la formación y el entrenamiento de todo el personal de la Institución y de esta forma alcanzar un compromiso por parte de ellos en el sistema.

No se encontró manual de procedimientos para la oficina de Control Interno el cual se formulo y se recomendó para su aplicación diseñada de acuerdo a los manuales de procedimientos de la institución y conforme a la normatividad legal y de auditorías generalmente aceptadas.

Se facilita la documentación necesaria al ser ésta única, lo que traería consigo transparencia, facilidad de manejo y reducción de costos de mantenimiento.

Los elementos que componen el Sistema de Gestión de Calidad del colegio INEM, tienen asociados indicadores de gestión y herramientas de mejoramiento continuo que permitan cumplir con la política de calidad diseñada.

Existe un compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, por parte de la alta dirección del colegio INEM fue fundamental debido a que este proceso requirió de considerables inversiones para la adecuación de instalaciones físicas de la Institución y compra de elementos necesarios para el buen funcionamiento del sistema.

No se evidencio plan de mejoramiento ajustado a las necesidades de la institución lo que obligo a efectuar los ajustes necesarios para su implementación y seguimiento.

Desde el punto de vista operacional, se logra que el sistema de gestión integrado cubra todos los aspectos de la institución, desde la calidad del servicio, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de un marco de calidad aceptable.

La colaboración del talento humano fue de vital importancia para la institución Educativa INEM, ya que se logro el desarrollo del proyecto el cual estaba estructurado en diversas etapas.

La Institución Educativa INEM, en su propósito de brindar a la sociedad un conjunto de personas integradas quiere ofrecer un excelente servicio a todos sus estudiantes, con procesos estandarizados para el mejoramiento y organización de la institución y dar el primer paso para lograr la certificación y así conseguir reconocimiento a nivel regional, nacional y de esta forma conseguir los primeros puestos a nivel de la educación.

RECOMENDACIONES

Es necesario mantener y mejorar el sistema de gestión integrado para hacerlo más sólido y alcanzar la certificación.

Continuar brindando oportunidades a los estudiantes universitarios para desarrollar prácticas empresariales que permitan enriquecer el trabajo de las empresas con los conocimientos adquiridos por los estudiantes y seguir fortaleciendo el aprendizaje de los estudiantes con la práctica, teniendo en cuenta los beneficios que se obtienen entre las partes

Cada que se realice un cambio a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del colegio INEM, deben actualizarse los documentos relacionados y capacitar a la persona interesada para garantizar la permanencia del Sistema.

Es necesario que se busquen otros medios de publicación y divulgación del sistema de gestión de calidad dentro de las institución, para que toda la organización este al tanto de cómo va avanzando el sistema.

Gestionar presupuesto, para darle continuidad al Sistema de Gestión de Calidad.

BIBLIOGRAFIA

- EVALUACIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS, EUNED editorial. AUTOR: Fallas Araya, Víctor Hugo Herrera Solís, Vilma
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. Guía sobre la norma ISO 9001:2004, Santafé de Bogotá D.C. ICONTEC 2001.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad Fundamentos y vocabulario ISO 9000, Bogotá D.C. ICONTEC 2000.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la auditoria de calidad, Bogotá D.C. ICONTEC 2000.
- CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD. Tercera edición, compañía editorial continental S.A. de C.V. MEXICO 2000.
- ADMINISTRACION POR RESULTADOS, UN ENFOQUE TEORICO PRÁCTICO PARA LA ORGANIZACIÓN CAMBIANTE. Universidad Tecnológica de Pereira, facultad de Ingeniería Industrial 2004.
- NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000:2000. Sistema de Calidad. Requisitos. ICONTEC 2000
- DIPLOMADO ESCUELA DE QUIMICA. Memorias del diplomado en gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander, 2005.
- VANEGAS. Edgar. VIVAS. Tatiana. Diseño del Sistema Integrado de Gestión, basado en la Norma ISO 9001 e ISO 14001.

ANEXOS

Resultados Censales SABER 5° y 9° 2009

Establecimiento Educativo: I E Tec Inem (Bucaramanga)
Jornada: M
Código DANE: 168001003591

Estadísticas de estudiantes de noveno grado evaluados*:

a. Número de estudiantes presentes, ausentes y evaluados* por área:

Presentes	Lenguaje	Matemáticas	Ciencias Naturales	Ausentes
693	460	461	465	0

b. Número de estudiantes evaluados* de modelos educativos:

Modelo	Total	Lenguaje	Matemáticas	Ciencias Naturales
Etnoeducación	0	0	0	0

c. Número de estudiantes evaluados* según tipo de discapacidad reportada:

Caso	Total	Lenguaje	Matemáticas	Ciencias Naturales
Física	4	1	3	4
Sensorial	23	14	16	16
Cognitiva	0	0	0	0

d. Número de estudiantes evaluados* con indicios de copia:

Lenguaje	Matemáticas	Ciencias Naturales
37	24	30

* Se entiende por "estudiante evaluado" quien contestó cinco o más preguntas de las pruebas de cada una de las áreas

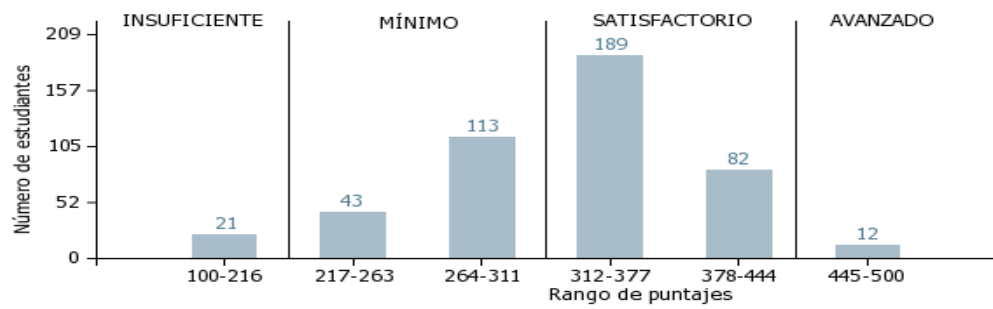
Resultados del grado noveno, área Lenguaje

 [Versión para imprimir](#)

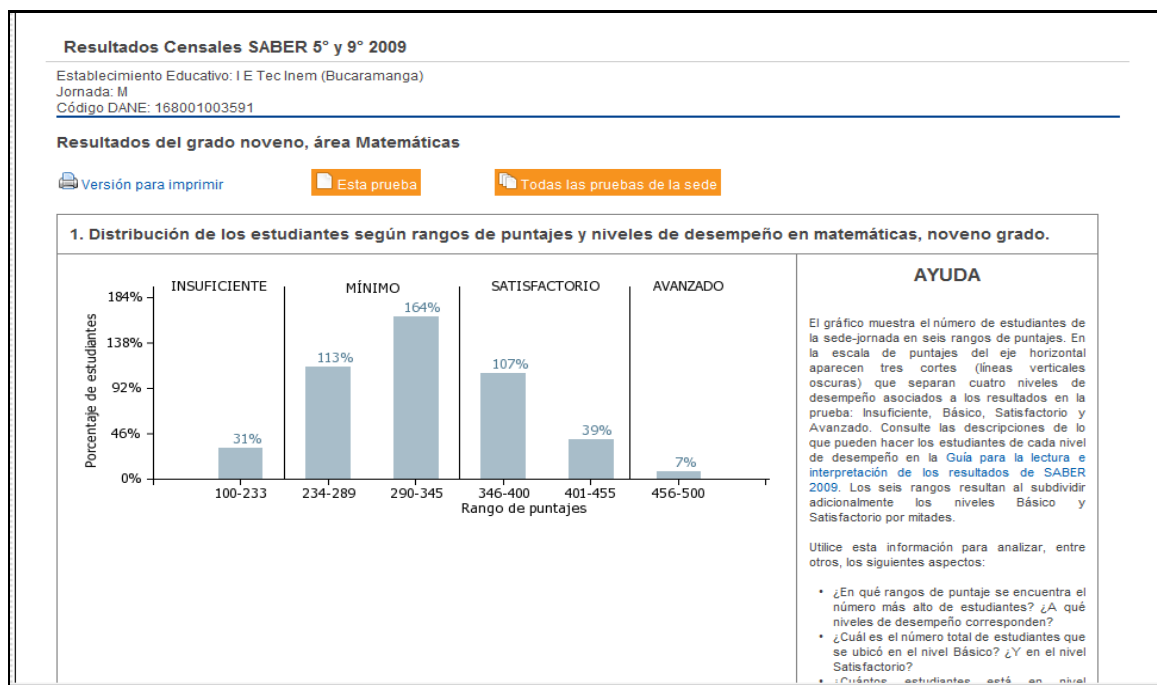
 [Esta prueba](#)

 [Todas las pruebas de la sede](#)

1. Distribución de los estudiantes según rangos de puntajes y niveles de desempeño en



ANEXO 1: RESULTADOS PRUEBAS DEL SABER INEM 2009



Resultados Censales SABER 5° y 9° 2009

Establecimiento Educativo: I E Tec Inem (Bucaramanga)
 Jornada: M
 Código DANE: 168001003591

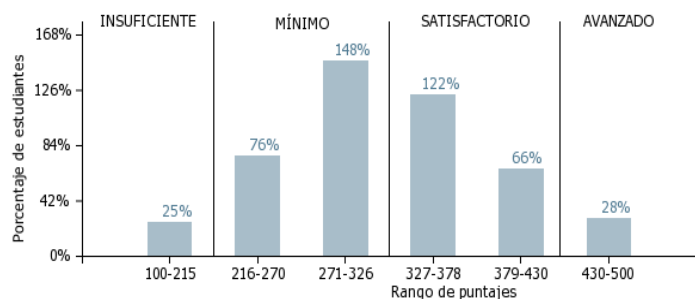
Resultados del grado noveno, área Ciencias Naturales

 Versión para imprimir

 Esta prueba

 Todas las pruebas de la sede

1. Distribución de los estudiantes según rangos de puntajes y niveles de desempeño en ciencias naturales, noveno grado.



AYUDA

El gráfico muestra el número de estudiantes de la sede-jornada en seis rangos de puntajes. En la escala de puntajes del eje horizontal aparecen tres cortes (líneas verticales oscuras) que separan cuatro niveles de desempeño asociados a los resultados en la prueba: Insuficiente, Básico, Satisfactorio y Avanzado. Consulte las descripciones de lo que pueden hacer los estudiantes de cada nivel de desempeño en la Guía para la lectura e interpretación de los resultados de SABER 2009. Los seis rangos resultan al subdividir adicionalmente los niveles Básico y Satisfactorio por mitades.

Utilice esta información para analizar, entre otros, los siguientes aspectos:

- ¿En qué rangos de puntaje se encuentra el número más alto de estudiantes? ¿A qué niveles de desempeño corresponden?
- ¿Cuál es el número total de estudiantes que...

Resultados Censales SABER 5° y 9° 2009

Sede: I E Tec Inem

Resultados de los estudiantes de noveno grado

Los resultados de los estudiantes con discapacidad cognitiva matriculados en los establecimientos educativos de la entidad territorial fueron procesados de manera separada. Esto significa que no fueron incluidos en las estimaciones de promedios, desviaciones estándar, niveles de desempeño y fortalezas y debilidades en las competencias y componentes evaluados en cada una de las áreas.

Las siguientes tablas contienen el número de estudiantes de noveno grado con discapacidad cognitiva de la sede en los correspondientes rangos de puntaje, en cada área evaluada.

Lenguaje		Matemáticas		Ciencias Naturales	
Rango de puntaje	No. Estudiantes	Rango de puntaje	No. Estudiantes	Rango de puntaje	No. Estudiantes
100-216	0	100-233	0	100-215	0
217-263	0	234-289	0	216-270	0
264-311	0	290-345	0	271-326	0
312-377	0	346-400	0	327-378	0
378-444	0	401-455	0	379-430	0
445-500	0	456-500	0	430-500	0

[Regresar a la sede](#)

Fuente: El Anexo 1 fue descargado de la página www.icfesinteractivo.gov.co

ANEXO 2: FOTOGRAFÍAS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM

INSTITUCION EDUCATIVA INEM



CAFETERIA CENTRAL INSTITUCION EDUCATIVA INEM





CAFETERIA AREA DEPORTIVA





CAFETERIA AREA DEPORTIVA



ANEXO 3 CARACTERIZACIONES

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROMIRA DE BUCARAMANGA CARACTERIZACION DEL MACROPROCESO MISIONAL PROCESO: CONVIVENCIA	
Código: C - PC - 01	Fecha: Febrero de 2010	Versión: 01
PROCESO CONVIVENCIA	TIPO DE MACROPROCESO MISIONAL	RESPONSABLE DEL PROCESO NELSON VERA LIZARAZO
OBJETIVO	Contribuir a la formación integral de los estudiantes a través de estrategias preventivas y correctivas que practican la	
ALCANCE	Desde el ingreso a la Institución, permanencia y culminación del Proceso Formativo Integral del Estudiante	
INDICADORES:	* Número De casos de conflictos atendidos/ Número de casos de conflicto presentados * Número de casos de conflictos / último periodo / periodo académico anterior * Número de conciliación / Número de casos presentes de conflicto	
RECURSOS		
HUMANOS	FISICOS	
Directivos Docentes, Docentes, Psicoorientadores, Trabajadores Sociales, Personero y Consejo Estudiantil y Representante de Padres de Familia	Sala de Juntas, Computador, Video Beam	
AMBIENTALES	Ambientes pedagógicos	
REQUISITOS		
LEGALES	NORMA	
Ley 115 de 1994 - Ley 715 de 2001 - Decreto 1850 de 2002 (Regula la prestación del servicio educativo)	NTGCP: 10004.1, 4.2, 5.5.3, 7.1, 7.3, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	
INSTITUCIONALES	PEI, Pacto Social de Convivencia	
DOCUMENTOS Y REGISTROS		
Pacto Social de Convivencia, Plan de Convivencia, actas del comité de convivencia		
FACTORES DE RIESGO		
Incumplimiento de las conciliaciones, no aplicar el debido proceso		

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	USUARIO
* Proceso Gestión Directiva * Proceso Bienestar estudiantil * Proceso Gestión de calidad	* Ley 115 de 1994 * Ley 715 de 2001 * Código Decreto 1860 de 1994 Artículo 17 Numeral 5 * PEI - Pacto Social de Convivencia- Código de infancia y adolescencia	* Planificación inducción a estudiantes nuevos * Planificación del programa de Proyecto de vida * Planificación de actividades del Comité de convivencia. * Planificación de la escuela de Padres * Planificación de la participación de los Familia - Institución * Planificación del programa de seguridad institucional	* Rediseño Pacto Social de Convivencia * Procedimiento Debido Proceso * Base de datos población vulnerable * Plan de convivencia * Plan Proyecto de vida * Plan escuela de Padres * Plan de seguridad institucional	* Proceso de Formación Integral * Proceso medición, análisis y mejora * Proceso Directivo * Bienestar estudiantil * Proceso S G C * Proceso M D M
		* Creación comité de convivencia * Ejecución del plan proyecto de vida * Realización de la escuela de padres * Ejecución del plan familia - Institución * Ejecución del programa de seguridad institucional	Actas Actos Administrativos Convocatoria los organismos que brindan seguridad	Procesos Formacion Integral
Jefe de todos los procesos	Lista de chequeo, Plan de Auditoria, Programa de Auditoria	* Verificar el cumplimiento de lo planeado en el comité de convivencia * Verificar el cumplimiento del plan proyecto de vida * Verificar el cumplimiento del plan escuela de padres * Verificar la ejecución del plan familia - Institución * Verificar el cumplimiento plan seguridad institucional	Informe auditoria	Sistema Gestión de Calidad Representante de la dirección
Jefes de todos los procesos	* Informes auditoria	* Acciones preventivas * Acciones correctivas * Acción de mejora	planes de mejoramiento	Jefes SGC Representante de la dirección

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA DE BUCARAMANGA CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO FORMACIÓN INTEGRAL PROCESO: DISEÑO CURRICULAR	
Código: C-DC-01	Fecha: Febrero de 2010	Versión: 01

PROCESO	TIPO DE MACROPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
DISEÑO CURRICULAR		

OBJETIVO	Diseñar un plan de estudios permitiendo la formación integral del educando.
-----------------	---

ALCANCE	Elaborar un plan de estudios desde la formación preescolar hasta la media diversificada, cumpliendo con los
----------------	---

INDICADORES:	Cumplimiento de las fechas de validación y formalización del diseño curricular
---------------------	--



RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS
COORDINADOR ACADÉMICO, ASESORES DE CAMPO DE FORMACIÓN, DOCENTES, COMITÉ DE DISEÑO CURRICULAR	Software, Equipo de cómputo, impresora, papelería, Recursos Financieros aprobados
AMBIENTALES	Ambientes pedagógicos

REQUISITOS	
LEGALES	NORMA
Decreto 1860 de 1996, - Ley General de la educación Ley 115 de 1994, - Resolución 2343/96, - Decreto 2247/97, - Decreto 3055/02, - Decreto 1850/02 - Ley 934/04 - Ley 1013/06 - Ley 1014/06 - Decreto 0230 /	NTGCP: 10004.1, 4.2, 5.5.3, 7.1, 7.3, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
INSTITUCIONALES	Actos administrativos de formalización, Asignaturas y estructuración de los planes integrales de área y proyecto pedagógico.

DOCUMENTOS Y REGISTROS
Estandares curriculares, procedimiento para la elaboración de documentos, planes de área, planes de aula, procedimiento de diseño curricular, revisión por

FACTORES DE RIESGO
Que lo ejecutado no se lleve a cabo de conformidad con lo planificado

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	USUARIO
PLANEACIÓN	P.E.I. Proyecto educativo Institucional. (Visión, misión, políticas, recursos financieros, plan decenal, plan de desarrollo administrativo de educación, modelo pedagógico).	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de requisitos legales (normas de competencia laboral entre otros). • Definir estructura. • Diseñar el currículo. • Diseño plan de estudios • Diseño plan de aula 	Información seguimiento y medición del proceso, oportunidades de mejora, Acciones correctivas y preventivas.	GESTIÓN DE CALIDAD
	Requisitos relacionados con productos y servicios. Requisitos de la normatividad vigente (Ley 115/94)		Información necesaria para asegurarse de la planificación, operación y control del procesos, solicitud de Auditoría Interna. Planes, programas y proyectos educativos.	
ESTRATÉGICA				PROCESOS MISIONALES
Procesos Formacion integral		H <ul style="list-style-type: none"> • Trámite de registro ante las autoridades pertinentes. Seguimiento y mejora del programa. 		
		V <ul style="list-style-type: none"> • Verificar el resultado del diseño. • Validar la funcionalidad del diseño. • Revisar el proceso de diseño curricular. • Control de cambios y ajustes del diseño. 	informes de auditoría	
	Informe de Auditorías	A <ul style="list-style-type: none"> Tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora 	planes de mejoramiento	Proceso Gestión de calidad

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROMIRA DE BUCARAMANGA	
	CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO DE APOYO PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
Código: C-TH-01	Fecha: Febrero de 2010	Versión: 01

PROCESO	TIPO DE MACROPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	APOYO	MARIELA MESA

OBJETIVO	Promover el desarrollo del talento humano en la Institución mediante la inducción, reintroducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño, para contribuir al logro de los propósitos institucionales
-----------------	---

ALCANCE	Desde la identificación de las necesidades de personal hasta el retiro del funcionario de la Institución
----------------	--

INDICADORES:	Cumplimiento: # cursos realizados /total cursos programados, Cubrimiento: # total de funcionarios formados/total planta de personal Ejecución presupuestal: dinero invertido en capacitación/total presupuesto admón de personal
---------------------	--



RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS
Rectoría, responsable de cada proceso, personal	Recurso económico para garantizar la asignación de recursos al S.G.C. , equipo de cómputo
AMBIENTALES	Ambiente de trabajo en equipo

REQUISITOS	
LEGALES	NORMA
Decreto 1850/02, Ley 715/02, Decreto-ley número 2277 de 1979, los numerales 5.1 y 5.2 del artículo 5o. de la Ley 715 de 2001, y el literal b) del artículo 41 del Decreto-ley número 1278 del 19 de Junio de 2002. Jornada laboral, ley 115 de 94 Ley general de la educación, Decreto ley 2770 de 2005 :Funciones y requisitos generales para empleos públicos, Ley 909 de 2004 Norma para la regulación del empleo y carrera administrativa, □ Decreto Ley 1567 de 1.998: Se crea el Sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del estado. Ver decreto 1572 de 1.998 y el 682	4.1, 4.2.3, 4.2.4 5.1 5.4 Planificación5.6 Revisión por la Dirección5.5 Responsabilidad Autoridad y Comunicación5.5.3 Comunicación interna8. Medición, análisis y mejora8.1 Generalidades8.2.1 Satisfacción del cliente8.2.2 Auditorías Internas8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos8.3 Control del Servicio no conforme8.4 Análisis de Datos8.5.1 Mejora Continua8.5.2 Acción Correctiva8.5.3 Acción Preventiva

DOCUMENTOS Y REGISTROS
Pla de formación y capacitación, manual de inducción y reintroducción, Evaluación de desempeño, registro de formación y capacitación, manual de funciones

FACTORES DE RESGO
Bajo desempeño del personal,

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	USUARIO
Gestión de Calidad	Planeación estratégica del INEM (Misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad	P <ul style="list-style-type: none"> * Determinar las necesidades de personal * Definir los requisitos de competencia para cada cargo * Determinar necesidades de formación y capacitación * Diseñar el Plan periódico de formación y capacitación * Mantener y actualizar los registros apropiados de educación, firmas, habilidad y experiencia 	Solicitudes de requisición de personal,	Gestión Directiva
Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"> * Requerimiento y necesidad de personal. * Solicitud de Formación Necesidades de bienestar 	H <ul style="list-style-type: none"> Ubicación del personal enviado por la Secretaría de Educación Realizar inducción y reintroducción laboral Realizar evaluación interna del desempeño Elaborar un plan de retiro asistido Proporcionar la formación y capacitación del personal 	<ul style="list-style-type: none"> * Hojas de Vida actualizadas. * Plan de formación y capacitación. * Perfiles de cargo y manual de funciones 	Todos los procesos
Gestión de calidad	Documentación del SGC actualizada y en sus puntos de uso, Metodología de acciones correctivas, preventivas y de mejora, seguimiento y medición de procesos	V <ul style="list-style-type: none"> Analizar el resultado de las evaluaciones de desempeño Evaluar la eficacia de las actividades de formación y capacitación realizadas A <ul style="list-style-type: none"> Tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora Análisis y mejora de los resultados de la evaluación de desempeño emitidos por la Secretaría de Educación 	<ul style="list-style-type: none"> * Manual de inducción y reintroducción., planes de mejoramiento 	Todos los procesos

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA DE BUCARAMANGA CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO DE APOYO PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA	
Código: C-GF-01	Fecha: Febrero de 2010	VERSIÓN: 01

PROCESO	TIPO DE MACROPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTION FINANCIERA	APOYO	JAVIER MORENO

OBJETIVO	Proporcionar recursos económicos, registrar y suministrar información confiable y oportuna para apoyar el control y
-----------------	---

ALCANCE	Desde la asignación del presupuesto hasta la presentación de informes para la toma de decisiones
----------------	--

INDICADORES:	Cumplimiento del presupuesto , recaudo de cartera presupuesto ejecutado / dinero presupuestado por rubro
---------------------	--



RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS
Rectoría	Software Contable, Equipo de computo, impresora, papelería, Recursos
AMBIENTALES	sitio adecuado tecnológicamente con los software requeridos y espacios luminosos

REQUISITOS	
LEGALES	NORMA
Decreto 617 Estatuto Tributario, circular de la DIAN, sobre bases y	NTC-GP1000. 4.1, 4.2.4, 5.1, 6.1, 6.3, 8.2.3, 8.4, 8.5
INSTITUCIONALES	Actos Administrativos

DOCUMENTOS Y REGISTROS
Procedimientos para pagos en tesorería, informe de pago de conceptos académicos, conciliaciones bancarias, procedimiento para generar liquidación de m

FACTORES DE RIESGO
No conformidad en la ejecución presupuestal

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	USUARIO
GESTIÓN DIRECTIVA	Planeación estratégica de la empresa (Misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad)	<p>* Elaboración del presupuesto , elaboración del plan de pagos de la semana</p>	Estados financieros Presupuesto Información para la toma de decisiones Relación de costos y gastos de proyectos Informes de eficacia del proceso Información para la toma de decisiones	GESTIÓN FINANCIERA
	Aprobación de recursos			
	Cuentas de cobro de proveedores			
GESTIÓN DE COMPRAS Y MANTENIMIENTO	Facturas	<p>* Contabilizar todos los movimientos contables realizados por la Institución</p> <p>* Generar facturas, recibos de caja, comprobantes contables, y cheques a las partes interesadas</p> <p>* Elaborar estados financieros (Balance General y P y G)</p> <p>* Elaborar certificaciones para fines tributarios</p>	Información seguimiento y medición del proceso, oportunidades de mejora, Acciones correctivas y preventivas. Información necesitada por el INEM para asegurarse de la planificación, operación y control del procesos, solicitud de Auditoría Interna	GESTIÓN DE CALIDAD
GESTIÓN DE CALIDAD	Documentación del SGC actualizada y en sus puntos de uso, Metodología de acciones correctivas, preventivas y de mejora, seguimiento y medición de procesos	<p>* Realizar control y recaudo de cartera</p> <p>* Controlar de ejecución de costos por proyecto</p> <p>* Controlar de ejecución de ingresos y gastos</p>		
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Personal competente y apropiado	<p>* Realizar análisis sobre comportamiento de estados financieros</p> <p>* Tomar acciones para mejorar</p>	Necesidad de personal y de formación de personal	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROMIRA DE BUCARAMANGA CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO DE APOYO PROCESO: COMPRAS Y MANTENIMIENTO	
Código: C-CM-01	Fecha: Febrero de 2010	VERSIÓN: 01

PROCESO	TIPO DE MACROPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN DE COMPRAS Y MANTENIMIENTO		ALBA STELLA SIERRA DE GIRALDO

OBJETIVO	Garantizar la identificación, suministro, almacenamiento y mantenimiento de los recursos necesarios para el
-----------------	---

ALCANCE	Contempla las actividades de diagnóstico de necesidades, planificación de mantenimientos, realización de compras,
----------------	---

INDICADORES:	No de Proveedores con calificación satisfactoria / No de proveedores evaluados Suma del resultado de reevaluación de Proveedores *100 No. De Proveedores reevaluados
---------------------	--



RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS
Administrativo responsable de compras y de finanzas en el Inem- comité de	Computador, impresora, financieros, papelería
AMBIENTALES	Clima organizacional armónico

REQUISITOS	
LEGALES	NORMA
Ley 115/94, ley 715/2001 Decreto reglamentario 992/02	NTC GP1000 4.1, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.4, 7.5.5, 8.2.3, 8.4, 8.5.1
INSTITUCIONALES	

DOCUMENTOS Y REGISTROS
Caracterización del proceso de compras, Procedimiento proceso de compras, Ficha de proveedores, Listado de proveedores, Evaluación y reevaluación de proveedores, Solicitud de compra, Contrato de servicio, Orden de compra, Selección de proveedores

FACTORES DE RIESGO
No llevar a cabo el proceso de selección de proveedores Incumplimiento en el plan de mantenimiento

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	USUARIO
GESTIÓN DIRECTIVA	Planeación estratégica de la empresa (Misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad)	COMPRAS * Identificar y evaluar la necesidad de adquirir un bien y/o servicio. * Determinar los criterios para seleccionar evaluar y reevaluar proveedores MANTENIMIENTO * Planear actividades de mantenimiento de maquinaria y equipo * Elaborar el Plan de mantenimiento de planta física y de equipos	Plan de compras plan de mantenimiento de planta física, plan de mantenimiento de equipos	GESTIÓN GERENCIAL
COMPRAS	Necesidad de compra de productos y servicios Necesidad de mantenimiento Factores de riesgo asociados al ambiente de trabajo, que puedan afectar la prestación del servicio	COMPRAS * Seleccionar proveedores. * Solicitar y analizar cotizaciones cuando aplique * Realizar la compra del bien o servicio * Evaluar y reevaluar el desempeño de los proveedores MANTENIMIENTO * Ejecutar actividades de mantenimiento programadas (hardware, software, maquinaria y equipos) Realizar inventario de las zonas construidas y de las zonas verdes, identificando la funcionalidad, hacer contactos con empresas de responsabilidad ambiental para buscar apoyo	Productos y servicios solicitados que cumplen con los requisitos de compra especificados Maquinaria y equipo en óptimo estado de funcionamiento Factores de riesgo asociados al ambiente de trabajo y que puedan afectar la prestación del servicio y la calidad de los productos	CONSTRUCCIÓN, CONSULTORÍA Y ALQUILERES
GESTIÓN DE CALIDAD	Documentación del SGC actualizada y en sus puntos de uso, Metodología de acciones correctivas, preventivas y de mejora, seguimiento y medición de procesos	COMPRAS * Verificar la compra realizada * Verificar el desempeño de los proveedores * Medir el desempeño del proceso a través de actividades de seguimiento y medición (indicadores) MANTENIMIENTO * Verificar que las actividades de mantenimiento realizadas cumplan con las expectativas del usuario. * Verificar la eficacia de los insumos de mantenimiento	Necesidad de personal y de formación de personal	Proceso de Gestión de calidad P. Medición Análisis y Mejora
GESTIÓN HUMANA	Personal contratado y competente informe de auditoria	COMPRAS * Definir e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora según los resultados obtenidos MANTENIMIENTO * Tomar acciones que mejoren el desarrollo de las actividades de mantenimiento y la eficacia del proceso	Información seguimiento y medición de los procesos y características del servicio, Reportes de producto no conforme, Oportunidades de mejora, Acciones correctivas y preventivas. Información necesitada por el INEM para asegurarse de la planificación, operación y control de los procesos. Solicitud de Auditoría Interna	GESTIÓN DE CALIDAD Proceso Medición Análisis y Mejora

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCÍA ROMÍRA DE BUCARAMANGA CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD	
Código: C-GC-01	Fecha: Febrero de 2010	Versión: 01

PROCESO	TIPO DE MACROPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN DE CALIDAD		Representante de la Alta Dirección

OBJETIVO	Gestionar el adecuado control de documentos internos y externos, Evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad para determinar su conformidad con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la NTC GP 1000:2004 y con los requisitos establecidos por la Institución.
-----------------	---

ALCANCE	Desde la identificación de necesidades de crear documentos, identificación de no conformidades, hasta el seguimiento a la eficiencia, eficacia y efectividad y cierre de acciones, preventivas, correctivas y de mejora, oncliy manejo de quejas, encuestas de satisfacción, auditorías, control de documentos y control de registros.
----------------	--

INDICADORES:	planes de mejora: % de avance = total de actividades ejecutadas / total de actividades planeadas Gestión de acciones correctivas y preventivas : Acciones de mejora cerradas/total acciones de mejora
---------------------	--



RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS
Gestión de Calidad, Rectora, Jefes de los procesos	Equipo de cómputo, impresora, Papelería, espacio de trabajo, Representante de la Dirección, Dueños de proceso, financieros
AMBIENTALES	Ambientes alejados del ruido y ergonomicos

REQUISITOS	
LEGALES	NORMA
Ley 872 de 2003, Decreto 4110 de 2004	NTC GP: 1000: 2004, 4.1, 4.2, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.5.3, 7.2.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.2, Y 8.5.3
INSTITUCIONALES	

DOCUMENTOS Y REGISTROS
Guía para la elaboración de documentos, procedimiento control de registros, procedimiento control de documentos, procedimiento auditoría interna, caracterización del proceso de gestión de calidad, procedimiento de acciones correctivas, procedimientos de acciones preventivas, Programa de Auditorías

FACTORES DE RIESGO
No hacer el acompañamiento a las mejoras

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	USUARIO
A AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD	Solicitud auditoría interna de calidad	P SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS * Definir objetivos para los procesos * Establecer indicadores de gestión * Definir metodología para recolectar información del proceso CONTROL DOCUMENTAL * Identificar necesidades de documentación * Definir metodología para realizar y controlar la documentación del S.G.C.	Información sobre el desempeño de los procesos como resultado de las mediciones realizadas	DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS
A SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS	Información seguimiento y medición de los procesos y características del servicio Reportes de producto no conforme Oportunidades de mejora Acciones correctivas y preventivas	H AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD * Establecer programa de auditoría (Objetivos, alcance, responsabilidades, recursos, procedimientos) * Implementar programa de auditoría (elaborar calendario de auditores, seleccionar equipos auditores, conducir actividades de auditoría, conservar registros) SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS * Recolectar información * Analizar datos, calcular indicadores CONTROL DOCUMENTAL * Implementar metodología para la elaboración y control documental * Realizar y aprobar la documentación.	Informes de auditoría interna de calidad	DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD
A CONTROL DOCUMENTAL	Información necesitada por El INEM, para asegurarse de la planificación, operación y control de los procesos	V AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD * Seguimiento y revisión del programa de auditoría (seguimiento y revisión, identificar acciones correctivas y oportunidades de mejora) SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS * Verificar desempeño de procesos. CONTROL DOCUMENTAL * Revisar la documentación para asegurar su coherencia con las actividades de la Cooperativa A AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD * Tomar acciones para mejorar el programa de auditoría SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS * Tomar acciones de mejora CONTROL DOCUMENTAL * Tomar acciones tendientes a mejorar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	Actividades críticas documentadas apoyando la ejecución de los procesos. Metodología para gestión de la documentación. Procedimiento de Control de documentos y control de registros. Documentos requeridos por la NTC GP1000:2004	DE CONTROL DOCUMENTAL

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROMIRA DE BUCARAMANGA CARACTERIZACION DEL MACROPROCESO DE FORMACION INTEGRAL PROCESO: APRENDIZAJE	
Código: C-PA-01	Fecha: Febrero de 2010	Versión: 01

PROCESO	TIPO DE MACROPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
APRENDIZAJE		

OBJETIVO	Brindar una formación integral a los estudiantes y partes interesadas en general
-----------------	--

ALCANCE	Partiendo desde lo establecido en el PEI, hasta la evaluación del desempeño académico del estudiante
----------------	--

INDICADORES:	de estudiantes con rendimiento académico sobresaliente = # total de estudiantes sobresaliente / # total de estudiante % de desercion de estudiantes = # total de estudiantes desertados / # total de estudiantes matriculados % de estudiantes promovidos = # total de estudiantes promovidos / # total de estudiantes culminaron del año.
---------------------	--



RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS
Coordinador Academico, asesores de campo , docentes y estudiantes	computador y software academico
AMBIENTALES	

REQUISITOS	
LEGALES	NORMA
Decreto; ley 115/94, Decreto 1860/94, Decreto 230/02, Decreto 1014/04	NTC GP 1000:2004 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1.6.1.7.1, 7.2.3, 7.3, 7.5, 7.51,
INSTITUCIONALES	PEI

DOCUMENTOS Y REGISTROS
Plan de clases, cronograma de reuniones, lista control de asistencia, Cronograma bimensual de actividades, Observador del estudiante, Formato citación

FACTORES DE RIESGO
Imprevistos: incumplimiento de lo planeado

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	USUARIO
Ministerio de educación nacional MEN Secretaría de educación municipal	Requisitos de la ley de norma e institucionales Ley 115 94 Estandares curriculares	P * Planear el cronograma académico * Planear actividades semanales de clases * Planear horarios de grupo y docentes * Planear la inducción a estudiantes * Determinar metodología y criterios en la elaboración de la guía didáctica * Organizar las comisiones de evaluación y promoción. * Organizar reuniones del Consejo Académico * Organizar la semana de desarrollo institucional	Cronograma académico Planes de área validados PEI validado	Todos los procesos del Sistema de Gestión de calidad
		H * Ejecutar los proyectos y planes diseñados * Ejecutar las actividades semanales de acuerdo al plan de clases * Socializar el manual de convivencia * Hacer la inducción a estudiantes * Elección del mejor bachiller del año	Estudiantes con logros alcanzados Horario de docentes validados	
		V * Verificar la implementación de los planes y proyectos * Verificar el cumplimiento del cronograma académico * Realizar el seguimiento académico * Medir el desempeño del proceso a través de actividades de seguimiento y medición		
	Informes de Auditoría	A * Definir e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora * Resultado de indicadores		

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROMIRA DE BUCARAMANGA CARACTERIZACION DEL MACROPROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATEGICA	
Código: C-PE-01	Fecha: Febrero de 2010	Versión: 01

PROCESO	TIPO DE MACROPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
PLANEACION ESTRATEGICA		

OBJETIVO	Estructurar las estrategias para el direccionamiento institucional
-----------------	--

ALCANCE	Contempla desde el diagnóstico y definición de la filosofía institucional hasta la implementación y mejora del SGC, incluye actividades de la planificación institucional, gobierno escolar, revisión por la dirección y asignación de
----------------	--

INDICADORES	Eficiencia = # de planes ejecutados/# de planes de mejoramiento presentados Eficacia = recursos ejecutados/recursos apropiados
--------------------	---



RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS
Rectora, Directivos, Responsables de cada proceso	Computador y oficinas
AMBIENTALES	Espacios luminosos y sin ruido

REQUISITOS	
LEGALES	NORMA
Ley 115/94	NTC GP 1000:2004, ISO 9000:2008, MECI
INSTITUCIONALES	PEI

DOCUMENTOS	REGISTROS
Manual de Gestión de calidad,	Actas del comité, Informe de Revisión por la Dirección, planificación del

FACTORES DE RIESGO
Imprevistos : Incumplimiento en las acciones correctivas, preventivas y de mejora, incumplimiento de los objetivos de calidad y de la política de calidad

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	USUARIO
PROCESOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Política y objetivos de calidad, Resultados de auditorias (informes de auditoría interna de calidad), Retroalimentación del cliente (medición de la satisfacción, atención a quejas y reclamos), desempeño de los procesos (indicadores de gestión) y conformidad del servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones gerenciales previas, cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, y recomendaciones para la mejora.	<ul style="list-style-type: none"> * Planificación del direccionamiento estratégico * Planificación de la autoevaluación y seguimiento institucional * Planificación del direccionamiento estratégico P * Planificación de la autoevaluación y seguimiento institucional * Planificación del proyecto del gobierno escolar. * Planificación de la información y comunicación social * Planificación de la articulación con la comunidad y el sector productivo 	<ul style="list-style-type: none"> Misión, visión, política y objetivos de calidad, divulgación de la plataforma estratégica a todos los niveles Descripción de procesos, caracterizaciones, cargos, roles y funciones, designación del Representante de la Dirección y Responsables de Proceso Determinación y provisión de recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos 	PERSONAL INEM
	PEI GUIA 34 DE AUTOEVALUACION	<ul style="list-style-type: none"> * Ejecutar disposiciones planificadas para implementar, mantener y mejorar el S.G.C. * Realizar la Revisión por la Dirección * Reformulación de la misión, visión y valores de la institución H * Aplicación de la autoevaluación institucional * Elección del Gobierno escolar * Ejecutar el plan de comunicación * Legalizar los convenios con Institución-Comunidad 	Decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, la mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente, y las necesidades de recursos. Informe de Revisión por la Dirección	PROCESOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
		<ul style="list-style-type: none"> V Verificar la ejecución de las disposiciones planificadas. Verificar el cumplimiento de lo planeado Verificar eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (desempeño de procesos, cumplimiento de política y objetivos de calidad). 		
	informes de auditoria	<ul style="list-style-type: none"> A Tomar acciones para garantizar la implementación, mantenimiento y mejora el S.G.C. Elaborar informe de Revisión por la Dirección Tomar de acciones preventivas, correctivas y de elaboración de planes de mejoramiento Tomar acciones para mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar el servicio en relación con los requisitos del cliente y asignar recursos. 	planes de mejoramiento	

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROMIRA DE BUCARAMANGA CARACTERIZACION DEL MACROPROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA PROCESO: MEDICION ANALISIS Y MEJORA	
Código: C-MA-01	Fecha: Febrero de 2010	Versión: 01

PROCESO	TIPO DE MACROPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
MEDICION ANALISIS Y MEJORA		

OBJETIVO	Propender para que los procesos del Sistema de Gestión de Calidad aumenten su capacidad de cumplir los requisitos de los beneficiarios o partes interesadas, los requisitos legales y reglamentarios y optimizar el desempeño
-----------------	---

ALCANCE	Desde la identificación de las necesidades de seguimiento y medición de los procesos hasta la toma de acciones preventivas, correctivas y de mejora
----------------	---

INDICADORES:	Nivel de satisfacción de los usuarios = # total de usuarios satisfechos / # total de usuarios encuestados Quejas y reclamos = # quejas y reclamos solucionados / # total quejas y reclamos recibidos
---------------------	---



RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS
Director del departamento	Oficina, Hardware y Software
AMBIENTALES	Condiciones adecuadas de iluminación y ventilación en puestos de trabajo

REQUISITOS	
LEGALES	NORMA
No aplica	5.6 Revision por la dirección, 8.2 Seguimiento, 8.4 Analisis de datos, 8.5
INSTITUCIONALES	Manual de Calidad

DOCUMENTOS	REGISTROS
Procedimiento de control del servicio no conforme, Procedimiento de acciones correctivas y preventivas, Procedimiento de auditoria interna de calidad, Procedimiento de revision por la dirección, Guia para el control del servicios no conforme, Formato de servicio no conforme.	Formato de acciones correctivas y preventivas, Formato de programa de auditoria interna de calidad, Formato de plan de auditoria interna de calidad, Formato de evaluacion del curso, Formato de lista de verificacion, Formato de reporte de no conformidades, Formato de informe de auditoria interna de

FACTORES DE RIESGO
Imprevistos :incumplimiento de los planes de mejoramiento

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	USUARIO
Todos los procesos del Sistema Gestión de Calidad Proceso Gestión Estratégica	Política de calidad, objetivos de calidad, Plan Operativo del SGC, Resultados de indicadores de los procesos	P * Identificar las necesidades de seguimiento y medición de los procesos. * Programar las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad	* Resultados de indicadores de gestión de los procesos * Resultados de la evaluación de satisfacción de los usuarios	Todos los procesos Proceso de Direccionamiento y procesos misionales
	Requisitos de los servicios Resultados de los indicadores de los procesos	H * Efectuar seguimiento al desempeño de los procesos * Efectuar seguimiento a la percepción de los procesos * Efectuar auditorías al Sistema de Gestión de la Calidad	* Informes de auditoría al sistema de gestión de la calidad	
	informe de auditorías	V * Analizar los resultados del seguimiento * Realizar la revisión del sistema de gestión de calidad	* Resultados de las acciones correctivas y preventivas * Plan de mejoramiento de la revisión por la dirección	
		A * Tomar acciones preventivas, correctivas y de mejora		

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCÍA ROMERA DE BUCARAMANGA CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO DE APOYO PROCESO: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	
Código: C-IC-01	Fecha: Febrero de 2010	VERSIÓN: 01

PROCESO	TIPO DEMACROPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN		SANDRA ARENAS

OBJETIVO	Garantizar la difusión de toda la información de la Institución Sistema de Gestión de Calidad, de una manera
-----------------	--

ALCANCE	Desde el momento que se genera la información, hasta que se garantiza la retroalimentación de las partes
----------------	--

INDICADORES:	nivel de apropiación de la información # de funcionarios informados/total funcionarios Actividades de comunicación realizadas / Actividades de comunicación planeada.
---------------------	---



RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS
Reclutora, Directivos Docentes, Docentes, Docentes, estudiantes y las partes	Computador, Impresora, Correo electrónico, Intranet, Pagina Web
AMBIENTALES	Ambiente ergonómico, ambiente iluminado, ambiente termico adecuado

REQUISITOS	
LEGALES	NORMA
	5.5.3, 7.2.3, 8.2.3, 8.4, 8.5
INSTITUCIONALES	Acuerdos y resoluciones

DOCUMENTOS Y REGISTROS
actas, medios magneticos, periodicos, revistas, actos administrativos, resoluciones

FACTORES DE RIESGO
desinformación por falta de canales adecuados

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	USUARIO
Todos los procesos del sistema de Gestión de calidad	Leyes	* Planeación de la información interna	* Plan de comunicaciones	Proceso Gestión Estratégica
	Decretos	P * Planeación de la información externa	* Revisar	
	Resoluciones	* Planear la información que alimenta los sistemas de información	* Carteras	
Secretaría de Educación Ministerios de Educación Nacional Instituciones de Convenios		* Comunicar la información interna * Comunicar la información externa * Creación de bases de datos H * Realizar soporte técnico * Realizar inventario de los aplicativos * Proteger la información	* Periódico * Página de internet * Comunicación Interna * Memorandos * Circulares * Actos Administrativos * Resoluciones	todos los procesos
		V * Diagnostico del estado actual de la información	* Informe de auditoria	todos los procesos
	informes de auditoria	A * Plan correctivo, preventivo y de mejora	* Plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora	todos los procesos

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROMIRA DE BUCARAMANGA CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO GESTIÓN DE APOYO PROCESO: GESTIÓN DE BIENESTAR Y APOYO ESTUDIANTIL	
Código: C-BE-01	Fecha: Febrero de 2010	Versión: 01

PROCESO	TIPO DE MACROPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN DE BIENESTAR Y APOYO ESTUDIANTIL	APOYO	TRABAJO SOCIAL

OBJETIVO	Fortalecer el servicio educativo con programas de bienestar y apoyo para el mejoramiento de la calidad de vida de la
-----------------	--

ALCANCE	Inicia desde la planificación de cada una de los servicios de apoyo hasta su implementación, seguimiento de la gestión y actividades de mejoramiento
----------------	--

INDICADORES:	# de estudiantes que son atendidos en el restaurante escolar/sobre total estudiantes # de estudiantes atendidos en servicios medicos/sobre el total de estudiantes # de estudiantes atendidos en biblioteca/numero de estudiantes
---------------------	---



RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS
Trabajadores Sociales, Asociación Padres de Familia, Coordinaciones de	Equipos de oficina, Auditorio, Video Beam, Computador
AMBIENTALES	Puestos de trabajo ergonómicos, Luminocidad

REQUISITOS	
LEGALES	NORMA
Constitución Política de Colombia (Art. 45,52,79), Ley 115 de 1994 (Art. 5, 13, 30 Numeral H remite al artículo 21 numeral C, 91, 92, 141), Decreto 1860	NTC GP 1000:2004 8.2.1. Satisfacción del cliente, 5.2. Enfoque al cliente, 6.1. Provisión de recursos
INSTITUCIONALES	

DOCUMENTOS Y REGISTROS
inventario de libros y material bibliografico, inventario de equipos de lasala de internet, inventario de muebles y enseres

FACTORES DE RIESGO
desactualizaci-on del material bibliografico, poca cobertura de la sala de internet y de la misma biblioteca,

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	USUARIO
Gestión Directiva Comunidad	Teleologica	<p>* Planear el servicio de bienestar estudiantil</p> <p>* Planear el servicio de restaurante escolar</p> <p>* Planear la prestación de servicio de Biblioteca</p> <p>* Planear el servicio medico preventivo</p>	<p>Plan de servicio de biblioteca</p> <p>Lista de chequeo del Restaurante Escolar</p>	Gestión de formación Integral
		<p>* Estratificar la población estudiantil</p> <p>* Elaborar una base de datos de la situación socio económica de la población estudiantil</p> <p>* Apoyar a la población estudiantil que presenta dificultades socio económicas</p> <p>* Prestar el servicio de restaurante</p>	Base de datos de la población estudiantil	
		<p>* Realizar seguimiento a los estudiantes con dificultades socio económicas</p> <p>* Realizar seguimiento a lo planificado</p>	Informes de Auditoría	
	informes de auditoria	<p>* Elaborar planes de mejoramiento acorde a las dificultades identificadas en el diagnóstico Institucional</p>	planes de mejoramiento	Proceso Medicion Analisis y mejora

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROMIRA DE BUCARAMANGA CARACTERIZACIÓN DEL MACROPROCESO FORMACIÓN INTEGRAL PROCESO: INVESTIGACIÓN	
Código: C-IN-01	Fecha: Febrero de 2010	Versión: 01

PROCESO	TIPO DE MACROPROCESO	RESPONSABLE DEL PROCESO
GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	MISIONAL	COORDINACIÓN ACADÉMICA.

OBJETIVO	Fomentar la cultura de investigación básica en las diferentes áreas del saber en la institución y garantizar una
-----------------	--

ALCANCE	desde la identificación de la idea de investigación hasta convertirla en experiencia significativa.
----------------	---

INDICADORES:	<p># de estudiantes involucrados en semilleros de investigación/numero de semilleros de investigación creados y en funcionamiento.</p> <p>Reconocimientos obtenidos por los semilleros / Participación de semilleros en eventos académicos de investigación.</p> <p>proyectos de investigación finalizados / total de proyectos de investigación presentados.</p>
---------------------	---

RECURSOS	
HUMANOS	FISICOS
Directores de investigación, rectoría, docentes y estudiantes, sector	laboratorios, computadores, recursos didácticos.
AMBIENTALES	espacios luminosos y alejados del ruido.

REQUISITOS	
LEGALES	NORMA
Ley 115 de 1994, Ley general de la educación.	
INSTITUCIONALES	

DOCUMENTOS Y REGISTROS
Procedimiento para la constitución de semilleros de investigación, procedimiento para gestionar la participación de los semilleros de investigación en

FACTORES DE RIESGO

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
PROVEEDOR	ENTRADA		SALIDAS	USUARIO
legislacion y filosofia MEN. Sobre transversalizacion Ciclo de la calidad del MEN Ley 115 / 94 y sus lineamientos sobre proyectos pedagogicos	Ideas emprendedoras filosofia de los proyectos pedagogicos Propuestas de proyectos pedagogicos Solicitud informe de auditoria interna	P *Diseño transversalizacion de los proyectos pedagogicos al curriculo. *Presentacion propuestas de proyectos. * Transversalizacion de proyectos pedagogicos. * Acompañamiento de los proyectos pedagogicos.	* Planes de trasversalizacion *proyectos de investigacion.	* Proceso de Formacion integral, secretaria de educacion, ministerio de Educacion Nacional.
*Lineamientos sobre los proyectos pedagogicos.		H * Conformacion de semilleros de investigacion. * Diulgacion de la actividad investigativa * Articulacion con sector productivo. * Articulacion con instituciones de educacion superior. * Publicacion de articulos de investigacion.	*Informes de auditoria *Proyetos de investigacion mejorados	Procesos medicion, analisis y mejora. MEN
		V *Avances y seguimiento a los proyectos pedagogicos.		
	* Informes auditoria	A *Planes de mejoramiento.		

ANEXO 4 HOJA DE VIDA DE LOS INDICADOR

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR			
DATOS DEL INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR			CODIGO
OBJETIVO INSTITUCIONAL			
OBJETIVO ESTRATÉGICO			
NOMBRE DEL PROCESO			
TIPO DE INDICADOR	EFFECTIVIDAD ___ EFICIENCIA ___ EFICACIA <input checked="" type="checkbox"/> OTRO _____		
PROPÓSITO			
Unidad de medida	Frecuencia de medida	Numerador	Fuente
		Denominador	Fuente
DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR			
FORMULA DE CALCULO			
DESCRIPCIÓN DE LA META			
RESTRICCIONES DEL INDICADOR			
Datos requeridos para calcular el indicador		Fuente del indicador	
TENDENCIA (Resultados del indicador)			
RANGO DE CALIFICACIÓN			
MINIMO	ACEPTABLE	SATISFACTORIO	
HISTORICO DEL INDICADOR			
VIGENCIA 1	VIGENCIA 2	VIGENCIA 2	
OBSERVACIONES			
RESPONSABLE DEL INDICADOR			
APROBACIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO	REVISÓ Y APROBÒ	

ANEXO 5 MANUAL DE CALIDAD



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCION EDUCATIVA INEM Custodio García Rovira- Bucaramanga

*NTC GP: 1000 2004
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*

TABLA DE CONTENIDO

SECCIÓN	TÍTULO	VERSIÓN
01	INTRODUCCIÓN	00
02	GENERALIDADES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	00
03	MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES	00
04	INDICADORES DE GESTIÓN	00
05	ANEXOS	00

CONTENIDO DETALLADO

1. INTRODUCCION

- 1.1 PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA
- 1.2 HISTORIA
- 1.3 BENEFICIARIOS
- 1.4 PRESTACION DEL SERVICIO
- 1.5 REQUISITOS GENERALES DE LOS BENEFICIARIOS
- 1.6 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
- 1.7 ESTUDIANTES
- 1.8 DIAGNOSTICO 2009

2. GENERALIDADES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 2.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- 2.2 OBJETO DEL MANUAL
- 2.3 ALCANCE DEL MANUAL
- 2.4 REVISIÓN, APROBACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD
- 2.5 DISTRIBUCIÓN
- 2.6 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACION
- 2.7 POLÍTICA DE CALIDAD
- 2.8 OBJETIVOS DE CALIDAD
- 2.9 REPRESENTANTE DE LA INSTITUCION
- 2.10 COMUNICACIÓN INTERNA
- 2.11 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS
- 2.12 REVISIÓN POR LA DIRECCION

SECCIÓN 03: MAPA DE PROCESOS Y CARACTERIZACIONES

SECCIÓN 04: INDICADORES DE GESTIÓN

SECCIÓN 05: ANEXOS

5.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

5.2 MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

1 INTRODUCCIÓN

El manual de calidad de la Institución Educativa INEM Custodio García Rovira de Bucaramanga, describe la estructura del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, adecuado a los requisitos establecidos en la norma NTC GP 1000:2004 y los aspectos requeridos por el Modelo Estándar de Control Interno establecidos por el Decreto 1599 de 2005.

La Gestión de la Institución Educativa INEM está basada en el Mejoramiento Continuo, donde de manera sistemática se busca optimizar el desempeño en la prestación de los servicios que ofrecemos y la relación con nuestros clientes y proveedores. Por lo anterior, es conveniente conocer el enfoque de la organización de manera que permita visualizar claramente el papel que desempeña la Institución.

El SIGC ha sido diseñado con base en las Normas legales vigentes del Ministerio de Educación, las políticas sectoriales, las necesidades de los beneficiarios y de las partes interesadas, ha identificado sus objetivos, alcances, procesos, actividades, procedimientos y responsabilidades y la interacción del sistema. El manual describe las disposiciones adoptadas por la Institución Educativa INEM para cumplir nuestras políticas, nuestros objetivos, los requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, así como, los requisitos exigidos en las Norma NTCGP 1000:2004 y NTC ISO 9001:2000; buscando precisar, sistematizar y controlar todas las fases o actividades relacionadas con la calidad de nuestro servicio

1.1 DESCRIPCION DE LA INSTITUCION EDUCATIVA.

Nombre de la Institución:	Institución Educativa INEM Custodio García Rovira
Dirección:	Cra.19ª #104-56 Provenza
Municipio:	Bucaramanga
Departamento:	Santander
Teléfono:	6361411
Nombre Director:	Argemira Corzo de Camacho
Director de Núcleo:	Etilvia Vesga de Sánchez.

1.2 HISTORIA

El Decreto 1962 del 20 de Noviembre de 1969, estableció la Enseñanza Media Diversificada en el país, como una etapa posterior a la educación primaria a través de la cual el alumno(a) pudiera desarrollarse integralmente y prepararse no sólo para ingresar a la Universidad sino para desempeñarse eficazmente en su comunidad.

En 1970, año Internacional de la Educación, el gobierno dio al servicio los diez primeros Institutos en esta modalidad de educación entre los cuales se encontraba el INEM “Custodio García Rovira” de Bucaramanga.

El propósito de la Institución Educativa INEM; es unificar la administración en una Institución Educativa y ofrecer todos los niveles de educación y ampliar la cobertura mediante resolución 09926 de agosto 28 /02, emanada de la Gobernación de Santander, por el cual se adopta el procedimiento y se establecen criterios para la integración.

Los aspectos más sobresalientes fueron:

Nombre del Proyecto: Integración INEM “Custodio García Rovira”,

Instituciones de Pre-escolar y básica primaria.

Nombre de la Institución: Institución Educativa INEM “Custodio García Rovira” de Bucaramanga.

Sedes anexas: El Rocío, Hogar San José, Divino Salvador, Toledo Plata, Luís Carlos

Galán, Dongón, Yíra Castro, Diana Turbay, San

Pablo y San Martín

Educación: Pre-escolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y media Académica y Técnica

Cobertura: 10.772 estudiantes.

1.3 BENEFICIARIOS

Los beneficiarios del servicio educativo que presta la Institución Educativa INEM Custodio García Rovira de Bucaramanga, también llamados en este Manual de Calidad como las partes interesadas, son los siguientes: Estudiantes, Directivos (as) Docentes, Docentes, Administrativos, Personal de Apoyo y personal de mantenimiento, Padres y Madres de Familia, egresados, el sector productivo con quienes se tiene firmados convenios de Cooperación, el SENA e Instituciones de Educación Superior con quienes la Institución está articulada y la sociedad en general que de una u otra manera han venido acompañando a la Institución en esta responsabilidad social cual es la de formar hombres íntegros capaces de responder a los desafíos de la sociedad de hoy y del futuro.

1.4 PRESTACION DEL SERVICIO - FORMACION QUE OFRECE

El INEM, Custodio García Rovira de Bucaramanga, es una institución educativa de carácter oficial, aprobada según el Decreto 1962, del 20 de Noviembre de 1969 por el MEN, constituida en Institución Educativa mediante la ley 715/01 artículo 9, Decreto 1860/02 artículo 13 y la resolución 09926 de agosto 28 /02, emanada de la Gobernación de Santander.

Desde su génesis ha tenido la filosofía de la Enseñanza Media Diversificada y contribuye a la formación de estudiantes ciudadanos y ciudadanas con derechos fundamentales. Diseño y prestación de servicios educativos en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media en la especialidad bachiller técnico comercial o técnico industrial.

Su carácter:

- Modalidad Académica.
 - Ciencias: Bachiller con énfasis en Ciencias
 - Comunicación: Bachiller con énfasis en medios de comunicación.
 - Idiomas: Bachiller con énfasis en Idiomas
 - Música: Bachiller con énfasis en Música
- Modalidad Comercial. Bachiller comercial con énfasis en:
 - Documentación y registro de operaciones contables
 - Operaciones contables
- Modalidad Agropecuaria. Bachiller con énfasis en Agropecuaria
- Modalidad Promoción Social. Bachiller con énfasis en:
 - Técnico en guía turístico.
 - Organización de eventos turísticos y recreativos
- Modalidad Industrial. Bachiller industrial con énfasis en:
 - Auxiliar técnico en mantenimiento electrónico
 - Auxiliar técnico en mantenimiento de hardware
 - Auxiliar técnico en Instalaciones eléctricas residenciales

1.5 REQUISITOS GENERALES DE LOS BENEFICIARIOS

Los requisitos generales de los beneficiarios están contemplados en la misión de la Institución e identificados en los factores claves de éxito, los cuales están especificados más adelante y estos son:

- LA DIVERSIFICACION
- ALTA CALIDAD HUMANA
- ENFOQUE PEDAGÓGICO
- NUEVOS ENFOQUES TECNOLÓGICOS

1.6 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.6.1 MISIÓN INSTITUCIONAL

Somos una institución de carácter oficial, diversificado, que ofrece a la sociedad Colombiana un servicio educativo de alta calidad humana, mediante la utilización de nuevos enfoques pedagógicos, tecnológicos y empresariales.

1.6.2 VISIÓN INSTITUCIONAL

Constituye la declaración que guiará al INEM en el contexto re



biante en el q

El INEM “ Custodio García Rovira” de Bucaramanga, será una institución educativa reconocida a nivel nacional por su compromiso en la formación diversificada, de una Persona libre, responsable y autónoma en la construcción de su proyecto de vida.

como persona

- PLURALIDAD: Capacidad de respetar las diferencias y semejanzas entre los demás y yo.
- PARTICIPACIÓN: es construir acuerdos básicos y ejecutarlos sobre normas para lograr metas comunes.
- AUTOESTIMA: Valora sus cualidades y las de los demás para mejorar su rendimiento y comportamiento.
- GRATITUD: Es fomentar actitudes de agradecimiento con sus compañeros(as) y demás integrantes de la sociedad.

- **RESPONSABILIDAD:** es la conciencia acerca de las consecuencias que tiene todo lo que hacemos o dejamos de hacer sobre nosotros (as) mismos (as) o sobre los demás.
- **HONESTIDAD:** transparencia en su actuar frente a si mismo(a) y con los demás.
- **TOLERANCIA:** respeto por los demás, sin distingo de raza, sexo, identidad sexual, nacionalidad, entre otros, como fundamento para la convivencia pacífica entre las personas.

1.6.4 FACTORES CLAVES DE ÉXITO:

1.6.4.1 **Diversificación:** La Enseñanza Media Diversifica encausa a los y las estudiantes hacia la obtención de conocimientos y creación de actitudes, desarrollo de habilidades y destrezas y formación de hábitos, de tal manera que cada individuo pueda vivir y realizarse según sus posibilidades con el máximo de eficiencia y satisfacción tanto para beneficio propio como para la comunidad. Para tal fin, se trazan planes y programas de estudios centrados en las diferencias individuales de cada educando, los cuales se ofrecen a través de áreas y modalidades. La diversificación nos pone a la vanguardia en la oferta educativa:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Académico con énfasis en: ciencias, comunicación, idiomas (PBI), música</i> ▪ <i>Técnico con énfasis en: industrial, promoción social, agropecuaria y comercio.</i> |
|---|

1.6.4.2 **ALTA CALIDAD HUMANA:** Consiste en la satisfacción del beneficiario del servicio educativo (estudiante, padre de familia, docentes y administrativos, empresa, sociedad...) al recibir una formación que contribuya a la realización de su proyecto de vida.

1.6.4.3 **NUEVO ENFOQUE PEDAGÓGICO:** Adecuar la Institución a las nuevas tendencias educativas y las necesidades del contexto.

1.6.4.4 **NUEVOS ENFOQUES TECNOLÓGICOS:** Consiste en la búsqueda permanente de nuevas tecnologías de la información y comunicación como herramienta de apoyo a los procesos de aprendizaje

1.6.4.5 **NUEVOS ENFOQUES EMPRESARIALES:** Articular los lineamientos institucionales con las necesidades del mundo productivo y las competencias laborales genéricas y específicas.

1.7 ESTUDIANTES POR NIVELES EDUCATIVOS

	Número de Estudiantes	
	2009	2010
PREESCOLAR	441	454
BASICA PRIMARIA	2786	2799
BASICA SECUNDARIA	2920	3015
MEDIA	1460	1560
CICLOS	246	276
	_____	_____
Total	7.853	8104

Tabla: No. Estudiantes por niveles educativos 2008-2009

Fuente: INEM

1.8 Análisis Diagnostico

La educación es un factor esencial del desarrollo humano e instrumento fundamental para el crecimiento económico de cualquier país. La falta de educación constituye uno de los factores substanciales para generar desigualdad y menor concentración de oportunidades.

Según los resultados podemos observar un aumento en el número de estudiantes que ingresaron a la Institución o a sus sedes anexas en el año 2010, esto se debe a la disposición de nuevos cupos educativos por parte del Ministerio de Educación y la Alcaldía de Bucaramanga, además del rendimiento académico y la participación de docentes altamente calificados, los implementos tecnológicos y la diversas oportunidades que se presentan mediante las modalidades con que cuenta la Institución, lo cual posibilita la oportunidad de acceder a la educación superior contando con ciertas bases que le servirán al estudiante dependiendo del tipo de carrera que elija, esto hace del INEM una muy buena opción para la formación personal e integral.

1.8.1 Fortalezas

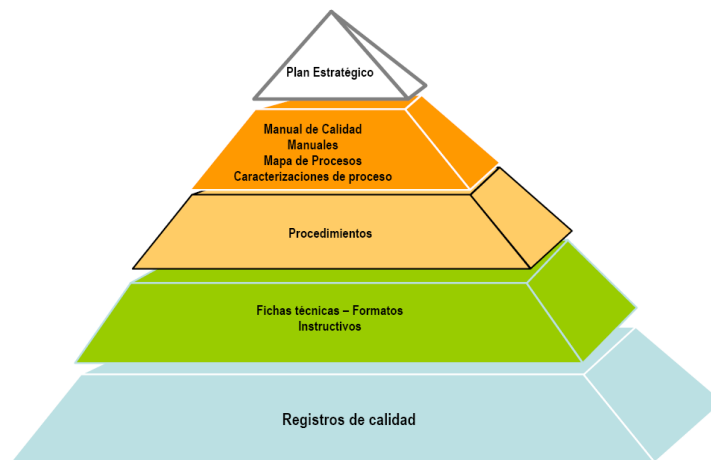
- Docentes altamente calificados
- Planeamiento académico unificado
- Actualización permanente
- Implementación de nuevas tecnologías al currículo
- Ajuste de los nuevos cambios (logros, competencias, dimensiones, estándares etc.) en el quehacer educativo
- Articulación del aula con los proyectos pedagógicos
- Diseño de material de apoyo para el aula (Módulos, guías, talleres)
- Ajuste de las áreas dentro del concepto de formación en procesos el proceso de aprendizaje
- Fomento del trabajo individual y grupal
- Disciplina de trabajo
- Selección de documentos ricos en significación
- Exigencia en el cumplimiento en los deberes
- Manejo adecuado de la metodología y la didáctica utilizada
- Evaluación por proceso, ejes temáticos y preguntas problematizadoras
- Fomento por el crecimiento de los valores
- Gusto y deseo por las actividades deportivas
- Seguimiento a los estudiantes que presentan falencias en el proceso de aprendizaje
- Revisión permanente de tareas
- Acompañamiento de los padres de familia en el proceso con los estudiantes
- Fortalecimiento de la libertad de opinión con los estudiantes

1.8.2 Debilidades

- Dificultad para asimilar los cambios educativos
- Contextualizar los ejes temáticos a la realidad del estudiante
- Mas utilización de tecnologías en el aula
- Falta desarrollar las actividades de nivelación y superación en cada periodo.
- Desarrollar la evaluación como proceso

2. GENERALIDADES SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



- La documentación del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra disponible para la consulta de todos los funcionarios, así como el mecanismo de administración de la documentación del sistema incluyendo los documentos externos y los obsoletos, se encuentra determinado en el Procedimiento de Control de Documentos P-GC-002. A continuación se hace una breve descripción de la documentación que compone el Sistema,

2.2 OBJETO DEL MANUAL DE CALIDAD

Este manual tiene por objeto describir el SIGC, en la Institución Educativa INEM, Custodio García Rovira de Bucaramanga, establecer su alcance, identificar y justificar las exclusiones, hacer referencia a los procedimientos documentados y presentar la interacción entre los procesos.

Así mismo, tiene por objeto determinar las autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos que describen sus actividades. También tiene por objetivo presentar el Sistema Integrado de Gestión -SIG a nuestros beneficiarios, informándoles sobre los controles específicos implementados para lograr su satisfacción

Así mismo, tiene por objeto determinar las autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos que describen sus actividades.

También tiene por objetivo presentar el Sistema Integrado de Gestión -SIGC a los beneficiarios y/o partes interesadas

2.3 ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente manual describe el sistema integrado de gestión, el cual contempla entre sus elementos todos los procesos de la Entidad. Así mismo ha considerado la integración del sistema de gestión de calidad, el cual se adecua a los requisitos de las normas NTC GP 1000:2004 con el sistema de control interno, adecuado al modelo estándar de control interno MECI 1000:2005.

Este manual describe los sistemas de gestión de calidad y de control interno y se expresa como el Sistema Integrado de Gestión -SIG. Los sistemas de administración de riesgos, el Código de Buen de Gobierno y El Código de Ética, no forman parte del alcance de este manual.

2.4 EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIÓN

No son aplicables al INEM, los siguientes requisitos de las normas NTCGP 1000:2004: Requisito 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición: El INEM en la prestación de sus servicios educativos, no emplea ningún tipo de dispositivo que requiera ser calibrado.

2.5 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de la Institución Educativa INEM Custodio García Rovira de Bucaramanga, está comprometida con el desarrollo de todos y cada uno de los procesos, subprocesos y procedimientos de la Institución, mediante los cuales se busca brindar un servicio educativo con altos estándares de calidad, que satisfaga las necesidades y expectativas de los beneficiarios o partes interesadas.

De igual manera manifiesta su apoyo permanente, para logro del cumplimiento de la política y los objetivos de calidad establecidos, a través de la disposición de los recursos necesarios, la comunicación a los servidores públicos de la entidad de la importancia de satisfacer los requisitos de los beneficiarios y partes interesadas, así como los determinados por la ley, y efectuando las revisiones del sistema de gestión de manera periódica,

propendiendo por un mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos del INEM

Mediante Acuerdo No 003 del 25 de abril de 2008, el consejo Directivo de la Institución avaló el Comité de Gestión de calidad y ofreció su apoyo para el mejoramiento continuo de la Institución.

Posteriormente por Resolución de fecha 30 de septiembre de 2008 emanada de la Rectoría, se crea el sistema Integrado de Gestión de calidad, definiendo las responsabilidades y autoridades del SIGC –INEM

2.5.1 ENFOQUE AL CLIENTE

La Institución a través de la alta dirección asegura que los requisitos relacionados con la prestación del servicio se cumplan y ojalá superen las expectativas de los beneficiarios y/o partes interesadas, a través de los procesos misionales. Para esto se compromete hacerle seguimiento y control periódico con el propósito de llegar a un mejoramiento continuo

2.5.2 POLITICA DE CALIDAD

La Institución Educativa INEM, tiene como política de calidad, brindar formación en el ser y en el saber a los integrantes de la comunidad educativa, satisfaciendo sus necesidades. Para lograr el propósito, la Institución utilizará los diversos recursos físicos y tecnológicos, junto con su talento humano para prestar un mejor servicio que garantice el mejoramiento continuo de la Comunidad, cimentados en presupuestos filosóficos que contribuyan al desarrollo de país.

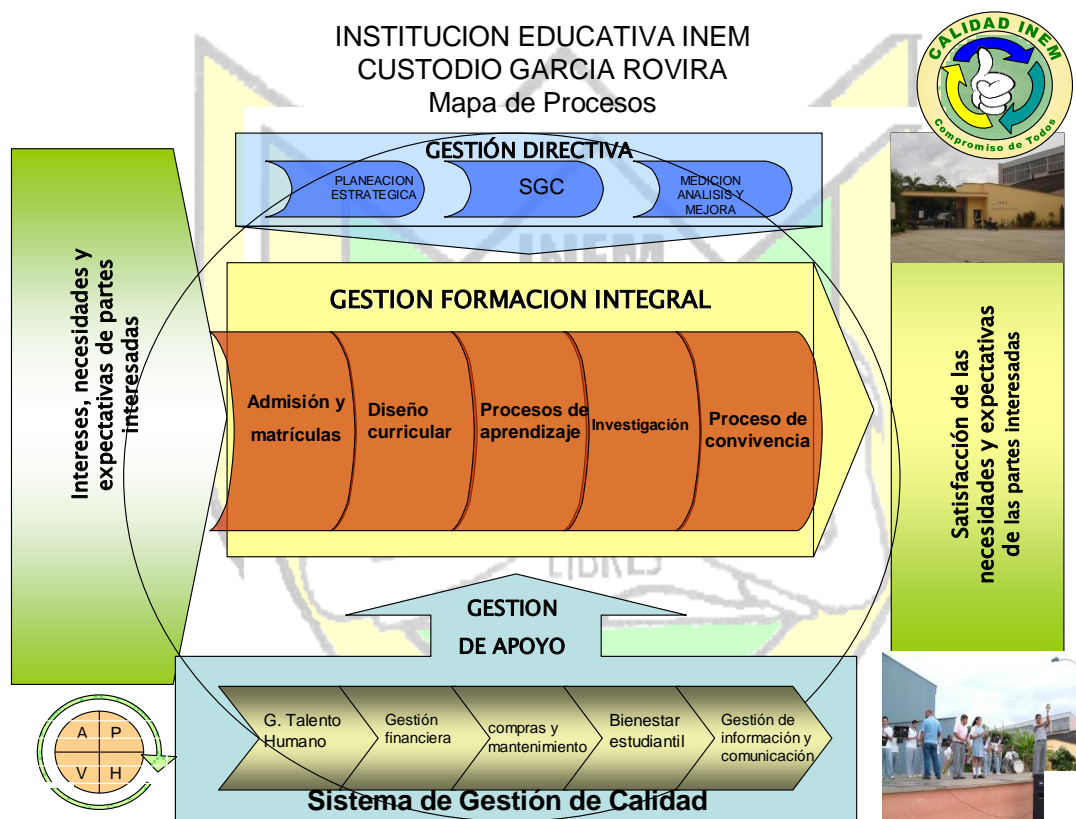
2.5.3 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Describir los conceptos básicos del Proyecto de Mejoramiento Institucional, para fundamentar su quehacer en la Institución
- Determinar los objetivos de calidad institucional para alcanzar éxitos en su implementación
- Construir colectivamente los conceptos básicos institucionales para mejorar la gestión de la Institución Educativa.
- Fortalecer las competencias de los integrantes de la comunidad educativa para su excelente desempeño laboral.
- Establecer estrategias metodológicas para adaptar y desarrollar el proyecto de mejoramiento institucional
- Satisfacer las necesidades y expectativas de la comunidad educativa buscando mejorar el nivel de vida
- Diseñar implementar y mejorar proyectos ambientales que contribuyan a sensibilizar la responsabilidad ambiental y a embellecer y mejorar el entorno Institucional

2.5.4 REPRESENTANTE DE LA DIRECCION ROLES Y RESPONSABILIDADES

El nombramiento del representante de la dirección, roles y responsabilidades están contenidos en la Resolución de Rectoría de fecha 30 de septiembre de 2008, la cual se anexa.

3. MAPA DE PROCESOS



3.1 Descripción de los procesos y su interacción.

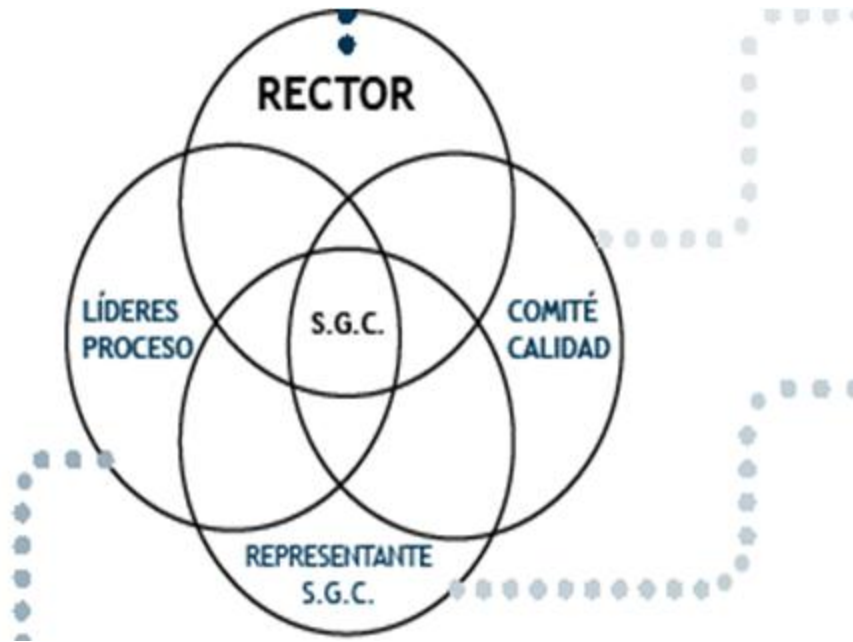
3.1.1 Procesos de Dirección: son procesos gestionados por la Rectoría y/o directivos, están relacionados con las partes interesadas y la planificación estratégica de la organización, política y objetivos, y otorgan recursos a otros procesos, direccionan las actividades y cultura de la Institución, y están relacionados directamente con todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Entre estos se encuentran los Procesos de Planeación Estratégica, y Gestión de Calidad y Medición Análisis y Mejora. El direccionamiento estratégico esta plasmado en el siguiente grafico



3.1.2 Procesos misionales: Estos procesos están relacionados con los servicios que presta la Institución, como marco de la razón de ser de las operaciones de la misma y comprende todos los subprocesos que le dan valor agregado al servicio como son: Admisiones y matrículas, Diseño curricular, prestación del servicio, investigación y convivencia.

3.1.3 Procesos de apoyo: contribuyen a la gestión y apoyo de los procesos académicos, de dirección e Incluyen los procesos de: Gestión del Talento Humano, Bienestar Estudiantil, Compras y mantenimiento, Gestión Financiera e Información y Comunicación. Estos procesos son básicos para la realización y control de todas las actividades de la Institución.

4. ESTRUCTURA DEL PROYECTO: Sistema Integrado de Gestión de calidad- Inem



El Sistema de Gestión de Calidad es Compromiso de todos, esperamos tu participación activa y decidida para la proyección de nuestra Institución.



1. **Objetivo:** Determinar la metodología para elaborar los documentos pertenecientes al S.G.C. de la Institución Educativa INEM Custodio García Rovira de Bucaramanga
2. **Alcance:** Aplica para documentos internos del sistema de Gestión de Calidad.
3. **Responsable:** Jefe del Proceso de Gestión de calidad.
4. **Definiciones:**
 - **Manual:** Documento que especifica conjunto de actividades o procesos de la organización.
 - **Manual de calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una entidad.

- **Caracterizaciones:** Descripción de la interacción de los procesos (proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes), documentación, recursos, controles y medición.
- **Procedimientos:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Instructivos:** Conjunto de reglas, orientaciones y conocimientos que determinan cómo realizar una actividad.
- **Guía:** Libro o folleto de indicaciones que contiene datos o instrucciones diversas.
- **Formatos:** tipo de documento que determina la información que se debe llevar.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

5. Descripción o desarrollo

5.1 Encabezado: Los documentos deben llevar un encabezado en la primera página que contenga:

- Logo de la Institución
- Nombre de Institución
- Nombre del Documento
- Código
- Fecha de vigencia
- Versión

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA DE BUCARAMANGA	
	Manual de calidad	
Código:	Fecha:	Versión:

5.2 Revisión y aprobación:

Los documentos deben llevar en la última página el nombre y cargo de quién elaboró, revisó y aprobó el documento.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:

Este numeral no aplica para formatos, registros, circulares.

5.3 Código:

A los documentos de origen interno se les debe establecer un código, que está conformado por 5 caracteres. Se asigna el código a los documentos de la siguiente manera:

Primero (1) carácter:

TIPO DE DOCUMENTO	COVENCIÓN
• Manual	M
• Caracterización	C
• Procedimiento	P
• Guía	G
• Instructivo	I
• Formato	F
• Registro	r

Segundo dos (2) caracteres:

PROCESO	COVENCIÓN
Planeación Estratégica	PE
Gestión de Calidad	GC
Medición Análisis y Mejora	MA
Admisiones y matriculas	AM

Diseño Curricular	DC
Proceso de Aprendizaje	PA
Investigación	IN
Proceso de Convivencia	PC
Bienestar Estudiantil	BE
Desarrollo Talento Humano	TH
Información y Comunicación	IC
Gestión financiera	GF
Compras Mant. Planta física	CM

LOS OTROS DOS SON NUMEROS. Se comienza desde 01 hasta el 99; y es consecutivo por tipo de documento y proceso. Cada proceso tiene su propia numeración es decir existen tantos 01 como procedimientos existan por cada proceso

El código va en el encabezado

Ejemplo:

P-PE-01

Así que corresponde a un procedimiento de Planeación estratégica y es el procedimiento numero 1

5.4 Fecha: La fecha que va en el encabezado es la fecha de vigencia del documento, la vigencia la determina la aprobación del documento.

5.5 Contenido de los documentos

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad contienen:

1. **Objetivo:** Describe la finalidad del documento
2. **Alcance:** Límites de aplicación del documento.

3. Responsable: Es el líder o jefe del proceso

4. Definiciones: (Vocabulario)

Describe o define el vocabulario para aclarar o hacer claridad del documento.

5. Desarrollo o descripción de actividades

Descripción y metodología para realizar el proceso o la actividad.

No hay una metodología única para describir la realización de este numeral.

6. Anexos:

Se mencionan los formatos o registros que se deben tener en cuenta para aplicar en la metodología establecida.

CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS vs TIPO DE DOCUMENTO

Tipo de documento	Objetivo	alcance	Definición	Desarrollo	anexo	tabla de cambio
Manual	X	X	X	X	X	X
Caracterización	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X
Procedimiento	X	X	X	X	X	X
Instructivo	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	X
Guías	Opcional	Opcional	Opcional	X	Opcional	X
Formatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

Anexos: esta guía no contiene anexos.

6. Control de cambios

Se va diligenciando cada vez que se realice un cambio al documento y tiene 2 campos Novedad y Fecha.

NOVEDAD	FECHA

GLOSARIO.

PLAN ESTRATÉGICO: Define la orientación de la entidad en el corto y mediano plazo, incluye la Misión es decir la razón de ser de la institución y los objetivos que se definen como el elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos, estableciendo las metas y el plan de acción para dar cumplimiento a la misión o a los propósitos institucionales, y son la base para su seguimiento y evaluación.

MANUAL DE CALIDAD: Es el documento que especifica el Sistema de Gestión del INEM, en él se detalla el alcance del sistema de gestión de la calidad los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión, o referencia a los mismos así como la descripción de la interacción entre sus procesos.

MANUAL: Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones y organización de los órganos de una institución; así como las instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para la ejecución.

MAPA DE PROCESOS: En él se identifican los procesos de la entidad y se definen sus interacciones de acuerdo con lo establecido por la NTCGP1000.

CARACTERIZACIONES DE PROCESO: Tienen como finalidad describir el proceso, definiendo entre otros, el objetivo, alcance, responsable, los recursos necesarios para su operación y los indicadores necesarios para garantizar su control.

PROCEDIMIENTOS: Especifican de manera detallada la forma de ejecutar las diferentes actividades tendientes al cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos identificados en el Sistema. Dichos procedimientos cuentan con una documentación de referencia que apoya de manera directa su desarrollo, entre



ellos se cuentan las fichas de prestación del servicio, fichas de indicadores e instructivos.

INSTRUCTIVOS: Orientan a los funcionarios sobre la forma detallada y específica de adelantar una actividad que se encuentra involucrada en los procedimientos.

REGISTROS DEL SISTEMA: Conjunto de evidencias que se generan una vez se han adelantado las diferentes actividades del proceso. Estos deben gestionarse a partir del procedimiento para el control de los registros PRO-CG-002.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
GRACIELA JAIMES JAIMES LIDER SISTEMA GESTION CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	ARGEMIRA CORZO DE CAMACHO RECTORA

ANEXO 6 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA DE BUCARAMANGA	
	PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE TALENTO HUMANO	
Código: P-TH-O1	Fecha: Noviembre de 2009	Versión: 01

PROCEDIMIENTO DESARROLLO DE TALENTO HUMANO

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y actividades a seguir para llevar a cabo los procesos inducción y posterior evaluación de personal en el Colegio INEM, con el fin de garantizar la permanencia de personal competente y comprometido con la Institución.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las actividades de inducción, formación y evaluación del personal, teniendo en cuenta la necesidad específica de la Institución.

3. RESPONSABLE

Jefe Proceso Talento Humano

4. DEFINICIONES

- *Capacitaciones Técnicas*: Capacitaciones que inciden directamente en la actividad que se desarrolla cotidianamente en el puesto de trabajo.
- *Competencia*: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y habilidades.
- *Entrenamiento*: Acto de reparar y adiestrar al personal para el buen desempeño de sus responsabilidades y funciones.
- *Evaluación del desempeño*: Proceso en el cual se mide el cumplimiento de las expectativas de la organización con respecto al desempeño del personal.
- *Formación*: Proceso de suministrar y desarrollar conocimientos, habilidades y aptitudes para cumplir requisitos.
- *Inducción*: Proceso de suministrar y desarrollar conocimientos, habilidades y aptitudes para cumplir requisitos.
- *Manual de Funciones y Responsabilidades*: Documento que enuncia información de identificación, responsabilidades y perfil requerido, correspondiente a cada uno de los cargos existentes en la organización.
- *Perfil de cargo*: Conjunto de características relacionadas con educación, experiencia, formación, habilidades y aptitudes requeridas en la persona que va a desempeñar un cargo específico.

5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1. Identificar una necesidad de personal. Se identifica la necesidad e personal para llenar una vacante o crear un nuevo cargo dentro de la Institución, la cual se registra en un formato para requerir personal. Si se trata de la creación de un cargo, se define de acuerdo al perfil requerido.	Rector	Manual de funciones y responsabilidades. Requisición de personal

2. Definir un perfil bajo los niveles de educación. Formación, habilidades y experiencia, según Manual de Funciones y Responsabilidades	Rector	Manual de Funciones y Responsabilidades
3. Presentar ante la Secretaria de Educación la necesidad de personal	Rector	Carta de solicitud
4. Ubicar al personal en la Institución	Rector	Resolución de Nombramiento
5. Realizar la Inducción general y específica	Jefe Proceso de Talento Humano	Manual Inducción

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
<p>1. Definir las necesidades de formación con base en los resultados de las Evaluaciones de Desempeño, análisis de información arrojada en las auditorias de calidad, acciones correctivas, acciones preventivas y revisiones por la Gerencia.</p> <p>NOTA: De igual forma las necesidades de formación pueden ser identificadas por los jefes inmediatos y personal de la Institución o a través de un instrumento diagnóstico</p>	Jefe Proceso de Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Evaluación de Desempeño - Informe de auditoria
<p>2. Mantener información actualizada sobre programas de educativos de entidades como el SENA, Cámara de Comercio, Universidades, etc., para identificar programas de interés para el personal y la actividad desarrollada en la compañía.</p>	Jefe De Talento Humano	

<p>3. Crear un Plan de capacitación con base en la información de los puntos anteriores. Este programa está sujeto a modificaciones si durante el periodo se identifican nuevas oportunidades de formación.</p> <p>El <i>Plan de Capacitación</i> debe definir lo siguiente:</p> <p><i>Tema:</i> Título de la capacitación.</p> <p><i>Objetivos:</i> Que tiene la organización con respecto a la capacitación.</p> <p><i>Participantes:</i> Cargos que reciben capacitación.</p> <p><i>Institución o Docente:</i> Instructores o institución que dirigirá la capacitación.</p> <p><i>Mes:</i> Mes tentativo en que se realizará la capacitación.</p> <p><i>Seguimiento Eficacia:</i> Observaciones de la Eficacia de las capacitaciones.</p>	<p>Jefe Proceso Talento Humano</p>	<p>Plan de Capacitación del Personal</p>
<p>4. Realizar seguimiento para verificar el cumplimiento del plan de formación establecido.</p> <p>NOTA: El seguimiento de la capacitación se realizará 120 días posteriores a la capacitación recibida, ya que se busca identificar la aplicación de la misma.</p>	<p>Jefe Proceso Talento Humano</p>	<p>- Certificados - Evaluación de la capacitación al personal.</p>
<p>5. Anexar el certificado a la Hoja de Vida, una vez finalizada la capacitación el participante debe suministrar a la Institución el certificado emitido como resultado de esta para anexarlo a su hoja de vida.</p>	<p>Secretaria de Rectoría</p>	

6. Evaluar la eficacia de las capacitaciones, indicando los logros o mejoras alcanzadas como resultado de la capacitación.	Jefe inmediato	Evaluación de la capacitación al personal
--	----------------	---

6. REFERENCIA DOCUMENTAL

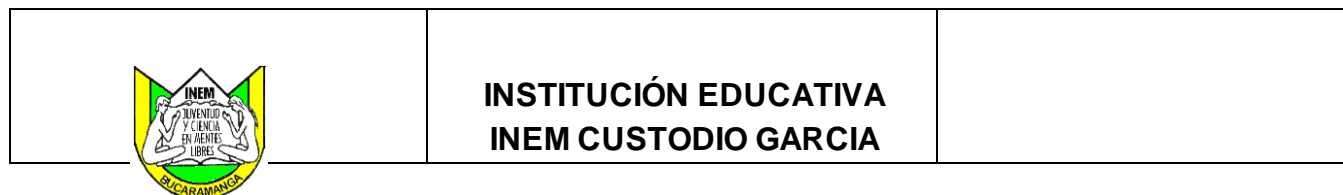
Norma Técnica Colombiana


REVISÓ: Coordinador de Calidad

CARGO	
Jefe Inmediato:	Supervisa a:
Objetivo:	
FUNCIONES	
RESPONSABILIDADES	
<i>Manejo de Personal</i>	
<i>Equipos</i>	
<i>Información Confidencial</i>	

<i>Atención al Cliente/Partes Interesadas</i>		
<i>Dineros y/o valores</i>		
PERFIL		
Educación:		
Experiencia:		
Formación:		
Habilidades Específicas	Habilidades Institucionales: Trabajo en equipo, Comunicación asertiva, Buenas relaciones interpersonales, Orientación al cliente, Integridad, Proactivo y Prudencia	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Estudiantes UIS	Graciela Jaimes	Argemira Corzo



	ROVIRA DE BUCARAMANGA	
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA	
Código: P-GC-01	Fecha: Noviembre de 2009	Versión: 01

PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA

1. OBJETO

Establecer el procedimiento para asegurar que el sistema de gestión de la calidad este conforme con los requisitos de ISO 9000 y su implementación se mantienen de forma eficaz, generando valor a la organización.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos que afectan el sistema de gestión de la calidad.

3. RESPONSABLES

Es responsabilidad del representante de la dirección, planear, controlar y hacer seguimiento a las auditorías del sistema de gestión de la calidad.

4. DEFINICIONES Y SIGLAS

- *Auditoría:* Procesos sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- *Programa de la auditoría:* Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigido hacia un propósito específico.
- *Plan de Auditoría:* Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
- *Alcance de la Auditoría:* Extensión y límites de una auditoría (descripción reubicaciones, actividades, procesos, período de tiempo).
- *Criterios de Auditoría:* Conjunto de políticas, procedimientos o requisito utilizados como referencia.

- *Evidencia de la Auditoría:* Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- *Hallazgos de la Auditoría:* Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- *Conclusiones de la Auditoría:* Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos.
- *Cliente de la auditoría:* Organización o persona que solicita una auditoría.
- *Auditado:* Organización que es auditada.
- *Auditor:* Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- *Equipo Auditor:* Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
- *Experto Técnico:* Persona que aporta experiencia o conocimiento específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.
- *Competencia:* Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

5. METODOLOGÍA

La metodología utilizada se describe en el siguiente diagrama de flujo, donde se identifican las actividades, los responsables y los documentos y/o registros necesarios.

Adicionalmente, se describen algunas características que deben tener ciertas actividades del procedimiento y que sirven de apoyo para la gestión.

Es importante dejar claro que en lo posible las auditorías internas se realizarán con personal externo a la empresa, sin obviar el tener auditores internos calificados y que pueden en algún momento realizar o implementar el presente documento.

CRITERIOS DE LA AUDITORIA	
Tipo de Auditoría	Auditoría de Primer Parte o Auditoría Interna: Son las auditorías que se realizan por o en nombre de la organización para la revisión por la dirección.
	Auditoría de Segunda Parte: Se

	<p>llevan a cabo por partes que tienen un interés en la organización, tal como los clientes, o por otras personas en su nombre.</p>
	<p>Auditoría de Tercera Parte: Se llevan a cabo por organizaciones auditoras independientes y externas que proporcionan el certificado de conformidad con la norma ISO 9001</p>
<p>Categoría de la Auditoría</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Auditoría al sistema de Gestión de la Calidad. - Auditoría a uno o varios procesos. - Auditoría a uno o varios productos y/o servicios
<p>Plan de Auditoría</p>	<p>El Plan de Auditoría debe contener:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo - Tipo de Auditoría - Categoría - Alcance - Documentos de Referencia: Política y objetivos de calidad, resultados de auditorías anteriores, manuales, documentos externos, registros. - Hallazgos documentales - Equipo auditor: líder, auditor, acompañante si se requiere. - Fecha de ejecución: reunión de apertura, visita en sitio, reunión de cierre.
<p>Tipos de Hallazgos</p>	<p>Conformidad: Cumplimiento del requisito</p>
	<p>No Conformidad: Incumplimiento del requisito.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No conformidad mayor: se refiere a la falta de cumplimiento y/o implementación de un requisito de la norma que afecta directamente a todo el sistema. - No conformidad menor: incumplimiento leve de un requisito

	pero que no afecta directamente al sistema.
	Observación: Recomendaciones al sistema de gestión de la calidad.

Nota: Es importante que antes del cierre de la auditoría se debe dar la oportunidad a los procesos auditados donde se encontraron hallazgos que presenten planes de acción.

PERFIL DEL AUDITOR INTERNO	
Educación:	Bachiller
Formación:	Curso de auditor Interno aprobado
Habilidades:	De comunicación, interrelación personal y trabajo en equipo
Experiencia:	Mínimo 6 meses en la empresa



PERFIL DEL AUDITOR EXTERNO	
Educación:	Bachiller
Formación:	Curso de auditor Interno aprobado por un ente certificador
Habilidades:	De comunicación, interrelación personal y trabajo en equipo
Experiencia:	Mínimo 1 año realizando auditorías internas

AUDITORIA INTERNA				
DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS	
			CODIGO	NOMBRE
	<i>Planeación:</i> Elaborar el cronograma de la auditoría interna teniendo en cuenta los auditores, tipo de auditoría y la categoría. Su periodicidad será cada 3 meses o	Representante del Sistema		Programa de Auditoría interna

	menos si se requiere			
	<i>Preparación:</i> Elaborar el plan de auditoría	Representante del Sistema		Plan de Auditoría
	<i>Preparación:</i> Establecer el itinerario, las listas de verificación, los planes de muestreo y los formularios para registrar la información o hallazgos encontrados de la auditoría	Representante del Sistema Equipo Auditor		Listas de verificación
	<i>Ejecución:</i> Realizar la reunión de apertura, evaluar el sistema, establecer los hallazgos y realizar la reunión de cierre	Equipo Auditor		Asistencia reunión de apertura y cierre
				Listas de verificación
	<i>Ejecución:</i> Realizar el informe de la auditoría y distribuir a todos los procesos involucrados	Equipo Auditor		Informe de Auditoría
				Solicitud de requerimiento de procesos
	<i>Seguimiento:</i> El auditor líder o el designado debe realiza el seguimiento a los requerimientos de acción correctiva y evaluar su eficacia.	Representante del Sistema Auditor Designado		Informe de Auditoría
				Solicitud de requerimiento de procesos
				Control estado SAC
	¿Los requerimientos de acción correctiva fueron eficaces?	Representante del		Solicitud de requerimiento de

		Sistema		procesos
	Establecer nueva fecha de seguimiento que no debe ser mayor al tiempo otorgado para el primer cierre	Auditor Designado		Solicitud de requerimiento de procesos
				Control estado SAC
	Final del procedimiento			

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Estudiantes UIS	Graciela Jaimes	Argemira Corzo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA DE BUCARAMANGA	
	CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	
Código: P-MA-01	Fecha: Noviembre de 2009	Versión: 01

CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

1. **OBJETIVO:** Describir la metodología a seguir para identificar, controlar y dar tratamiento a los servicios que no sean conformes con los requisitos establecidos en las caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución
2. **ALCANCE:** Este procedimiento se inicia con la identificación del servicio no conforme en cada proceso o subproceso y finaliza con la verificación de la acción tomada.
3. **RESPONSABLE:** Líder del proceso de Gestión de calidad
4. **DEFINICIONES:**
 - **SERVICIO NO CONFORME:** Un servicio no conforme es aquel que no cumple con los requisitos, estos están establecidos en la caracterización del servicio para cada proceso.
 - **ACCION CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada
 - **ACCION PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

- NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito

5. ACTIVIDADES

Actividades	Responsable
<p>5.1 Detectar el servicio no conforme: El servicio no conforme puede ser detectado durante o después de la ejecución del procedimiento por los funcionarios de la Institución o los beneficiarios o partes interesadas y se debe informar al líder del proceso de Gestión de calidad</p>	<p>Funcionarios de la Institución</p>
<p>5.2 Aplicar tratamiento o corrección inmediata: Una vez identificado el servicio no conforme se debe aplicar el tratamiento definido en la caracterización del servicio para cada subproceso. Este documento define los responsables de aplicar el tratamiento y los registros que evidencian la acción tomada</p>	<p>Líder del proceso de Medición Análisis y Mejora</p>
<p>5.3 Cada vez que se presente un servicio no conforme se diligencia el formato de “Estadística de servicio no conforme” en el cual se describen los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Subproceso generador del servicio no conforme • Fecha ; día, mes y año en que se identificó el servicio no conforme • Indicar el criterio que incumplió • Observaciones 	<p>Líder del proceso Medición Análisis y mejora</p>
<p>5.4 Verificar conformidad del servicio: Cuando se corrija el servicio no conforme, se someterá a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.</p> <p>Dependiendo del impacto del servicio no conforme o de su frecuencia, se informará al</p>	<p>Líder del proceso de Medición Análisis y mejora</p>

<p>líder del proceso o subproceso con el fin de determinar si debe o no tomarse una Acción Correctiva</p>	
<p>5.5 Aplicar acción correctiva: Si de acuerdo a su criterio va a tomar una acción correctiva. Debe llenar el formato “ Administración de Acciones Correctivas y Preventivas” y asegurar que se realice el seguimiento al plan de acción con el fin de verificar la eficacia de la acción tomada</p>	<p>Líder del proceso Funcionario que desarrolla la labor</p>

6. CONTROL DE REGISTROS

- Registros en calidad/organización y métodos

CODIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ARCHIVO	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN		TIEMPO DE RENTENCIÓN	
					QUIEN	METODO	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
VAOMPC-RG07	Programa de Auditoría Interna	Físico	Archivador	AZ – Auditorías Internas	Jefes de proceso	Ordenado ascendentemente según fecha de auditorías	1 año	Archivo Inactivo - Calidad
VAOMPC-RG07	Plan de Auditoría							
VAOMPC-RG07	Listas de Verificación							
VAOMPC-RG07	Asistencia Reunión de Apertura y Cierre							
VAOMPC-RG07	Informe de Auditoría							



VAOMPC- RG07	Solicitud de requerimiento a Procesos							
VAOMPC- RG07	Control Estado SAC							

- Registros en las dependencias

CODIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ARCHIVO	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN		TIEMPO DE RETENCIÓN	
					QUIEN	METODO	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
VAOMPC- RG11	Informe de Auditoría	Físico	Archivador	AZ – Auditorías Internas	Jefes de Proceso	Ordenado ascendentemente según fecha	1 año	Archivo Inactivo Calidad

						de auditori as		
--	--	--	--	--	--	----------------------	--	--

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Estudiantes UIS	Graciela Jaimes	Argemira Corzo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA DE BUCARAMANGA	
	PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	
Código: P-PE-01	Fecha: Noviembre de 2009	Versión: 01

PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1. OBJETIVO

Definir las directrices para la revisión y evaluación del Sistema Gestión de la Calidad, y los procesos de la Institución

2. ALCANCE

Esta guía aplica para las revisiones de todos los procesos de la Institución Educativa INEM efectuadas a intervalos planificados.

3. RESPONSABLE

Rectora

4. DEFINICIONES

- *Eficacia*: Consecución de las actividades y resultados planificados.
- *Eficiencia*: Relación entre los resultados logrados y los recursos utilizados para tal fin.

- *Efectividad.*

5. ACTIVIDADES



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1. Revisar los resultados evidenciados de las auditorías de gestión y de calidad. Se debe verificar que se está dando cumplimiento al programa de auditorías internas establecido, que los informes resultantes de dichas auditorías son relevantes, que se han planteado acciones para dar solución a los hallazgos y establecido los mecanismos de control para medir su eficacia, y que las personas involucradas en dicha labor tienen la competencia requerida.	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de Revisión por la Rectoría. - Programa de auditorías. - Informe de auditoría
2. Establecer recomendaciones para la mejora. El dueño de cada proceso debe establecer anualmente los proyectos de mejora a desarrollar	Gerente Dueño de Proceso	Acta de Revisión por la Dirección
3. Planear acciones. Planear acciones resultado de la revisión por la Gerencia, asignando los responsables de ejecutarlas y definiendo los recursos que se requieran, teniendo en cuenta que dichas acciones incluyen las encaminadas al mejoramiento del SGC y sus procesos.	Rector	Acta de Revisión por la Dirección
4. Concluir. Evaluar la percepción que tiene la Gerencia acerca del SGC, con el fin de retroalimentar a todos los miembros de la organización, evidenciando su compromiso con el Sistema y con la Calidad de los procesos y así transmitirles dicho compromiso.	Rector	Acta de Revisión por la Dirección
5. Socializar los resultados de la Revisión por la Gerencia. Presentar los resultados en Comité de Calidad Posterior	Rector	Acta de Revisión por la Dirección

6. REFERENCIA DOCUMENTAL

NTC-ISO 9001:2000

Revisó: Coordinador de Calidad

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Estudiantes UIS	Graciela Jaimes	Argemira Corzo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA DE BUCARAMANGA	
	GUIA PARA LA SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
Código: P-CM-01	Fecha: Noviembre de 2009	Versión: 01

GUIA PARA LA SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

1. OBJETIVO

Establecer las diferentes actividades necesarias para realizar la selección, evaluación y reevaluación de proveedores de tal manera que el servicio contratado o producto adquirido cumpla con los requisitos establecidos por la organización, el cliente y la Norma NTC GP 1000

2. ALCANCE

Aplica a todos los proveedores que suministren bienes y servicios que afecten la calidad del servicio educativo.

3. RESPONSABLE

Gerente

4. DEFINICIONES

- *Proveedor*: Organización o persona que proporciona un producto y/o servicio.
- *Servicio*: Es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación del servicio puede implicar una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente, una actividad realizada sobre un producto intangible suministrado por el cliente o la entrega de un producto intangible.
- *Producto*: Resultado de un proceso.
- *Orden de Compra*: Es un documento para legalizar la adquisición de compras de bienes y/o servicios.
- *Selección*: Acción y efecto de elegir una o varias personas o cosas entre otras, separándolas de ellas y prefiriéndolas.
- *Compra de bienes que afectan la calidad del servicio*: Aires acondicionados, Equipo de cómputo, Material didáctico: Libros, implementos deportivos, musicales, Software educativo, textos y útiles para estudiantes, insumos para impresoras.
- *Compra de servicios que afectan la calidad del servicio*: Servicio de mantenimiento de computadores, aires acondicionados, Servicio de mantenimiento de plata física, Servicio de capacitación para estudiantes, talento humano y padres de familia, servicio de auditorías.
- *Servicios en los que la organización es intermediaria*: Cafetería y transporte.
- *Compras apremiantes*: Adquisición de un producto o servicio requerido con extrema urgencia.

5. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA EVALUAR A LOS PROVEEDORES.

La evaluación de proveedores de bienes y servicios se realizará por cada compra, orden de ejecución o contrato de servicios realizado. Cada criterio se evaluará con una escala de puntos de la siguiente manera:

E (EXCELENTE) 3 puntos

B (BUENO) 2 puntos

C (REGULAR) 1 punto

El resultado de la evaluación será la suma de la puntuación obtenida en cada criterio, siendo 5 la calificación más baja y 15 la más alta para la Evaluación de Proveedores y la Evaluación de Servicios, respectivamente.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO								
CRITERIOS PARA SELECCIONAR PROVEEDORES										
<p>1. Diligenciar formato de información de proveedores. Cualquier proveedor de bienes o servicios que desee establecer vínculo comercial con la organización y cuya vinculación afecte la calidad de la prestación del servicio educativo ofrecido por el Colegio INEM, deberá consignar su información en el Formato de Información de Proveedores.</p>	Proveedores	Formato de Información de Proveedores								
<p>2. Verificar el cumplimiento de especificaciones. Se verifica el cumplimiento de especificaciones derivadas de la Orden de Compra. Por lo tanto se evaluará el cumplimiento de las especificaciones del producto de acuerdo a lo solicitado</p> <table border="1" data-bbox="224 1052 834 1499"> <thead> <tr> <th data-bbox="224 1052 646 1123">CRITERIO</th> <th data-bbox="646 1052 834 1123">PUNTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="224 1123 646 1234">Satisface totalmente las especificaciones</td> <td data-bbox="646 1123 834 1234">3</td> </tr> <tr> <td data-bbox="224 1234 646 1346">Satisface parcialmente las especificaciones</td> <td data-bbox="646 1234 834 1346">2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="224 1346 646 1499">Incumple las especificaciones solicitadas</td> <td data-bbox="646 1346 834 1499">1</td> </tr> </tbody> </table>	CRITERIO	PUNTOS	Satisface totalmente las especificaciones	3	Satisface parcialmente las especificaciones	2	Incumple las especificaciones solicitadas	1	Persona que solicita la compra o servicio	Formato de Evaluación y Reevaluación de Proveedores Orden de Compra
CRITERIO	PUNTOS									
Satisface totalmente las especificaciones	3									
Satisface parcialmente las especificaciones	2									
Incumple las especificaciones solicitadas	1									
<p>3. Calidad del Servicio. Grado de satisfacción con el que el proveedor atiende nuestras necesidades de suministro. Por lo tanto se evaluará: La respuesta ante los reclamos presentados, la atención del personal administrativo y operativo y el cumplimiento de las garantías señaladas en la solicitud.</p>	Persona que solicita la compra o servicio	Formato de Evaluación y Reevaluación de Proveedores Orden de Compra								

CRITERIO	PUNTOS		
E. Satisface completamente las necesidades de suministro	3		
B. Satisface parcialmente las necesidades de suministro	2		
C. No satisface las necesidades de suministro	1		
4. Precio Adecuado. Se verifica que el precio facturado sea el pactado en el documento			Formato de Evaluación y Reevaluación de Proveedores
CRITERIO	PUNTOS		
E. Son acordes a los precios fijados por el mercado	3		
B. Superan en menor proporción los precios del mercado	2		Orden de Compra
C. Superan ampliamente los precios del mercado	1		
5. Cumplimiento del Tiempo de Entrega. Se evalúa la oportunidad en la prestación del servicio.			Formato de Evaluación y Reevaluación de Proveedores
CRITERIO	PUNTOS		
E. Cumple satisfactoriamente y en la fecha pactada	3		
B. Presenta retrasos sin afectar la ejecución del trabajo	2		Contrato de Servicios
C. Presenta retrasos afectando la ejecución del trabajo	1		
6. Adecuado soporte documental. Se verifica que el proveedor del servicio brinde el		Secretaria de	Formato de Evaluación y

soporte documental necesario.		Gerencia	Reevaluación de Proveedores
CRITERIO	PUNTOS		
E. Cumple con la totalidad de documentos exigidos	3		
B. Cumple parcialmente con el soporte documental	2		
C. No cumple con el soporte documental requerido	1		Contrato de Servicios

<p>7. Verificar la información diligenciada en el formulario. Una vez recibido el formato ya diligenciado por el proveedor, se evalúa teniendo en cuenta los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que el formulario de inscripción se encuentre debidamente diligenciado con su respectiva información soporte. - Que el proveedor se encuentre legalmente constituido. - Que anexe los papeles de la DIAN, Cámara de Comercio y una copia de la afiliación a Comfenalco. - Que anexe referencias laborales. <p>Con base en lo anterior se define si el proveedor es aceptado incluyéndolo en el listado maestro de proveedores.</p>	Secretaria de Gerencia	Formato de selección de Proveedores
<p>8. Seleccionar proveedores cuando sido compra apremiante. Cuando se habla de compras apremiantes, se contacta un proveedor sin pasar por los pasos anteriores, y se evalúa en el momento en que realice la prestación del servicio o entregue la compra. Después de realiza lo anterior se debe tener en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisar los resultados de la evaluación del proveedor, como mínimo debe haber obtenido 76 puntos para ingresarlo al listado de proveedores aceptados, en caso contrario el proveedor no será tenido en cuenta en próximas compras. - Solicitar al proveedor el diligenciamiento del formato información de proveedores y los 	Gerente	<p>Formato Información de proveedores</p> <p>Formato de evaluación y reevaluación de proveedores</p>

documentos anexos especificados. - Verificar que los documentos sean conformes y adicionar el nuevo proveedor a listado de proveedores aceptados.		Listado de proveedores seleccionados
--	--	--------------------------------------

Los criterios para reevaluar a los proveedores se derivan de la capacidad demostrada de haber suministrado durante el semestre los productos y/o servicios.

La reevaluación de proveedores se realizará cada seis meses. Para ello se toma el promedio de las evaluaciones que corresponde a la sumatoria de las evaluaciones sobre el número de compras realizadas al proveedor en el semestre.

RESULTADO

$$\text{REEVALUACIÓN} = \frac{\sum \text{Resultados}}{\text{Evaluación}} \times 100 \text{ de}$$



No. Compras realizadas al proveedor en el semestre x c

Siendo C: 16 para la evaluación de proveedores y servicios

INTERPRETACIÓN DE LA REEVALUACIÓN	
Entre 76-100	Se considera un proveedor excelente
Entre 66-75	Se considera un proveedor bueno y se volverá a contratar siempre y cuando exista compromiso de mejoramiento
Inferior a 66	Se considera un proveedor regular y no deberá ser contratado nuevamente

REVISÓ: Coordinador de Calidad

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Estudiantes UIS	Graciela Jaimes	Argemira Corzo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA DE BUCARAMANGA	
---	---	---

	ELABORACION DE DOCUMENTOS	
Código: P-PE-01	Fecha: Noviembre de 2009	Versión:

PROCEDIMIENTO ELABORACION DE DOCUMENTOS

7. Objetivo: Determinar la metodología para elaborar los documentos pertenecientes al S.G.C. de la Institución Educativa INEM Custodio García Rovira de Bucaramanga

8. Alcance: Aplica para documentos internos del sistema de Gestión de Calidad.

9. Responsable : Jefe del Proceso de Gestión de calidad

10. Definiciones:

- **Manual:** Documento que especifica conjunto de actividades o procesos de la organización.
- **Manual de calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una entidad.
- **Caracterizaciones:** Descripción de la interacción de los procesos (proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes), documentación, recursos, controles y medición.
- **Procedimientos:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Instructivos:** Conjunto de reglas, orientaciones y conocimientos que determinan cómo realizar una actividad.
- **Guía:** Libro o folleto de indicaciones que contiene datos o instrucciones diversas.
- **Formatos:** tipo de documento que determina la información que se debe llevar.
- **Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

11. Descripción o desarrollo

4.1 **Encabezado:** Los documentos deben llevar un encabezado en la primera página que contenga:

- Logo de la Institución
- Nombre de Institución
- Nombre del Documento
- Código
- Fecha de vigencia
- Versión
-

4.2 Revisión y aprobación:

Los documentos deben llevar en la última página el nombre y cargo de quién elaboró, revisó y aprobó el documento.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:

Este numeral no aplica para formatos, registros, circulares.

4.3 Código:

A los documentos de origen interno se les debe establecer un código, que está conformado por 5 caracteres. Se asigna el código a los documentos de la siguiente manera:

Primero (1) carácter:

TIPO DE DOCUMENTO	COVENCIÓN
• Manual	M
• Caracterización	C
• Procedimiento	P
• Guía	G
• Instructivo	I
• Formato	F

Segundo dos (2) caracteres:

PROCESO	COVENCIÓN
Planeación Estratégica	PE
Gestión de Calidad	GC
Medición Análisis y Mejora	MA
Admisiones y matriculas	AM

Diseño Curricular	DC
Proceso de Aprendizaje	PA
Investigación	IN
Proceso de Convivencia	PC
Bienestar Estudiantil	BE

Desarrollo Talento Humano	TH
Información y Comunicación	IC
Gestión financiera	GF
Compras Mant. Planta física	CM

LOS OTROS DOS SON NUMEROS. Se comienza desde 01 hasta el 99; y es consecutivo por tipo de documento y proceso. Cada proceso tiene su propia numeración es decir existen tantos 01 como procedimientos existan por cada proceso

El código va en el encabezado

Ejemplo:

P-PE-01

Así que corresponde a un procedimiento de Planeación estratégica y es el procedimiento numero 1

4.4 Fecha: La fecha que va en el encabezado es la fecha de vigencia del documento, la vigencia la determina la aprobación del documento.

4.5 Contenido de los documentos

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad contienen:

7. Objetivo: Describe la finalidad del documento

8. Alcance: Límites de aplicación del documento.

9. Responsable: Es el líder o jefe del proceso

10. Definiciones: (Vocabulario)

Describe o define el vocabulario para aclarar o hacer claridad del documento.

11. Desarrollo o descripción de actividades

Descripción y metodología para realizar el proceso o la actividad.

No hay una metodología única para describir la realización de este numeral.

12. Anexos:

Se mencionan los formatos o registros que se deben tener en cuenta para aplicar en la metodología establecida.

13. Control de Cambios

Va diligenciando cada vez que se realice un cambio al documento y tiene 2 campos Novedad y Fecha.

NOVEDAD	FECHA

CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS vs TIPO DE DOCUMENTO

Tipo de documento	Objetivo	alcance	Definición	Desarrollo	anexo	tabla de cambio
Manual	X	X	X	X	X	X
Caracterización	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	X
Procedimiento	X	X	X	X	X	X
Instructivo	N.A.	N.A.	N.A.	X	N.A.	X
Guías	Opcional	Opcional	Opcional	X	Opcional	X
Formatos	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.



12. Anexos: esta guía no contiene anexos.

13. Control de cambios

NOVEDAD	FECHA
Creación del documento	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Estudiantes UIS	Graciela Jaimes	Argemira Corzo

ANEXO 7 MANUAL DE FUNCIONES

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA DE BUCARAMANGA	
	MANUAL DE FUNCIONES	
Código: M-TH-01	Fecha:	Versión: 02

INTRODUCCION

EL INSTITUTO DE ENSEÑANZA MEDIA DIVERSIFICADA “INEM” CUSTODIO GARCÍA ROVIRA, es una entidad que no ha sido ajena ante los cambios que se han presentado en el entorno tanto en materia educativa como económica. En vista de esta situación el INEM ha querido estar a la vanguardia de dichos cambios para así mantenerse como una institución eficiente en todas sus áreas en cuanto al manejo de los recursos, documentación de los procesos y proyectarse sólidamente hacia el futuro.

Por lo anteriormente expuesto, se ve la necesidad de fortalecer el Colegio por medio de la modificación de políticas, el planteamiento de nuevas estrategias, la actualización de los cargos y sus respectivas funci

INTRODUCCION.....	230
1. OBJETIVOS.....	232
1.1 Objetivo General.....	232

1.2 Objetivo Específico.....	232
2. DESCRIPCION DEL INSTITUCION EDUCATIVA, Custodio García Rovira de Bucaramanga.....	¡Error! Marcador no definido.
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	¡Error! Marcador no definido.
3.1 MISION.....	¡Error! Marcador no definido.
3.2 VISION.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3 VALORES INSTITUCIONALES	¡Error! Marcador no definido.
4. MANUAL DE FUNCIONES	233
4.1 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS.....	233
4.1.1 RECTOR (A).....	233
4.1.2 ALMACENISTA	236
4.1.3 AUXILIAR ADMINISTRATIVO (A)	239
4.2 GESTIÓN DE APOYO.....	242
4.2.1 SECRETARIA DE SISTEMAS	242
4.2.2 SECRETARIA DE RECTORÍA.....	245
4.2.3 SECRETARIA DE REGISTRO Y CONTROL.....	248
4.2.4 SECRETARIA DE COORDINACIÓN ACADÉMICA.....	251
4.2.4 SECRETARIAS DE COORDINACIÓN	254
4.2.5 AUXILIAR DE BIBLIOTECA.....	257
4.2.6 AUXILIAR DE AYUDAS EDUCATIVAS.....	261
4.2.7 TÉCNICO EN SISTEMAS	263
4.3 GESTIÓN INTEGRAL : FORMACIÓN EDUCATIVA.....	267
4.3.1 COORDINADOR (A)	267
4.3.2 DOCENTE	270
4.4. SISTEMA DE CALIDAD HUMANA.....	273
4.4.1 ODONTÓLOGO (A).....	273
4.4.2 TECNICO (A) EN AUXILIAR DE ENFERMERÍA.....	275

4.4.3 TRABAJADOR (A) SOCIAL	278
4.4.4 SECRETARIA DE SISTEMA DE CALIDAD HUMANA.....	281
4.4.5 ORIENTADOR (A) ESCOLAR	284
4.5 GESTIÓN FINANCIERA.....	287
4.5.1 PAGADOR(A)	287
4.5.2 TÉCNICO CONTABLE	290
4.6 GESTIÓN DE MANTENIMIENTO	292
4.6.1 CELADOR (A).....	292
4.6.2 AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES (aseo).....	295
4.6.3 AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES (construcción).....	298
4.6.4 AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES (MENSAJERO (A)).....	301
4.6.5 CONDUCTOR (A)	304
ANEXO 1.	308
ANEXO 2.	312

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Orientar a la institución para que desarrolle y alcance sus metas por medio de la Planeación Estratégica y construirle un documento como herramienta de soporte y consulta permanente de los procedimientos y las funciones que se ponen en práctica dentro del Instituto de Educación Media Diversificada “INEM” Custodio García Rovira.

1.2 Objetivo Específico

Crear el Manual de Funciones y Perfiles de los Cargos de las áreas administrativa y operativa del colegio "INEM"

2. MANUAL DE FUNCIONES

6.1.2.1 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS

4. 2.1.1 RECTOR (A)

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: RECTOR (A)	Código: AR-GAD-01
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Cargo Jefe Inmediato: JEFE DE NUCLEO No. 4	Cargos Supervisados: Coordinaciones y secretaria de rectoría.
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
Controlar el ingreso y las salidas de materiales educativos y demás que son necesarios para la marcha del instituto, partes eléctricas, pinturas, etc.	

DETALLES DE FUNCIONES

1. Controlar el recibo de materiales necesarios para el funcionamiento de la institución.
2. Despachar las requisiciones de suministros de cada área.
3. Establecer y controlar los mecanismos de las compras.
4. Almacenar los materiales ubicándolos convenientemente para su fácil entrega.
5. Conocer los procesos de sistematización de inventarios.
6. Programar los pedidos con su debido tiempo y hacer las notas correspondientes.
7. Mantener al día los inventarios físicos como en libros del almacén.
8. Clasificar en orden de importancia los materiales del almacén.
9. Identificar las necesidades de materiales.
10. Responder por la seguridad y conservación de materiales y equipos.
11. Atender las solicitudes de los materiales que hagan las sedes anexas a la instituto.
12. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
13. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
14. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Mantener inventarios al día.
- ✓ Relacionar el número de solicitudes de suministro despachadas.
- ✓ Vigilar la conservación y el buen estado de los materiales almacenados.
- ✓ Ser puntualidad en el ejercicio del cargo.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bachiller. ✓ Tecnólogo en Administración o estudios técnicos. 		
Formación Profesional		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poseer cualidades para interrelacionarse con los demás. ✓ Formación en suministro de materiales y manejo de almacén de materiales. ✓ Poseer los conceptos básicos del manejo del computador. ✓ Conocer los conceptos básicos contables. 		
Experiencia laboral		
<p>Superior a tres (3) años.</p>		
Conocimientos		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejar los conceptos contables de inventarios. ✓ Practicar el control de inventarios. ✓ Poseer conocimientos en el almacenamiento de materiales y equipos. 		
Habilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener el sitio o puesto de trabajo en orden. ✓ Poseer capacidad para relacionarse con los demás. ✓ Manejar con rapidez y seguridad las operaciones matemáticas. ✓ Capacidad y facilidad de redactar informes. ✓ Poseer habilidades y seguridad para negociar. ✓ Saber tomar decisiones. ✓ Facilidad de expresión. ✓ Planificar sistemas de registros. 		
Destrezas		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demostrar el manejo en máquina calculadora. ✓ Operar los diferentes programas y paquetes computarizados. 		
<div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px auto; width: 200px;"> OBSERVACIONES </div>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable. 		
Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:

Fecha:	Fecha:	Fecha:
--------	--------	--------

5. 2.1.2 ALMACENISTA

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: ALMACENISTA	Código: AR-GAD-01
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Controlar el ingreso y las salidas de materiales educativos y demás que son necesarios para la marcha del instituto, partes eléctricas, pinturas, etc.</p>	

DETALLES DE FUNCIONES

15. Controlar el recibo de materiales necesarios para el funcionamiento de la institución.
16. Despachar las requisiciones de suministros de cada área.
17. Establecer y controlar los mecanismos de las compras.
18. Almacenar los materiales ubicándolos convenientemente para su fácil entrega.
19. Conocer los procesos de sistematización de inventarios.
20. Programar los pedidos con su debido tiempo y hacer las notas correspondientes.
21. Mantener al día los inventarios físicos como en libros del almacén.
22. Clasificar en orden de importancia los materiales del almacén.
23. Identificar las necesidades de materiales.
24. Responder por la seguridad y conservación de materiales y equipos.
25. Atender las solicitudes de los materiales que hagan las sedes anexas a la instituto.
26. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
27. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
28. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Mantener inventarios al día.
- ✓ Relacionar el número de solicitudes de suministro despachadas.
- ✓ Vigilar la conservación y el buen estado de los materiales almacenados.
- ✓ Ser puntualidad en el ejercicio del cargo.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bachiller. ✓ Tecnólogo en Administración o estudios técnicos. 		
Formación Profesional		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poseer cualidades para interrelacionarse con los demás. ✓ Formación en suministro de materiales y manejo de almacén de materiales. ✓ Poseer los conceptos básicos del manejo del computador. ✓ Conocer los conceptos básicos contables. 		
Experiencia laboral		
Superior a tres (3) años.		
Conocimientos		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejar los conceptos contables de inventarios. ✓ Practicar el control de inventarios. ✓ Poseer conocimientos en el almacenamiento de materiales y equipos. 		
Habilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener el sitio o puesto de trabajo en orden. ✓ Poseer capacidad para relacionarse con los demás. ✓ Manejar con rapidez y seguridad las operaciones matemáticas. ✓ Capacidad y facilidad de redactar informes. ✓ Poseer habilidades y seguridad para negociar. ✓ Saber tomar decisiones. ✓ Facilidad de expresión. ✓ Planificar sistemas de registros. 		
Destrezas		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demostrar el manejo en máquina calculadora. ✓ Operar los diferentes programas y paquetes computarizados. 		
<div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px auto; width: 200px;"> OBSERVACIONES </div>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable. 		
Actualizado:	Revizado:	Aprobado:

Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha	Fecha:	Fecha:

6. 2.1.3 AUXILIAR ADMINISTRATIVO (A)

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: AUXILIAR ADMINISTRATIVO (A)	Código: AR-GAD-02
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: CARGOS OPERATIVOS
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Brindar apoyo a la gestión de la Rectoría en materia de control de personal operativo y planta física de la institución y a su vez dar información oportuna y veraz a docentes, directivos docentes y público en general.</p>	

DETALLES DE FUNCIONES

1. Coordinar el cumplimiento de las funciones del personal operativo del plantel educativo.
2. Supervisar y distribuir las actividades del personal a su cargo.
3. Detectar y comunicar a la rectoría las necesidades de mantenimiento presentadas en la planta física de la institución.
4. Coordinar con la rectoría, almacenista y contador para gestionar las obras y personal requerido para el mantenimiento de la planta física del plantel educativo.
5. Elaborar y hacer seguimiento a las órdenes de pago tramitadas por el área.
6. Solicitar cotizaciones a empresas comerciales.
7. Redactar y elaborar memorandos con el respaldo de la firma de rectoría documentos y memoranda en general.
8. Elaborar órdenes de trabajo cuando estas se requieran.
9. Elaborar órdenes de compras junto con la almacenista de aquellos elementos necesarios para el buen funcionamiento de la institución.
10. Llevar el control de contratos prestados a la Institución.
11. Participar en la implementación de sistemas contables, financieros y administrativos.
12. Asistir y participar en reuniones referentes al área de su competencia.
13. Participar en el control financiero de proyectos para la institución.
14. Responder por el mantenimiento, seguridad e integridad de los elementos confiados a su cuidado.
15. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Control de personal
- ✓ Desempeño del personal operativo
- ✓ Participación en las reuniones encomendadas.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller
- ✓ Estudios en Manejo de Personal
- ✓ Estudios de conocimiento de supervisión.

Formación Profesional

- ✓ Actualización en técnicas administrativas.
- ✓ Relaciones humanas.
- ✓ Entrenamiento en el sistema de su unidad.

Experiencia laboral

Superior a tres (3) años

Conocimientos

- ✓ Principios administrativos.
- ✓ Leyes, normas y reglamentos que rigen los procesos administrativos.
- ✓ Sistemas operativos.
- ✓ Hoja de cálculo.

Habilidades

- ✓ Analizar leyes y reglamentos que rigen los procesos administrativos.
- ✓ Comprender información de diversa índole.
- ✓ Mantener relaciones personales.
- ✓ Expresarse en forma oral y escrita de manera clara y precisa.
- ✓ Organizar el trabajo en una unidad de administración.
- ✓ Realizar cálculos numéricos.

Destrezas

- ✓ El uso del computador.
- ✓ El uso de calculadora.

OBSERVACIONES

- ✓ Debe poseer buenas referencias personales y laborales que lo acrediten como persona honesta y confiable.

Actualizado:**Revizado:****Aprobado:**

Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

7. 2.2 GESTIÓN DE APOYO

8.

9. 2.2.1 SECRETARIA DE SISTEMAS

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: SECRETARIA DE SISTEMAS	Código: AR-GAP-01
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN DE APOYO
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: SECRETARIAS DE COORDINACIONES ACADÉMICAS
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Facilitar la entrega de la información para docentes, directivos docentes y padres de familia, sobre certificados, boletines y otros procesos académicos, buscando con esto el mejoramiento de los canales de información del plantel.</p>	

DETALLES DE FUNCIONES

1. Elaborar certificados, constancias y demás documentos que solicitan los educandos, acudientes o padres de familia.
2. Digitar los logros para cada periodo académico y digitar las recuperaciones en el sistema.
3. Registrar en cada periodo escolar las novedades presentadas por los educandos, en lo académico, disciplinario y en retiros.
4. Revisar e informar el estado de su documentación para diligenciar su acta de grado a los alumnos de undécimo grado.
5. Diligenciar y registrar los diplomas como lo ordenan las normas existentes.
6. Diligenciar las actas de grados y registrarlas en el libro correspondiente.
7. Matricular en el sistema a todos los alumnos al inicio de cada año escolar.
8. Llevar al sistema las novedades de los retiros del personal estudiantil.
9. Ejecutar labores de archivo, correspondencia, manejo del computador, actualización de la información y otros similares.
10. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
11. Responder y dar seguridad a los equipos y elementos necesarios para desarrollar su labor.
1. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Actualizar el Archivo.
- ✓ Saber escuchar a las personas atendidas.
- ✓ Ser puntual en el ejercicio de las funciones del cargo.
- ✓ Preocuparse por su presentación personal.
- ✓ Hacer el registro correcto de notas.
- ✓ Expedir los certificados y constancias correcta de certificados
- ✓ Diligenciar correctamente los diplomas.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller.
- ✓ CAP del SENA en Secretariado Ejecutivo.

Formación Profesional

- ✓ Certificación en secretariado computarizado.
- ✓ Estar actualizado en los programas de computación.
- ✓ Poseer habilidad para la ortografía y la redacción.
- ✓ Estar actualizado(a) en el área secretarial.
- ✓ Poseer cualidades para interrelacionarse con los demás.

Experiencia laboral

Superior a dos (2) años.

Conocimientos

- ✓ Acreditar certificación en el manejo y desarrollo de las técnicas y labores de secretariado
- ✓ Certificar experiencia en el manejo de equipos de oficina
- ✓ Mostrar experiencia en el desarrollo de las labores de oficina.
- ✓ Poseer capacidad y manejo en ortografía, redacción y mecanografía.
- ✓ Manejo básico del computador.
- ✓ Capacidad para relacionarse con los demás.
- ✓ Ser amable y cordial con quienes requieren sus servicios.

Habilidades

- ✓ Facilidad para relacionarse con el público.
- ✓ De fácil expresión verbal y escrita.
- ✓ Desarrollar las instrucciones orales y escritas.
- ✓ Dar trato respetuoso y cordial al público.
- ✓ Redactar correspondencia, preparar actas e informes.
- ✓ Ser comprensible en toda clase de situaciones.
- ✓ Ser amable y cordial con quienes requieren de sus servicios.

Destrezas

- ✓ Demostrar los conocimientos en el manejo de computador, software, archivos, otros.
- ✓ Demostrar experiencia en el manejo de equipo de oficina.

OBSERVACIONES

- ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.

Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

10.2.2.2 SECRETARIA DE RECTORÍA

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: SECRETARIA DE RECTORÍA	Código: AR- GAP-02
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS.	Sección: GESTIÓN DE APOYO
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Facilitar la entrega de la información de la rectoría para docentes, directivos docentes, personal administrativo, padres de familia y público en general, con lo cual se agiliza su divulgación y se mejoran los canales de información de la Institución Educativa.</p>	
DETALLES DE FUNCIONES	

1. Informar al público sobre los servicios educativos de información que ofrece la institución.
2. Atender al teléfono, comunicar los mensajes y comunicar las llamadas a las extensiones.
3. Digitar la información para la presentación de informes, proyectos, reuniones y otros.
4. Coordinar la agenda de reuniones y programaciones del jefe inmediato.
5. Brindar Apoyo al Rector (a) y a las actividades programadas el respaldo y colaboración requerida.
6. Procesar la correspondencia que le sea asignada.
7. Coordinar y controlar el proceso de la comunicación y la difusión de la información tanto a nivel interno como externo.
8. Controlar el trámite de las resoluciones y circulares internas y colaborar para su difusión
9. Mantener los archivos general y de correspondencia actualizados
10. Mantener actualizada la información en el computador.
11. Organizar y mantener actualizada la normatividad interna relacionada con las actividades que desarrolla la dependencia.
12. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
13. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Mantener actualizado el archivo.
- ✓ Ser amable con el público.
- ✓ Hacer control al desarrollo de las Resoluciones.
- ✓ Preocuparse por su Presentación Personal.
- ✓ Cumplir con responsabilidad las labores del cargo.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller.
- ✓ CAP del SENA en Secretariado Ejecutivo.

Formación Profesional

- ✓ Certificación en secretariado computarizado.
- ✓ Estar actualizado en los programas de computación.
- ✓ Poseer habilidad para la ortografía y la redacción.
- ✓ Estar actualizado(a) en el área secretarial.
- ✓ Poseer cualidades para interrelacionarse con los demás.

Experiencia laboral

Superior a dos (2) años.

Conocimientos

- ✓ Acreditar certificación en el manejo y desarrollo de las técnicas y labores de secretariado
- ✓ Certificar experiencia en el manejo de equipos de oficina
- ✓ Mostrar experiencia en el desarrollo de las labores de oficina.
- ✓ Poseer capacidad y manejo en ortografía, redacción y mecanografía.
- ✓ Manejo básico del computador.
- ✓ Capacidad para relacionarse con los demás.
- ✓ Ser amable y cordial con quienes requieren sus servicios..

Habilidades

- ✓ Facilidad para relacionarse con el público.
- ✓ De fácil expresión verbal y escrita.
- ✓ Desarrollar las instrucciones orales y escritas.
- ✓ Dar trato respetuoso y cordial al público.
- ✓ Redactar correspondencia, preparar actas e informes.
- ✓ Ser comprensible en toda clase de situaciones.
- ✓ Ser amable y cordial con quienes requieren de sus servicios

Destrezas

- ✓ Demostrar los conocimientos en el manejo de computador, software, archivos, otros.
- ✓ Demostrar experiencia en el manejo de equipo de oficina.

OBSERVACIONES

- ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.

Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

11.2.2.3 SECRETARIA DE REGISTRO Y CONTROL.

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: SECRETARIA DE REGISTRO Y CONTROL.	Código: AR-GAP-03
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN DE APOYO
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Atender a docentes, estudiantes, personal directivo y administrativo, padres de familia y público en general en lo referente a situaciones académicas, proceso de matrícula y estado de documentos de los educandos.</p>	
DETALLES DE FUNCIONES	
<p>1. Atender al público y darle solución a sus inquietudes de orden académico.</p>	

2. Elaborar los certificados, constancias y demás documentos que solicitan los educandos.
3. Manejar sistemáticamente el registro Académico de los alumnos del Plantel Educativo.
4. Recibir, revisar, clasificar, distribuir y controlar documentos, datos y/o correspondencia que guardan relación con la documentación de cada estudiante, respetando las normas y procedimientos establecidos.
5. Digitalizar la información correspondiente al cargo.
6. Ejecutar labores de archivo y manejo de correspondencia, mantenerlas actualizadas.
7. Mantener actualizada la información del cargo en el computador
8. Entregar documentos, diplomas, actas de grado, y otros que sean referentes a esta dependencia.
9. Registrar en el sistema de datos la información concerniente a los datos de los estudiantes.
10. Registrar los datos de certificados y resultados de habilitaciones en el Sistema.
11. Asentar matrículas al inicio del calendario académico.
12. Dirigir y controlar el tiempo y la labor de los estudiantes en el proceso de alfabetización
13. Mantener bajo protección y seguridad los equipos y elementos de trabajo o que están bajo su control.
14. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
15. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Dejar satisfacción en el público atendido.
- ✓ Mantener actualizado archivo.
- ✓ Mantener actualizados los Sistema de Información.
- ✓ Preocuparse por la presentación Personal.
- ✓ Cumplir con responsabilidad las labores del cargo.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller.
- ✓ CAP del SENA en Secretariado Ejecutivo.

Formación Profesional

- ✓ Certificación en secretariado computarizado.
- ✓ Estar actualizado en los programas de computación.
- ✓ Poseer habilidad para la ortografía y la redacción.
- ✓ Estar actualizado(a) en el área secretarial.
- ✓ Poseer cualidades para interrelacionarse con los demás.

Experiencia laboral

Superior a dos (2) años.

Conocimientos

- ✓ Acreditar certificación en el manejo y desarrollo de las técnicas y labores de secretariado
- ✓ Certificar experiencia en el manejo de equipos de oficina
- ✓ Mostrar experiencia en el desarrollo de las labores de oficina.
- ✓ Poseer capacidad y manejo en ortografía, redacción y mecanografía.
- ✓ Manejo básico del computador.
- ✓ Capacidad para relacionarse con los demás.
- ✓ Ser amable y cordial con quienes requieren sus servicios.

Habilidades

- ✓ Facilidad para relacionarse con el público.
- ✓ De fácil expresión verbal y escrita.
- ✓ Desarrollar las instrucciones orales y escritas.
- ✓ Dar trato respetuoso y cordial al público.
- ✓ Redactar correspondencia, preparar actas e informes.
- ✓ Ser comprensible en toda clase de situaciones.
- ✓ Ser amable y cordial con quienes requieren de sus servicios

Destrezas

- ✓ Demostrar los conocimientos en el manejo de computador, software, archivos, otros.
- ✓ Demostrar experiencia en el manejo de equipo de oficina.

OBSERVACIONES

- ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.

Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**12.2.2.4 SECRETARIA DE COORDINACIÓN
ACADÉMICA**

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: SECRETARIA DE COORDINACIÓN ACADÉMICA	Código: AR-GAP-04
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN DE APOYO
Cargo Jefe Inmediato: COORDINADOR ACADEMICO (A)	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Atender a docentes, estudiantes, personal directivo y administrativo, padres de familia y público en general en lo referente a situaciones académicas, proceso de matrícula y estado de documentos de los educandos.</p>	

DETALLES DE FUNCIONES

1. Informar al público los servicios educativos que ofrece la institución.
2. Enviar a la Secretaría de Educación Municipal la información relacionada con la parte académica del personal docente, administrativo y estudiantes del Instituto.
3. Registrar en el sistema de datos la información correspondiente a los datos de los estudiantes.
4. Coordinar la agenda de reuniones y programaciones del jefe inmediato.
5. Recibir, revisar, clasificar, distribuir y controlar documentos, datos y/o correspondencia relacionada con la parte académica y respetando las normas y procedimientos establecidos.
6. Archivar la correspondencia y demás documentos que llegan y salen de la secretaría.
7. Digitar la información correspondiente al cargo.
8. Organizar los documentos para las comisiones de evaluación y promoción.
9. Realizar estadísticas en la población estudiantil cuando la Secretaria de Educación Municipal lo ordene.
10. Diligenciar documentos solicitados por la Secretaria de Educación Municipal.
11. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
12. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Dejar satisfacción en el público atendido.
- ✓ Mantener actualizado archivo.
- ✓ Mantener actualizados los Sistema de Información.
- ✓ Preocuparse por la presentación Personal.
- ✓ Cumplir con responsabilidad las labores del cargo.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller.
- ✓ CAP del SENA en Secretariado Ejecutivo.

Formación Profesional

- ✓ Certificación en secretariado computarizado.
- ✓ Estar actualizado en los programas de computación.
- ✓ Poseer habilidad para la ortografía y la redacción.
- ✓ Estar actualizado(a) en el área secretarial.
- ✓ Poseer cualidades para interrelacionarse con los demás.

Experiencia laboral

Superior a dos (2) años.

Conocimientos

- ✓ Acreditar certificación en el manejo y desarrollo de las técnicas y labores de secretariado
- ✓ Certificar experiencia en el manejo de equipos de oficina
- ✓ Mostrar experiencia en el desarrollo de las labores de oficina.
- ✓ Poseer capacidad y manejo en ortografía, redacción y mecanografía.
- ✓ Manejo básico del computador.
- ✓ Capacidad para relacionarse con los demás.
- ✓ Ser amable y cordial con quienes requieren sus servicios.

Habilidades

- ✓ Facilidad para relacionarse con el público.
- ✓ De fácil expresión verbal y escrita.
- ✓ Desarrollar las instrucciones orales y escritas.
- ✓ Dar trato respetuoso y cordial al público.
- ✓ Redactar correspondencia, preparar actas e informes.
- ✓ Ser comprensible en toda clase de situaciones.
- ✓ Ser amable y cordial con quienes requieren de sus servicios

Destrezas

- ✓ Demostrar los conocimientos en el manejo de computador, software, archivos, otros.
- ✓ Demostrar experiencia en el manejo de equipo de oficina.

OBSERVACIONES

✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.

Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

13.2.2.4 SECRETARIAS DE COORDINACIÓN

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: SECRETARIAS DE COORDINACIÓN	Código: AR-GAP-05
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN DE APOYO
Cargo Jefe Inmediato: COORDINADOR 1,2,3,4,5,6 Respectivamente	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Atender a docentes, estudiantes, personal directivo y administrativo, padres de familia y público en general en lo referente a situaciones académicas, proceso de matrícula y estado de documentos de los educandos.</p>	

DETALLES DE FUNCIONES

1. Recibir, revisar, clasificar, distribuir y controlar, los documentos, datos y/o correspondencia relacionados con la Coordinación y procesarlos de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
2. Digitar la información correspondiente al cargo.
3. Registrar en el sistema de datos la información correspondiente a los datos de los estudiantes.
4. Elaborar constancias y demás documentos que sean solicitados.
5. Digitar los logros de acuerdo al calendario Académico.
6. Archivar la correspondencia interna, externa y demás documentos requeridos.
7. Atender a los estudiantes en sus necesidades y darles solución de acuerdo a los procedimientos establecidos.
8. Coordinar y controlar el proceso de la comunicación y la difusión de la información tanto a nivel interno como a nivel externo con el visto bueno de la Rectoría.
9. Organizar y mantener actualizada la normatividad interna relacionada con las actividades que desarrolla la dependencia.
10. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
11. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Dejar satisfacción en el público atendido.
- ✓ Mantener actualizado archivo.
- ✓ Mantener actualizados los Sistema de Información.
- ✓ Preocuparse por la presentación Personal.
- ✓ Cumplir con responsabilidad las labores del cargo.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller.
- ✓ CAP del SENA en Secretariado Ejecutivo.

Formación Profesional

- ✓ Certificación en secretariado computarizado.
- ✓ Estar actualizado en los programas de computación.
- ✓ Poseer habilidad para la ortografía y la redacción.
- ✓ Estar actualizado(a) en el área secretarial.
- ✓ Poseer cualidades para interrelacionarse con los demás.

Experiencia laboral

Superior a dos (2) años

Conocimientos

- ✓ Acreditar certificación en el manejo y desarrollo de las técnicas y labores de secretariado
- ✓ Certificar experiencia en el manejo de equipos de oficina
- ✓ Mostrar experiencia en el desarrollo de las labores de oficina.
- ✓ Poseer capacidad y manejo en ortografía, redacción y mecanografía.
- ✓ Manejo básico del computador.
- ✓ Capacidad para relacionarse con los demás.
- ✓ Ser amable y cordial con quienes requieren sus servicios.

Habilidades

- ✓ Facilidad para relacionarse con el público.
- ✓ De fácil expresión verbal y escrita.
- ✓ Desarrollar las instrucciones orales y escritas.
- ✓ Dar trato respetuoso y cordial al público.
- ✓ Redactar correspondencia, preparar actas e informes.
- ✓ Ser comprensible en toda clase de situaciones.
- ✓ Ser amable y cordial con quienes requieren de sus servicios

Destrezas

- ✓ Demostrar los conocimientos en el manejo de computador, software, archivos, otros.
- ✓ Demostrar experiencia en el manejo de equipo de oficina.

OBSERVACIONES

- ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.

Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

14.2.2.5 AUXILIAR DE BIBLIOTECA

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: AUXILIAR DE BIBLIOTECA	Código: AR-GAP-06
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN DE APOYO
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Atender las solicitudes de préstamo de libros y demás material de estudio a estudiantes, docentes y demás estamentos del instituto, darle la orientación para la búsqueda del material de consulta</p>	

DETALLES DE FUNCIONES

1. Atender a la comunidad educativa y orientarle el cómo utilizar el servicio
2. Orientar a los usuarios la forma de utilizar el material, libros, videos, películas, mapas, otros.
3. Entregar el material bibliográfico solicitado e ilustrar sobre su utilización.
4. clasificar y organizar el material bibliográfico
5. Practicar el inventario del material bibliográfico existente y de sus necesidades
6. Llevar el registro de préstamo y devolución de libros, materiales y publicaciones de biblioteca.
7. Controlar el orden y disciplina en el salón de lectura
8. Responder por el aseo, y conservación de libros, muebles y materiales de la biblioteca.
9. Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
10. Tabular los datos estadísticos de los servicios prestados.
11. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
12. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Conservar los libros de Biblioteca.
- ✓ Ser eficiente en el servicio de préstamo de materiales de Biblioteca.
- ✓ Dejar satisfecho a los usuarios por el servicio prestado.
- ✓ Dar ejemplo de puntualidad en el ejercicio del cargo.
- ✓ Mantener actualizado todo el material bibliográfico.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO		
Nivel de Educación		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bachiller. ✓ Tecnólogo Bibliotecología. 		
Formación Profesional		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificar la auxiliatura en bibliotecología. ✓ Demostrar conocimientos en el manejo de computador ✓ Poseer entrenamiento en atención al público. 		
Experiencia laboral		
Un (1) año de labor en bibliotecología.		
Conocimientos		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Poseer amplio conocimiento en cultura general. ✓ Certificar manejo de materiales bibliográfico y equipos de biblioteca ✓ Demostrar conocimientos en los conceptos básicos del computador. 		
Habilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ordenar material bibliográfico en los estantes. ✓ Trata en forma cordial a los usuarios del servicio. ✓ Seguir indicaciones orales y escritas. ✓ Localizar material bibliográfico y clasificarlo. 		
Destrezas		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instruir a los usuarios en el manejo del fichero. ✓ Conocer el manejo del computador. 		
OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable. 		
Actualizado:	Revizado:	Aprobado:

Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

15.2.2.6 AUXILIAR DE AYUDAS EDUCATIVAS

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: AUXILIAR DE AYUDAS EDUCATIVAS	Código: AR-GAP-07
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN DE APOYO
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Organizar el material para audiovisuales y clasificarlo para hacer más fácil su consecución y entrega a docentes, estudiantes y demás personal que le necesite para el desarrollo de sus labores educativas.</p>	

DETALLES DE FUNCIONES

1. Facilitar el préstamo a estudiantes, docentes y personal administrativo de los diferentes equipos audiovisuales que existen en el instituto educativo.
2. Ilustrar a los usuarios la forma de solicitar los espacios, equipos y materiales audiovisuales.
3. Asesorar a funcionarios y estudiantes la forma de utilizar los equipos y material de audiovisuales y cuidado.
4. Llevar el control de préstamo de equipos audiovisuales y material de enseñanza.
5. Conocer el manejo de equipos y material de audiovisuales.
6. Reportar al jefe respectivo la falta de equipos y material de audiovisuales que esté necesitando la Institución.
7. Controlar periódicamente el estado de funcionamiento de equipos y material de audiovisuales.
8. Mantener al día el inventario equipos y material de audiovisuales.
9. Solicitar a la secciona de mantenimiento la revisión de los equipos de audiovisuales.
10. Reportar a la sección de mantenimiento las fallas o equipos de audiovisuales que están fuera de servicio.
11. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller.
- ✓ Acreditar certificado en manejo de equipos audiovisuales.

Formación Profesional

- ✓ Demostrar actualización en manejo de los equipos audio-visuales.

Experiencia laboral

Superior a dos (2) años.

Conocimientos		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificar el manejo de equipos y material de audiovisuales. ✓ Demostrar un menor conocimiento en el mantenimiento de equipos audiovisuales. 		
Habilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relacionarse con público en general. ✓ Expresarse claramente en forma verbal. ✓ Seguir instrucciones orales y escritas. ✓ Comprender situaciones de diversa índole. ✓ Mantener y organizar el puesto de trabajo. ✓ Es honesto y transparente en todas sus acciones ✓ Se esmera en el servicio que presta 		
Destrezas		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saber instalar y manipular equipos audiovisuales. 		
<div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">OBSERVACIONES</div>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable. 		
Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

16.

17.2.2.7 TÉCNICO EN SISTEMAS

<div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">IDENTIFICACIÓN</div>	
Nombre del Cargo: TÉCNICO EN SISTEMAS	Código: AR-GAP-08

Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN DE APOYO
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: NINGUNO

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Mantener actualizados los equipos del plantel educativo y practicarles el mantenimiento preventivo y correctivo para que el servicio sea eficiente.

DETALLES DE FUNCIONES

1. Instalar los equipos de cómputo en el Plantel Educativo.
2. Practicar el mantenimiento a los equipos y redes de datos de la Institución.
3. Elaborar requisición de materiales a utilizar en la ejecución de los trabajos.
4. Reubicar los equipos de acuerdo a las necesidades del servicio.
5. Realizar el levantamiento de informes de equipos, cableado, distancias en áreas existentes en las dependencias.
6. Inspeccionar el funcionamiento de los sistemas y equipos de cómputo y a las redes de datos.
7. Practicar el inventario semestral a los equipos y herramientas de trabajo que se encuentran bajo su cargo.
8. Calibrar y ajustar equipos e instrumentos del área.
9. Llevar el registro y el control de las obras o instalaciones en ejecución.
10. Instruir al personal y a los estudiantes en el funcionamiento de los equipos e instrumentos del área.
11. Apoyar las escuelas anexas en la reparación de equipos y temas de informática.
12. Brindar apoyo técnico a quien lo solicite.
13. Participar en la estimación de costos e inversión para la instalación o ampliación de las redes o sistemas del instituto.
14. Digitalizar y registrar ante la base de datos del ICFES a todos los estudiantes de undécimo grado en su periodo correspondiente.
15. Reportar a su jefe inmediato las fallas que no ha podido dar solución.
16. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los

- equipos que están bajo su responsabilidad.
17. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Demostrar conocimiento en reparación equipos de cómputo.
- ✓ Poseer preparación para reparar equipos de cómputo.
- ✓ Ser diestro en el manejo de herramientas.
- ✓ Ser eficiente en ubicar reparar las fallas en los equipos de cómputo.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Educación

- ✓ Bachiller.
- ✓ Técnico en sistemas.

Experiencia

Superior a tres (3) años.

Formación

- ✓ Acreditar conocimientos en el mantenimiento y reparación de equipos y redes.
- ✓ Conocer los procedimientos y aplicación de la fibra óptica a las redes.

Experiencia

Superior a seis meses (6) meses.

Conocimientos

- ✓ Conocer los equipos de cómputo.
- ✓ Manejar los software y los sistemas operativos.
- ✓ Manejar con facilidad el lenguaje de programación.
- ✓ Programar campañas diagnósticas.
- ✓ Reparar las fallas que se presentan en los equipos y las redes.
- ✓ Conocer la estructura interna del computador.
- ✓ Distinguir los elementos aplicados a la electricidad y a la electrónica
- ✓ Conocer y respetar las normas para el manejo de redes y su cableado.
- ✓ Conocer el manejo de fibra óptica.

Habilidades

- ✓ Reparar las fallas de los equipos de cómputo.
- ✓ Conocer las normas para preparar informes técnicos.
- ✓ Instalar los equipos y demás elementos cerca a la red y fuera de ella.
- ✓ Saber trabajar en equipo.

Destrezas

- ✓ Conocer el manejo de herramientas para reparar equipos de cómputo.
- ✓ Saber interpretar planos para la instalación de los equipos de computo y otros.
- ✓ Conocer el fundamento para instalara y utilizar los equipos de informática.

OBSERVACIONES

- ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.

Actualizado:

Revizado:

Aprobado:

Cargo: Asesores Externos

Cargo:

Cargo:

Fecha:

Fecha:

Fecha:

**18.2.3 GESTIÓN INTEGRAL: FORMACIÓN
EDUCATIVA**

19.2.3.1 COORDINADOR (A)

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: COORDINADOR (A)	Código: GI-SCH-01
Departamento: GESTIÓN INTEGRAL	Sección: SISTEMA DE CALIDAD HUMANA
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: TÉCNICO (A) AUXILIAR ENFERMERA
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Servir a la comunidad estudiantil, por medio de programas que ilustren sobre el cuidado y tratamientos a tener en cuenta para la salud de la parte oral con campañas preventivas y curativas.</p>	

DETALLES DE FUNCIONES

1. Atender toda clase de urgencias odontológicas que se presenta en la comunidad estudiantil.
2. Prestar el servicio odontológico a los estudiantes del Plantel Educativo.
3. Atender consultas, tratamientos y pequeñas cirugías a los alumnos.
4. Examinar a cada estudiante y diagnosticar las lesiones existentes en la cavidad bucal para determinar los tratamientos a seguir.
5. Diligenciar y mantener actualizada la ficha odontológica.
6. Elaborar un programa y cronograma de las actividades que va a desarrollar del servicio odontológico.
7. Programar junto con el medico y enfermeras campañas de salud integral y establecer su cronograma.
8. Socializar ante la comunidad los programas y actividades de salud oral.
9. Llevar el registro de atención diaria a estudiantes del instituto.
10. Cumplir las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, para prestar un eficiente servicio a los estudiantes.
11. Programar y dirigir campañas educativas de higiene dental en colaboración con las demás dependencias.
12. Mantener el sitio de trabajo aseado y con la limpieza requerida para la prestación del servicio eficiente a la comunidad educativa.
13. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
14. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Satisfacer a los estudiantes con el servicio que se les presta.
- ✓ Cumplir las campañas educativas sobre higiene dental durante el año.
- ✓ Mantener aseado y limpio el puesto de trabajo.
- ✓ Ser puntual en el ejercicio del cargo.
- ✓ Usar un lenguaje claro y entendible ante la comunidad educativa.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bachiller ✓ Odontólogo (a). 		
Formación Profesional		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estar actualizado en las técnicas odontológicas. ✓ Poseer habilidad y conocimiento en el manejar de los equipos odontológicos. 		
Experiencia laboral		
Superior a dos (2) años.		
Conocimientos		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acreditar certificación en prácticas odontológicas de carácter preventivo, curativo y correctivo. ✓ Conocer u desarrollar el programa de asistencia odontológica de la unidad. ✓ Certificar el conocimiento de las nuevas técnicas odontológicas. 		
Habilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnosticar las lesiones en la cavidad bucal del paciente y aplicar el tratamiento adecuado. ✓ Brindar confianza para obtener la cooperación del paciente. ✓ Poseer una expresión verbal clara y entendible. 		
Destrezas		
✓ Acreditar certificación en el manejo de equipos odontológicos.		
<div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px auto; width: 30%;">OBSERVACIONES</div>		
✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.		
Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

20.2.3.2 DOCENTE

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: DOCENTE	Código: GI-SCH-01
Departamento: GESTIÓN INTEGRAL	Sección: SISTEMA DE CALIDAD HUMANA
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: TÉCNICO (A) AUXILIAR ENFERMERA
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Servir a la comunidad estudiantil, por medio de programas que ilustren sobre el cuidado y tratamientos a tener en cuenta para la salud de la parte oral con campañas preventivas y curativas.</p>	

DETALLES DE FUNCIONES

15. Atender toda clase de urgencias odontológicas que se presenta en la comunidad estudiantil.
16. Prestar el servicio odontológico a los estudiantes del Plantel Educativo.
17. Atender consultas, tratamientos y pequeñas cirugías a los alumnos.
18. Examinar a cada estudiante y diagnosticar las lesiones existentes en la cavidad bucal para determinar los tratamientos a seguir.
19. Diligenciar y mantener actualizada la ficha odontológica.
20. Elaborar un programa y cronograma de las actividades que va a desarrollar del servicio odontológico.
21. Programar junto con el medico y enfermeras campañas de salud integral y establecer su cronograma.
22. Socializar ante la comunidad los programas y actividades de salud oral.
23. Llevar el registro de atención diaria a estudiantes del instituto.
24. Cumplir las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, para prestar un eficiente servicio a los estudiantes.
25. Programar y dirigir campañas educativas de higiene dental en colaboración con las demás dependencias.
26. Mantener el sitio de trabajo aseado y con la limpieza requerida para la prestación del servicio eficiente a la comunidad educativa.
27. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
28. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Satisfacer a los estudiantes con el servicio que se les presta.
- ✓ Cumplir las campañas educativas sobre higiene dental durante el año.
- ✓ Mantener aseado y limpio el puesto de trabajo.
- ✓ Ser puntual en el ejercicio del cargo.
- ✓ Usar un lenguaje claro y entendible ante la comunidad educativa.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

<p>Nivel de Educación</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Bachiller ✓ Odontólogo (a). 		
<p>Formación Profesional</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Estar actualizado en las técnicas odontológicas. ✓ Poseer habilidad y conocimiento en el manejar de los equipos odontológicos. 		
<p>Experiencia laboral</p> <p>Superior a dos (2) años.</p>		
<p>Conocimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acreditar certificación en prácticas odontológicas de carácter preventivo, curativo y correctivo. ✓ Conocer u desarrollar el programa de asistencia odontológica de la unidad. ✓ Certificar el conocimiento de las nuevas técnicas odontológicas. 		
<p>Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Diagnosticar las lesiones en la cavidad bucal del paciente y aplicar el tratamiento adecuado. ✓ Brindar confianza para obtener la cooperación del paciente. ✓ Poseer una expresión verbal clara y entendible. 		
<p>Destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Acreditar certificación en el manejo de equipos odontológicos. 		
<div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px auto; width: 30%;"> OBSERVACIONES </div>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable. 		
Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:

Fecha:	Fecha:	Fecha:
---------------	---------------	---------------

21.2.4. SISTEMA DE CALIDAD HUMANA

22.2.4.1 ODONTÓLOGO (A)

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: ODONTÓLOGO (A)	Código: GI-SCH-01
Departamento: GESTIÓN INTEGRAL	Sección: SISTEMA DE CALIDAD HUMANA
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: TÉCNICO (A) AUXILIAR ENFERMERA
DETALLES DE FUNCIONES	
<p>29. Atender toda clase de urgencias odontológicas que se presenta en la comunidad estudiantil.</p> <p>30. Prestar el servicio odontológico a los estudiantes del Plantel Educativo.</p> <p>31. Atender consultas, tratamientos y pequeñas cirugías a los alumnos.</p> <p>32. Examinar a cada estudiante y diagnosticar las lesiones existentes en la cavidad bucal para determinar los tratamientos a seguir.</p> <p>33. Diligenciar y mantener actualizada la ficha odontológica.</p> <p>34. Elaborar un programa y cronograma de las actividades que va a desarrollar del servicio odontológico.</p> <p>35. Programar junto con el médico y enfermeras campañas de salud integral y establecer su cronograma.</p> <p>36. Socializar ante la comunidad los programas y actividades de salud oral.</p> <p>37. Llevar el registro de atención diaria a estudiantes del instituto.</p> <p>38. Cumplir las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, para prestar un eficiente servicio a los estudiantes.</p> <p>39. Programar y dirigir campañas educativas de higiene dental en colaboración con las demás dependencias.</p>	

- 40. Mantener el sitio de trabajo aseado y con la limpieza requerida para la prestación del servicio eficiente a la comunidad educativa.
- 41. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
- 42. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Satisfacer a los estudiantes con el servicio que se les presta.
- ✓ Cumplir las campañas educativas sobre higiene dental durante el año.
- ✓ Mantener aseado y limpio el puesto de trabajo.
- ✓ Ser puntual en el ejercicio del cargo.
- ✓ Usar un lenguaje claro y entendible ante la comunidad educativa.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller
- ✓ Odontólogo (a).

Formación Profesional

- ✓ Estar actualizado en las técnicas odontológicas.
- ✓ Poseer habilidad y conocimiento en el manejar de los equipos odontológicos.

Experiencia laboral

Superior a dos (2) años.

Conocimientos

- ✓ Acreditar certificación en prácticas odontológicas de carácter preventivo, curativo y correctivo.
- ✓ Conocer u desarrollar el programa de asistencia odontológica de la unidad.
- ✓ Certificar el conocimiento de las nuevas técnicas odontológicas.

Habilidades

- ✓ Diagnosticar las lesiones en la cavidad bucal del paciente y aplicar el tratamiento adecuado.

✓ Brindar confianza para obtener la cooperación del paciente. ✓ Poseer una expresión verbal clara y entendible.		
Destrezas		
✓ Acreditar certificación en el manejo de equipos odontológicos.		
<div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">OBSERVACIONES</div>		
✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.		
Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

23.

24.

25.

26.2.4.2 TECNICO (A) EN AUXILIAR DE ENFERMERÍA

<div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">IDENTIFICACIÓN</div>	
Nombre del Cargo: TECNICO (A) EN AUXILIAR DE ENFERMERÍA	Código: GI-SCH-02
Departamento: GESTIÓN INTEGRAL	Sección: SISTEMA DE CALIDAD HUMANA
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: NINGUNO

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Estar al servicio de la comunidad educativa en la prestación de los primeros auxilios y accidentes menores; igualmente coordinar con el odontólogo las campañas generales de salud que se programen en el instituto.

DETALLES DE FUNCIONES

1. Prestar los servicios de primeros auxilios.
2. Colaborar el desarrollo de las campañas de salud que programen el odontólogo
3. Desarrollar actividades generales de enfermería, como cumplir órdenes médicas, suministrar drogas, entre otras.
4. Ilustrar a los pacientes sobre los tratamientos y la toma medicamentos.
5. Mantener el Instrumental debidamente organizado y esterilizado.
6. Actualizar las historias clínicas de los estudiantes del plantel.
7. Mantener actualizado el archivo de la enfermería
8. Ejecutar actividades preventivas y curativas de medicina y salud dental.
9. Realizar el inventario de las necesidades en materiales o instrumentos y tramitar las solicitudes ante el almacén de la institución.
10. Mantener el sitio de trabajo con la higiene y limpieza requerida para prestar un mejor servicio a la comunidad educativa.
11. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
12. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Actuar con prontitud y seguridad en la atención de lesiones o enfermedades leves.
- ✓ Ilustrar sobre las enfermedades vírales contagiosas.
- ✓ Mantener el archivo actualizado.
- ✓ Ser Puntual en el ejercicio de las labores del cargo.
- ✓ Socializar la puesta en marcha de las actividades preventivas y curativas programadas.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller.
- ✓ Certificar su Auxiliatura en Enfermería.

Formación Profesional

- ✓ Acreditar su experiencia en técnicas de enfermería.

Experiencia laboral

Superior a dos (2) años.

Conocimientos

- ✓ Prestar los primeros Auxilios.
- ✓ Poner en práctica las técnicas de la enfermería.

Habilidades

- ✓ Demostrar la vocación del servicio a la
- ✓ Planear y ejecutar sus actividades.
- ✓ Diferenciar entre lo urgente y lo importante.
- ✓ Demostrar su capacidad de ejercer su labor.

Destrezas

- ✓ Acreditar capacidad para el manejo de elementos ó instrumentos requeridos

para el desempeño de funciones.

OBSERVACIONES

- ✓ Acreditar orientación Hospitalaria y Salud Pública.
- ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.

Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

27.2.4.3 TRABAJADOR (A) SOCIAL

IDENTIFICACIÓN

Nombre del Cargo: TRABAJADOR (A) SOCIAL	Código: GI-SCH-03
Departamento: GESTIÓN INTEGRAL	Sección: SISTEMA DE CALIDAD HUMANA
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: NINGUNO

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Asesorar a los estudiantes, padres de familia y docentes en la búsqueda de

solución a los problemas de cualquier índole para crear un ambiente de tranquilidad, paz y armonía.

DETALLES DE FUNCIONES

1. Orientar en forma individual y/o grupal a estudiantes, padres de familia, que requieran el servicio de consejería para sus necesidades físico-afectivas.
2. Organizar y desarrollar talleres y charlas en las áreas académicas, recreativas y culturales, para la comunidad educativa.
3. Atender y orientar las situaciones conflictivas del estudiante que acude al servicio.
4. Remitir los casos críticos al especialista, en caso para que reciba el tratamiento adecuado.
5. Diseñar proyectos para el mejoramiento de calidad de vida humana y parte social del estudiante.
6. Investigar el número de estudiantes que son seleccionados para el programa de restaurante.
7. Desarrollar actividades conforme a los lineamientos que ordena el Ministerio de Educación Nacional.
8. Llevar el registro de los casos atendidos.
9. Mantener en orden equipo y sitio de trabajo reportando cualquier anomalía.
10. Reportar a su jefe inmediato las dificultades y anomalías presentadas.
11. Participar en los eventos del Proyecto Educativo Institucional.
12. Realizar visitas domiciliarias a las familias.
13. Mantener actualizado el banco de datos de los egresados del Instituto.
14. Mantener actualizado el banco de datos de los estudiantes actuales.
15. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
16. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Mantener actualizado el banco de datos de los estudiantes y egresados del Plantel Educativo.
- ✓ Mantener actualizado el banco de datos sobre las entidades de Asistencia Social.
- ✓ Diseñar proyectos para el mejoramiento de la calidad humana y social.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO**Nivel de Educación**

- ✓ Bachiller
- ✓ Trabajador (a) Social

Formación Profesional

- ✓ Poseer cualidades para interrelacionarse con los demás.
- ✓ Buscar las fuentes de información.
- ✓ Conocer los métodos para recolectar la información.
- ✓ Conocer la metodología para presentar informes técnicos.
- ✓ Demostrar conocimiento en el manejo de computación.

Experiencia laboral

Superior a dos (2) años

Conocimientos

- ✓ Conocer el sentido de los programas sociales.
- ✓ Conocer la forma de orientar y asesorar a educandos y familiares.
- ✓ Manejar las técnicas y procedimientos de la investigación social.
- ✓ Poseer los conocimientos de la seguridad social.

Habilidades

- ✓ Poseer capacidad de análisis y de síntesis de información.
- ✓ Mantener organizado el sitio de trabajo.
- ✓ Establecer relaciones interpersonales.
- ✓ Ser persona de fácil y hábil expresión.
- ✓ Poseer capacidad para proponer y desarrollar actividades.

Destrezas

- ✓ Conocer el manejo del computador.

OBSERVACIONES

- ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.

Actualizado:**Revizado:****Aprobado:**

Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

28.2.4.4 SECRETARIA DE SISTEMA DE CALIDAD HUMANA

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: SECRETARIA DE SISTEMA DE CALIDAD HUMANA	Código: GI-SCH-04
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN DE APOYO
Cargo Jefe Inmediato: COORDINADORA DE BIENESTAR	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Brindar información oportuna y veraz a docentes, directivos docentes, padres de familia y público en general, mejorando así mismo los sistemas de información del Plantel Educativo.</p>	

DETALLES DE FUNCIONES

1. Recibir, revisar, clasificar, distribuir y controlar documentos, datos y/o correspondencia relacionada con los asuntos asignados y de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.
2. Digitar toda la información necesaria correspondiente al cargo, como las áreas de Salud, Trabajo Social y Orientación.
3. Archivar la correspondencia y demás documentos requeridos.
4. Atender y controlar a los estudiantes de acuerdo a los procedimientos designados según el caso.
5. Digitar toda la información relacionada con la matrícula de los niños de sexto (6º) grado al iniciar el año.
6. Realizar los polígrafos y ordenes de matrícula a los niños de sexto (6º) grado de la sede principal junto con las 10 sedes anexas al finalizar el calendario académico.
7. Realizar documentos como paz y salvo a los estudiantes de undécimo (11º) grado al finalizar el calendario académico.
8. Revisar y verificar las constancias referentes al servicio social del estudiantado.
9. Divulgar y transmitir toda la información interna a las diferentes áreas del Plantel Educativo.
10. Coordinar y controlar el proceso de comunicación y difusión de información a nivel interno.
11. Responder por el mantenimiento, seguridad e integridad de los elementos confiados a su cuidado.
12. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Actualización del archivo.
- ✓ Información oportuna.
- ✓ Actualización del sistema de información.
- ✓ Puntualidad en el ejercicio del cargo.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller
- ✓ CAP del SENA en Secretariado Ejecutivo.

Formación Profesional

- ✓ Secretariado Computarizado.
- ✓ Nuevos programas de computación.
- ✓ Técnicas actualizadas de ortografía y redacción.
- ✓ Actualización en el área secretarial.
- ✓ Relaciones Humanas.

Experiencia laboral

Superior a tres (2) años

Conocimientos

- ✓ Técnicas secretariales.
- ✓ El manejo de equipo común de oficina (computadora, fax, impresora y otros).
- ✓ Métodos y procedimientos de oficina.
- ✓ Técnicas de archivo, ortografía, redacción y mecanografía.
- ✓ Computación básica.
- ✓ Relaciones humanas.
- ✓ Normas de cortesía.

Habilidades

- ✓ Relacionarse con público en general.
- ✓ Expresarse claramente en forma verbal y escrita.
- ✓ Seguir instrucciones orales y escritas.
- ✓ Tratar en forma cortés y efectiva al público.
- ✓ Redactar correspondencia de rutina, actas e informe de cierta complejidad.
- ✓ Comprender situaciones de diversa índole.
- ✓ Organizar el trabajo de la oficina.

Destrezas

- ✓ El manejo de computador, software, archivos.
- ✓ El manejo del equipo común de oficina.

OBSERVACIONES

- ✓ Debe poseer buenas referencias personales y laborales que lo acrediten como persona honesta y confiable.

Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha	Fecha:	Fecha:

29.2.4.5 ORIENTADOR (A) ESCOLAR

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: ORIENTADOR (A) ESCOLAR	Código: GI-SCH-05
Departamento: GESTIÓN INTEGRAL	Sección: SISTEMA DE CALIDAD HUMANA
Cargo Jefe Inmediato: COORDINADORA DE BIENESTAR	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Su labor esta encaminada a asesorar técnicamente a la Comunidad Educativa, evaluando las áreas cognoscitivas, a fin de diagnosticar situaciones conflictivas y suministrar orientación para la solución del problema según el caso.</p>	
DETALLES DE FUNCIONES	

1. Orientar técnicamente en forma individual y/o grupal a los usuarios que requieran el servicio, de acuerdo a sus necesidades.
2. Planificar, organizar y desarrollar talleres, cursos y charlas en las áreas académicas, educativas, recreativas y culturales, para los usuarios.
3. Suministra orientación vocacional a los usuarios.
4. Realizar junto con el Comité de Evaluación y Promoción el análisis del rendimiento de los estudiantes y proponer alternativas para superar las deficiencias encontradas y participar en la ejecución de las decisiones que se adopten.
5. Diagnosticar la situación conflictiva del usuario que acude al servicio.
6. Elaborar referencia para enviar al usuario al especialista, en caso que así lo amerite, con el fin de que reciba el tratamiento adecuado.
7. Evaluar niños y jóvenes en las áreas cognoscitivas, psicomotoras y socio-emocional.
8. Elaborar formatos de evaluación y material de apoyo para las actividades individuales y/o grupales.
9. Elaborar recaudos administrativos del servicio de orientación (guía semanal, historia clínica, formatos de seguimientos de casos, remisiones de pacientes, matrícula, etc).
10. Elaborar planes y cronogramas de actividades semanales, mensuales, trimestrales, semestrales o anuales.
11. Elaborar informes técnicos, según el caso tratado.
12. Elabora proyectos de mejoramiento de la calidad humana y social del usuario del servicio.
13. Transcribir e ingresa información operando a un computador.
14. Gestionar ante instituciones privadas la asignación de recursos para las actividades programadas por la unidad.
15. Actúa de acuerdo a los lineamientos emanados del Ministerio de Educación, en materia de Educación.
16. Llevar registro mensual de los casos atendidos por el servicio y actividades realizadas.
17. Responder por el mantenimiento, seguridad e integridad de los elementos confiados a su cuidado.
18. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Solución de casos problemáticos atendidos.
- ✓ Ejecución de Proyectos de mejoramiento de calidad de vida.
- ✓ Puntualidad en el ejercicio del cargo.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bachiller ✓ Profesional-Psicólogo. 		
Formación Profesional		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnicas modernas de investigación social. ✓ Técnicas pedagógicas. ✓ Relaciones humanas. ✓ Entrenamiento en el sistema de su unidad. 		
Experiencia laboral		
Superior a tres (2) años		
Conocimientos		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Teoría, técnicas y prácticas para realizar estudios y análisis de casos. ✓ Manejo de recursos para el aprendizaje. ✓ Cultura general. ✓ Planificación, organización y desarrollo de talleres, cursos y charlas. ✓ Técnicas de elaboración de informes. 		
Habilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Dirigir grupos. ✓ Tratar en forma cortés con niños, jóvenes y público en general. ✓ Resolver problemas relativos al área. ✓ Expresarse de manera clara y precisa en forma oral y escrita. ✓ Elaborar informes técnicos. ✓ Establecer y obtener fluidez en la comunicación con la persona atendida. 		
Destrezas		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El manejo de computador. 		
<div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px auto; width: 30%;">OBSERVACIONES</div>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe poseer buenas referencias personales y laborales que lo acrediten como persona honesta y confiable. 		
Actualizado:	Revizado:	Aprobado:

Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

30.2.5 GESTIÓN FINANCIERA

31.2.5.1 PAGADOR(A)

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: PAGADOR(A)	Código: AR-GFN-01
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN FINANCIERA
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Recibir los ingresos por concepto de certificados, constancias, paz y salvo y otros, igualmente controlar los egresos y preparar la información para la conformación de los estados financieros y mantener el control sobre los fondos de la institución que hay en las diferentes entidades bancarias.</p>	
DETALLES DE FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Manejar los fondos del Plantel Educativo a través de las cuentas corrientes. 2. Registrar en los libros contables las diferentes operaciones comerciales y no 	

- comerciales conforme lo exigen las leyes Colombia.
3. Revisar y controlar que todo pago tenga su soporte correspondiente.
 4. Verificar el valor de los cheques con el comprobante respectivo.
 5. Archivar los documentos contables.
 6. Expedir los paz y salvo a estudiantes y proveedores y a quienes tengan servicios comerciales con el instituto.
 7. Verificar que los documentos de soporte cumplan con los requisitos legales.
 8. Ordenar el pago de la retención en la fuente y de impuestos.
 9. Verificar la contabilización de la retención en la fuente y el de los impuestos.
 10. Revisar y ordenar el pago de las cuentas a proveedores y servicios que el plantel ha adquirido.
 11. Responder por la custodia, manejo de los fondos y valores que sean encomendados por su jefe inmediato.
 12. Solicitar a la DIAN los formularios para la retención del IVA y de la fuente.
 13. Ordenar el diligenciamiento de los formularios de retención del IVA y de la fuente.
 14. Revisar y ordenar el pago del IVA y retención que el instituto tiene con la DIAN.
 15. Planear y programar las actividades de la dependencia.
 16. Recibir los ingresos por concepto de constancia, certificados, multas de biblioteca y demás que sean fuente de ingreso para el instituto.
 17. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
 18. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Revisión de los libros Contables.
- ✓ Los documentos contables cumplan con los requisitos legales exigidos en Colombia.
- ✓ Puntualidad en el ejercicio del cargo.
- ✓ Comunicarse en forma efectiva tanto de manera oral como escrita.
- ✓ Efectuar cálculos con rapidez y precisión.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller Comercial.

Formación Profesional		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Certificación de conocimiento y manejo Financiero en entidades Oficiales. ✓ Acreditación en el manejo de paquetes contables. ✓ Certificación en el manejo de Técnicas de oficina. 		
Experiencia laboral		
Mayor a dos (2) años.		
Conocimientos		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acreditar conocimientos en Contabilidad General Sistematizada. ✓ Demostrar seguridad y rapidez en las operaciones matemáticas. ✓ Manejar los principios de contabilidad. ✓ Procedimientos de oficina. ✓ Certificación en el procesamiento electrónico de datos. ✓ Acreditar experiencia en el manejo de libros contables. ✓ Certificación en el manejo de sistemas operativos, hojas de cálculo. ✓ Acreditar experiencia en la transcripción de datos. 		
Habilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguir instrucciones orales y escritas. ✓ Demostrar cualidades para la expresión tanto oral como escrita. ✓ Efectuar cálculos aritméticos y de precisión. ✓ Mejorar continuamente su atención en el servicio. ✓ Capacidad por planear y ejecutar oportunamente sus actividades. 		
Destrezas		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demostrar el manejo en máquina calculadora. ✓ Operar los diferentes programas y paquetes computarizados. 		
<div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px auto; width: 200px;"> OBSERVACIONES </div>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable. 		
Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:

Fecha:	Fecha:	Fecha:
---------------	---------------	---------------

32.

33.2.5.2 TÉCNICO CONTABLE

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: TÉCNICO CONTABLE	Código: AR-GFN-02
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN FINANCIERA
Cargo Jefe Inmediato: RECTOR(A) DEL INSTITUTO	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Responder por la contabilidad general de la institución a través de los rubros contables y de los registros que ellos hacen, igualmente en su deber el preparar los estados financieros.</p>	
DETALLES DE FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contabilizar las operaciones realizadas por la institución, de acuerdo a sus conceptos contables. 2. Recibir y clasificar los documentos, debidamente numerados. 3. Analizar los soportes para su contabilización que contienen los documentos que llegan a su oficina. 4. Codificar las cuentas y la información de acuerdo a las normas establecidas. 5. Preparar los estados financieros y facilitarlas a las directivas de la institución y entes gubernamentales. 6. Proyectar contablemente toda la disponibilidad presupuestal en base a los 	

egresos.

7. Registrar contablemente todo soporte contable de las obligaciones contraídas.
8. Elaborar los documentos correspondientes a las obligaciones contraídas.
9. Hacer y llevar el registro de los asientos contables del Plantel Educativo.
10. Diligenciar los formularios para la cancelación de la Retención en la fuente mensual, según lo dispuesto por Ley.
11. Elaborar y enviar a la Contraloría el informe de los inventarios del instituto.
12. Organizar y tomar parte en el Comité de Compras y en la elaboración de las actas correspondientes.
13. Asistir a las reuniones del Concejo Directivo y explicar el presupuesto del Plantel Educativo.
14. Responder por el mantenimiento, seguridad e integridad de los elementos confiados a su cuidado.
15. Solicitar a la sección respectiva el servicio de mantenimiento para los equipos que están bajo su responsabilidad.
16. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Mantener actualizados los libros contables.
- ✓ Responder con claridad y precisión los informes que solicite la contraloría.
- ✓ Tener capacidad de análisis contable.
- ✓ Tener capacidad para resolver operaciones con rapidez y exactitud.
- ✓ Saber preparar informes técnicos.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller.
- ✓ Contador o Técnico Contable.

Formación Profesional

- ✓ Acreditar conocimientos en Contabilidad Sistematizada.
- ✓ Estar actualizados en las normas y procedimientos contables.

Experiencia laboral

Superior a tres (3) años.

Conocimientos

- ✓ Acreditar manejo de principios contables.
- ✓ Demostrar experiencia en manejo de sistemas contables.
- ✓ Mostrar conocimientos en la aplicación de leyes, decretos y normas contables establecidas por la Ley.
- ✓ Acreditar experiencia en la clasificación y análisis de la información contable.
- ✓ Manejar el procesador de palabras.
- ✓ Conocer los diferentes sistemas operativos.
- ✓ Demostrar manejo de la Hoja de cálculo.

Habilidades

- ✓ Saber utilizar los métodos y procedimientos contables.
- ✓ Contar con preparación para preparar informes.
- ✓ Poseer capacidad de análisis contable.
- ✓ Dar buen tratamiento al público.
- ✓ Tener la capacidad de hacer con seguridad cálculos numéricos.

Destrezas

- ✓ Demostrar el manejo en máquina calculadora.
- ✓ Operar los diferentes programas y paquetes computarizados.

OBSERVACIONES

- ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.

Actualizado:**Revizado:****Aprobado:****Cargo:** Asesores Externos**Cargo:****Cargo:**

34.

35.2.6 GESTIÓN DE MANTENIMIENTO**36.2.6.1 CELADOR (A)****IDENTIFICACIÓN**

Nombre del Cargo: CELADOR (A)	Código: AR-GMT-01
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO
Cargo Jefe Inmediato: AUXILIAR ADMINISTRATIVO (A)	Cargos Supervisados: NINGUNO

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Responder por la seguridad de las instalaciones, muebles, enceres y equipos bajo su responsabilidad y brindar protección a los miembros del instituto en las situaciones riesgosas.

DETALLES DE FUNCIONES

2. Ejercer la vigilancia de las instalaciones, áreas o zonas de la institución que le sean asignadas.
3. Controlar la entrada y salida de personas, vehículos y objetos del plantel.
4. Realizar rondas periódicas a las diferentes áreas de la institución.
5. Orientar a los visitantes cómo llegar al área o sitio requerido.
6. Estar atento a contrarrestar la presentación de actos delictivos e incendios.
7. Registrar el ingreso diario de entrada y salida de visitantes.
8. Informar oportunamente a su jefe inmediato cualquier anomalía percibida que afecte la armonía de la Institución.
9. Responder por los sistemas de seguridad existentes en el instituto para la protección de las instalaciones, equipos, vehículos, sistemas de información y personas.
10. Informar oportunamente a las autoridades locales (Policía, DAS y/o SJIN) las situaciones que pongan en peligro la seguridad del plantel.
11. Responder por el mantenimiento, seguridad y buen uso de los elementos confiados a su cuidado.
12. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Puntualidad en el ejercicio del cargo. ✓ Estado de los instrumentos de uso. ✓ Orientación al ingreso de visitantes. ✓ Concentración en el horario laboral.

PERFIL DEL CARGO
Nivel de Educación
✓ Bachiller.
Formación Profesional
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención al público. ✓ Certificado de curso de vigilancia según leyes vigentes
Experiencia laboral
Superior a dos (2) años.
Conocimientos

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las estructuras o unidades componentes de la institución. ✓ Identificación y ubicación de los funcionarios que prestan sus servicios en la dependencia. ✓ Manejo de Armas. 		
Habilidades <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atender personal y público en general. ✓ Expresarse y comunicarse correcta y claramente en forma oral. ✓ Recibir mensajes y transmitirlos. ✓ Tratar en forma cortés al público en general. 		
Destrezas <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de Armas. 		
<div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; padding: 5px; display: inline-block; margin: 10px auto; width: 200px;"> OBSERVACIONES </div>		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las personas que desempeñan el cargo deben poseer salvoconducto para portar armas. ✓ Poseer libreta militar. ✓ Certificar referencias personales y laborales que lo acrediten como persona honesta, confiable y responsable 		
Aactualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**37.2.6.2 AUXILIAR DE SERVICIOS
GENERALES (aseo)**

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES (AUXILIAR DE ASEO)	Código: AR-GMT-02
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO
Cargo Jefe Inmediato: AUXILIAR ADMINISTRATIVO (A)	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Garantizar la limpieza de las diferentes áreas de la Institución contribuyendo de esta manera al cuidado de la planta física y del medio ambiente.</p>	
DETALLES DE FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Asear y mantener limpias las áreas que le sean asignadas por su jefe inmediato. 2. Responder por la presentación de las instalaciones de las diferentes áreas del Plantel Educativo. 3. Responder por el buen cuidado de los jardines y áreas verdes. 4. Recoger los desechos y depositarlos en los recipientes correspondientes para éstos. 5. Mantener el inventario de materiales necesarios para el oportuno cumplimiento de sus tareas. 6. Informar por escrito al jefe inmediato las anomalías y las novedades diarias ocurridas en las zonas o en los equipos bajo su responsabilidad. 7. Solicitar oportunamente por escrito a su jefe inmediato el mantenimiento de los equipos y elementos bajo su cuidado. 	

8. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Estado de limpieza de las Instalaciones.
- ✓ Estado de los elementos de trabajo.
- ✓ Puntualidad en el ejercicio del cargo.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller.

Formación Profesional

Experiencia laboral

Superior a seis meses (6) meses.

Conocimientos		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Las estructuras y planta física de la institución. ✓ El manejo de químicos, detergentes, límpidos, líquidos inflamables, entre otros. 		
Habilidades		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguir instrucciones orales y escritas. ✓ Tratar en forma respetuosa al público en general. ✓ Conoce y desempeña eficazmente su trabajo. 		
Destrezas		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ El manejo de elementos de aseo. 		
OBSERVACIONES		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Requiere elementos de protección, guantes, tapabocas. ✓ Certificar ferencias personales y laborales que lo acrediten como persona honesta, confiable y responsable. 		
Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**38.2.6.3 AUXILIAR DE SERVICIOS
GENERALES (construcción)**

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES (AUXILIAR	

DE CONSTRUCCIÓN)	Código: AR-GMT-03
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO
Cargo Jefe Inmediato: AUXILIAR ADMINISTRATIVO (A)	Cargos Supervisados: NINGUNO

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Responder por el mantenimiento y reparaciones de la planta física del instituto para hacerlas más funcionales, conservando la imagen institucional.

DETALLES DE FUNCIONES

1. Hacer reparaciones y construcciones locativas sencillas.
2. Ejecutar trabajos de reparación, reconstrucción y mantenimiento de sistemas eléctricos y telefónicos.
3. Mantener el inventario de materiales necesarios para el oportuno cumplimiento de sus tareas.
4. Llevar la información de los trabajos realizados en el Plantel Educativo, con su respectivo periodo de tiempo de ejecución.
5. Informar por escrito a su jefe inmediato las anomalías, las novedades y las irregularidades presentadas en las zonas o en los equipos bajo su responsabilidad.
6. Solicitar oportunamente por escrito los equipos y elementos bajo su responsabilidad a su jefe inmediato.
7. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Buen estado de las instalaciones eléctricas, hidráulicas, telefónicas e infraestructura.
- ✓ Entrega a tiempo de las diferentes labores respectivas del cargo.
- ✓ Manejo eficiente de los recursos asignados para la elaboración de las tareas.
- ✓ Puntualidad en el ejercicio del cargo.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller técnico.

Formación Profesional

- ✓ Acreditar certificados CAP del SENA a fines al cargo.

Experiencia laboral

Superior a un (1) año.

Conocimientos

- ✓ Las estructuras y planta física de la institución.
- ✓ Electricidad.
- ✓ Plomería.
- ✓ Albañilería y mantenimiento en general.

Habilidades

- ✓ Escuchar activamente
- ✓ Ser honesto y transparente en todas sus acciones.
- ✓ Proponer nuevas maneras de hacer las cosas.
- ✓ Planear y ejecutar ordenadamente sus actividades.
- ✓ Priorizar entre lo urgente y lo importante.

Destrezas

- ✓ Buen conocimiento en el manejo de equipos, compresores, soldadura, entre otros.
- ✓ Adecuado manejo de herramientas de electricidad, plomería, albañilería.
- ✓ Suficiente conocimiento en el manejo de instrumentos de medición.

OBSERVACIONES		
<p>✓ Indispensable el uso de elementos de protección, guantes, gafas, casco otros. ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.</p>		
Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**39.2.6.4 AUXILIAR DE SERVICIOS
 GENERALES (MENSAJERO (A))**

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES (MENSAJERO (A))	Código: AR-GMT-04.
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO
Cargo Jefe Inmediato: AUXILIAR ADMINISTRATIVO (A)	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	

Desarrollar todas las labores que tengan que ver con la clasificación, registro y distribución de la correspondencia interna y externa del instituto y demás actividades que guarden relación con la actividad de mensajería.

DETALLES DE FUNCIONES

1. Entregar la correspondencia que le sea asignada por su jefe inmediato.
2. Hacer la entrega oportuna de la correspondencia a los diferentes establecimientos educativos y comerciales.
3. Llevar con responsabilidad y reserva la información entre autoridades superiores.
4. Llevar un registro de la correspondencia entregada.
5. Informar por escrito a su jefe inmediato las irregularidades y las novedades del cargo.
6. Solicitar oportunamente por escrito el servicio de mantenimiento de los equipos y otros que están bajo su responsabilidad.
7. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Recepción y envío oportuno de la información.
- ✓ Número de registros de las actividades realizadas.
- ✓ Puntualidad en el ejercicio del cargo.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO
<p>Nivel de Educación</p> <p>✓ Bachiller.</p>
<p>Formación Profesional</p> <p>✓ Actualización permanente de las normas de tránsito.</p>
<p>Experiencia laboral</p> <p>Superior a dos (2) años.</p>
<p>Conocimientos</p> <p>✓ De las direcciones y horarios laborales. ✓ Normas de tránsito. ✓ La planta física de la institución.</p>
<p>Habilidades</p> <p>✓ Escuchar activamente. ✓ Ser honesto y transparente en todas las acciones. ✓ Planear y ejecutar ordenadamente las actividades. ✓ Priorizar entre lo urgente y lo importante. ✓ Ser cuidadoso en el servicio que presta.</p>
<p>Destrezas</p> <p>✓ Experiencia en el manejo de vehículos de transporte.</p>
<p style="text-align: center;">OBSERVACIONES</p> <p>✓ Poseer licencia de conducción, categoría II para motocicleta y categoría IV para vehículo. ✓ Tener vehículo propio. ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.</p>

Actualizado:	Revizado:	Aprobado:
Cargo: Asesores Externos	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

40.2.6.5 CONDUCTOR (A)

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo: CONDUCTOR (A)	Código: AR-GMT-05
Departamento: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	Sección: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO
Cargo Jefe Inmediato: AUXILIAR ADMINISTRATIVO (A)	Cargos Supervisados: NINGUNO
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
<p>Transportar oportunamente al personal de la institución hacia otras dependencias fuera de la institución.</p>	

DETALLES DE FUNCIONES

1. Prestar los servicios de conductor con responsabilidad y atención, cuando le sean solicitados.
2. Transportar al estamento estudiantil cuando este lo requiera.
3. Hacer el mantenimiento preventivo al equipo automotor bajo su responsabilidad.
4. Revisar periódicamente al vehículo los niveles de lubricación, agua y mantenerle aseado
5. Controlar el nivel y consumo de combustible e informar a su jefe inmediato la necesidad del mismo.
6. Informar por escrito a su jefe inmediato las irregularidades y novedades que se presentan en los sitios de trabajo y la de los equipos bajo su responsabilidad.
7. Responder por el mantenimiento, seguridad y funcionamiento de las herramientas y equipos bajo su responsabilidad.
8. Informar a su jefe inmediato las fallas que presenta el vehículo y que requieran de mano de obra especializada
9. Ejecutar aquellas funciones que directa e indirectamente se relacionan con el cargo y que por necesidades del Instituto le sean asignadas.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

- ✓ Hacer periódicamente el mantenimiento preventivo del vehículo.
- ✓ Cumplir con responsabilidad y puntualidad las labores del cargo.
- ✓ Respetar y cumplir las normas de tránsito.

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Nivel de Educación

- ✓ Bachiller.
- ✓ Certificación en curso de conducción y de mecánica.

Formación Profesional

- ✓ Permanente actualización en las normas de tránsito establecidas por la ley.

Experiencia laboral

Mayor a dos (2) años.

Conocimientos

- ✓ Poseer los fundamentos de la mecánica básica.
- ✓ Experiencia en conducir vehículos
- ✓ Conocimiento de la malla vial
- ✓ Estar en permanente actualización sobre normas del tránsito.

Habilidades

- ✓ Ser honesto y transparente en todas sus acciones
- ✓ Planear y ejecutar ordenadamente las actividades propias del cargo
- ✓ Prestar con responsabilidad y atención sus servicios.

Destrezas

- ✓ Experiencia en la conducción de vehículos

OBSERVACIONES

- ✓ poseer licencia de conducción con la categoría que le permita manipular vehículos de tránsito público.
- ✓ Acreditar referencias personales y laborales que le recomienden como persona honesta, seria y responsable.

Actualizado:

Revizado:

Aprobado:

Cargo: Asesores Externos

Cargo:

Cargo:

Fecha:	Fecha:	Fecha:
--------	--------	--------

41. ANEXO 1.

FORMATO ÚNICO PARA ANÁLISIS OCUPACIONAL

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del cargo:

Departamento o sección:

Cargo o Jefe inmediato:

Cargos Supervisados:

Quien lo desempeña:

Horario:

Fecha de actualización de diligenciamiento: _____

Quien lo evalúa (Cargo): _____

2. DETALLE DE LAS FUNCIONES

Describa donde corresponda según su importancia, las funciones que desarrolla y la frecuencia con la que lo hace.

Frecuencia

Funciones Principales:

D S Q M

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

Funciones Secundarias:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Funciones Esporádicas:

1. _____
2. _____
3. _____

3. REQUISITOS PARA EL DESEMPEÑO DEL CARGO

a) Nivel Educativo

____ Primaria

____ Bachiller

____ Técnico

_____ Tecnólogo

_____ Profesional

_____ Otros Especifique:

b) Experiencia

_____ No requiere experiencia

_____ Experiencia inferior a un año

_____ Experiencia mayor de un año

4. CONDICIONES DE TRABAJO

FACTORES	Exce.	Bueno	Regular	Malo
Iluminación	_____	_____	_____	_____
Calor	_____	_____	_____	_____
Polvo	_____	_____	_____	_____
Olores	_____	_____	_____	_____
Otros:	_____			

Observaciones Generales

42. ANEXO 2.

DESCRIPCION DEL CARGO

Fecha de actualización:

IDENTIFICACIÓN	
Nombre del Cargo:	
Departamento:	Sección:
Cargo Jefe Inmediato:	Cargos Supervisados:
OBJETIVO GENERAL DEL CARGO	
DETALLES DE FUNCIONES	

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

Educación		
Formación		
Experiencia		
Conocimientos		
Habilidades		
Destrezas		
<div style="border: 1px solid black; background-color: #cccccc; padding: 5px; display: inline-block;">OBSERVACIONES</div>		
Actualizado :	Revizado:	Aprobado:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

**ANEXO 8 MATRIZ DIAGNÓSTICO INICIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN
CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM**



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA DE
BUCARAMANGA



DIAGNÓSTICO AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Código:

Fecha: Octubre del 2010

Versión: 01

MATRIZ DIAGNÓSTICO INICIAL AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (INEM)

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente	EVIDENCIA
		4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD							
		4.1	Requisitos Generales							
1	1	a	Están identificados los procesos que le permiten a la institución cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de		x					

			evaluación)							
2	2	b	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos		x					
3	3	c	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos		x					
4	4	d	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.			X				
5	5	e	Se realiza seguimiento y medición a los procesos		X					
6	6	f	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos		X					
7	7	g	Se han identificado y diseñado los puntos de control frente a los riesgos más significativos.		X					

8	8		Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente.		X					
	9	9	En el control sobre los procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes		X					
		4.2	Gestión documental							
		4.2.1	Generalidades							
10	1	a	La política y los objetivos de calidad están documentados.		X					
11	2	b	Existe un Manual de Calidad		X					
12	3	c	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad)		X					

13	4	d	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, formatos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.		X					
14	5	e	Se diligencian y conservan los registros exigidos por la NTCGP 1000.		X					
		4.2.2	Manual de la calidad							
15	1		Está documentado el Manual de la Calidad		X					
16	2	a	Incluye el alcance y las exclusiones		X					
17	3	b	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos.		X					
18	4	c	Incluye la secuencia e interacción de los procesos		X					
		4.2.3	Control de documentos							

19	1	a	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición		X					
20	2	b	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y re aprobación de los documentos		X					
21	3	c	Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente.		X					
22	4	d	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable.		X					
23	5	e	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos		X					

24	6	f	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución		X					
25	7	g	Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan.		X					
26	8	h	Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos (Ley de archivos)		x					
		4.2.4	Control de registros							
27	1		Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad		x					

28	2		Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros		x					
29	3		Se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los registros (Ley de archivos)		x					
		5	Responsabilidad de la Dirección							
		5.1	Compromiso de la dirección							
30	1	a	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios		x					
31	2	b	Se ha establecido la política de la calidad		x					
32	3	c	Se han establecido los objetivos de la calidad		x					

33	4	d	Se han realizado las revisiones por la dirección		x					
34	5	e	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad				x			
		5.2	Enfoque hacia el cliente							
35	1		Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción			x				
36	2		Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad.		x					
37	3		Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente		x					
38	4		Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.		x					
		5.3	Política de la calidad							
39	1	a	Es adecuada a la misión de la		x					

			entidad							
40	2	b	Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos		x					
41	3	c	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad.		x					
42	4	d	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad		x					
43	5	e	Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad,		x					
44	6	f	Se revisa para su adecuación continua		x					
		5.4	Planificación							

		5.4.1	Objetivos de la calidad							
45	1		Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización		x					
46	2		Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y/o servicio.		x					
47	3		Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad		x					
48	4		En la formulación de los objetivos de calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.		x					
49	5		En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.		x					
		5.4.2	Planificación del sistema de							

			gestión de la calidad							
50	1	a	Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la Norma NTC GP 1000:2004		x					
51	2	b	Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad		x					
52	3		Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este.		x					
		5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación							
		5.5.1	Responsabilidad y autoridad							
53	1		Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.		x					
54	2		Han sido comunicadas dentro de la organización las							

			responsabilidades y autoridades		x					
		5.5.2	Representante de la dirección							
55	1		Esta designado formalmente ante la organización		X					
56	2		Es un miembro de la Dirección		X					
57	3	a	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad		x					
58	4	b	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.		X					
59	5	c	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia							

			de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización		X					
		5.5.3	Comunicación interna							
60	1		Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad		x					
		5.6	Revisión por la dirección							
		5.6.1	Generalidades							
61	1		Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad		X					
62	2		La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad.		X					
63	3		Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades		X					

			de mejora							
64	4		Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad		x					
65	5		Se mantiene registros de las revisiones por la dirección.		x					
		5.6.2	Información para la revisión							
66	1	a	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías.		x					
67	2	b	Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes		x					
68	3	c	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio		x					
69	4	d	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas		x					

70	5	e	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores		x					
71	6	f	Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad		x					
72	7	g	Se consideran las recomendaciones para la mejora.		x					
73	8	h	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad		x					
		5.6.3	Resultados de la revisión							
74	1	a	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos		X					
75	2	b	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente		x					

76	3	c	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos		x					
		6	Gestión de los recursos							
		6.2	Talento humano							
		6.2.1	Generalidades							
77	1		Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia.				X			
		6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación							
78	1	a	Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio				X			
79	2	b	Se proporciona la formación o se toman acciones para			X				

			satisfacer esas necesidades.							
80	3	c	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad. 8.1.4 d Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares		X					
81	4	d	Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad		X					
82	5	e	Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.		X					
		6.3	Infraestructura							

83	1		Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.		X					
84	2		Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.				X			
85	3		Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.				X			
		6.4	Ambiente de trabajo							
86	1		Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos			X				

			del producto y/o servicio.							
87	2		Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio			X				
		7	Realización del producto o prestación del servicio							
		7.1	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio							
88	1		Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales)		X					
89	2		Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.		X					
90	3		La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1).		X					

91	4	a	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio		X					
92	5	b	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio		X					
93	6	c	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación		X					
94	7	d	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos		X					
		7.2	Procesos relacionados con							

			los clientes							
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio							
95	1	a	La entidad ha determinado los requisitos del producto especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo		X					
96	2	b	La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada		X					
97	3	c	La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio.		X					
98	4	d	Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio, por parte de la entidad		X					
		7.2.2	Revisión de los requisitos							

			relacionados con el producto y/o servicio							
99	1	a	Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente		X					
100	2	b	Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente.		X					
101	3	c	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.		X					
102	4		Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen.		X					
103	5		Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la		X					

			documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de estas modificaciones.							
		7.2.3	Comunicación con los clientes							
104	1	a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio		X					
105	2	b	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)		X					
106	3	c	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación							

			con los clientes relativas a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio)		X					
107	4	d	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la participación ciudadana.		X					
		7.3	Diseño y desarrollo							
		7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo							
108	1		Se planifica el diseño y desarrollo del producto y/o servicio		X					
109	2		Se controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio		X					
110	3	a	Se determinan las etapas del diseño y desarrollo		X					

111	a	b	Se determinan las actividades de revisión, verificación, y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.		X					
112	5	c	Se establece la responsabilidad y autoridad para e diseño y desarrollo		X					
113	6		Se gestionan las relaciones entre los grupos comprometidos con el diseño y desarrollo, asegurando una eficaz comunicación entre los mismos.		X					
114	7		Se actualizan los resultados de la planificación a medida que progresa el diseño y desarrollo.		X					
		7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo							
115	1		Se determinan y se mantienen los registros de las entradas al diseño y desarrollo del producto y/o servicio		X					
116	2	a	Se incluyen los requisitos funcionales y de desempeño en							

			las entradas al diseño y desarrollo		X					
117	3	b	Se incluyen los requisitos legales y reglamentarios en las entradas al diseño y desarrollo		X					
118	4	c	Se incluye la información aplicable de diseños similares en las entradas al diseño y desarrollo		X					
119	5	d	Se incluyen los requisitos esenciales en las entradas al diseño y desarrollo.		X					
120	6		Se revisa la adecuación de los elementos de entradas del diseño y desarrollo.		X					
121	7		Los requisitos de entrada del diseño y desarrollo se presentan completos, libres de ambigüedades y sin contradicciones.		X					
		7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo							

122	1		Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de forma tal que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.		X					
123	2		Se aprueban los resultados del diseño y desarrollo antes de su aceptación.		X					
124	3	a	Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada		X					
125	4	b	Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio		X					
126	5	c	Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio		X					

127	6	d	Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características esenciales para el uso seguro y correcto del producto y/o servicio.		X					
		7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo							
128	1		Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado		X					
129	2	a	En estas revisiones se evalúa la capacidad de los resultados del diseño para cumplir los requisitos		X					
130	3	b	En estas revisiones se identifican problemas y se proporcionan acciones para resolverlos		X					
131	4		En estas revisiones participan representantes de las áreas o procesos interesados en la etapa que se está revisando		X					
132	5		Se conservan registros de los							

			resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de las acciones que en esta revisión se originen.		X					
		7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo							
133	1		Se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado		X					
134	2		En estas verificaciones se asegura que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo		X					
135	3		Se registran los resultados de la verificación y las acciones derivadas de la misma.		X					
		7.3.6	Validación del diseño y desarrollo							
136	4		Se realiza validación sistemática del diseño y desarrollo, según lo planificado		X					

137	5		En esta validación se confirma que el producto y/o servicio es capaz de cumplir con los requisitos de uso o la aplicación especificada		X					
138	6		La validación se realiza antes de la entrega del producto y/o servicio al cliente.		X					
139	7		Se registran los resultados de la validación y las acciones derivadas de la misma.		X					
		7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo							
140	1		Se identifican y registran los cambios que se efectúan al diseño y desarrollo.		X					
141	2		Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al diseño y desarrollo.		X					
142	3		Los cambios hechos al diseño y desarrollo se aprueban antes de la implementación		X					

143	4		La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado.		X					
144	5		Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y las acciones que de ellas se derivan.		X					
		7.4	Adquisición de bienes y servicios							
		7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios							
145	1		Se asegura la entidad de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables.		X					
146	2		Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en							

			función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del servicio de la entidad.		X					
147	3		Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en una selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o motivación subjetiva).		X					
148	4		Se evalúa a los proveedores para su selección, en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.		X					
149	5		Están definidos los criterios de selección de los proveedores		X					
150	6		Están definidos los criterios de							

			evaluación y reevaluación de los proveedores		X					
151	7		Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se deriven.		X					
152	8		Existe un plan de compras adoptado por la Organización?		X					
153	9		Los proveedores se encuentran debidamente inscritos en el registro de proponentes?		x					
154	10		Los bienes o servicios se encuentran debidamente inscritos en el CUBS (Catálogo único de bienes y servicios)		x					
155	11		El Proceso contractual se encuentra publicado en el sistema de información para la contratación estatal SICE.		x					
156	12		El proceso contractual se reporta a la Cámara de		x					

			Comercio.							
		7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios.		x					
157	1		Se definen los requisitos para el producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados		x					
158	2		Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista		x					
159	3		Se definen requisitos al proveedor o contratista de su sistema de gestión de la calidad.		x					
160	4		La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor.		x					
		7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos.							
161	1		Están implementadas las actividades para la verificación							

			del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones.		x					
162	2		Si la entidad o su cliente se proponen verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidos en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio.		x					
		7.5	Producción y prestación de servicio							
		7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio							
163	1		Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio.		x					
164	2		La producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas		x					

			que han sido planificadas.							
165	3	a	Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio (por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio)		x					
166	4	b	de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)		x					
167	5	c	Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio		x					
168	6	d	Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento.		x					
169	7	e	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición.		X					
170	8	f	Las condiciones controladas incluyen las actividades para la							

			liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio.		x					
171	9	g	Las condiciones controladas incluyen los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia		x					
		7.5.2	Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio							
172	1		Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (procesos especiales).		x					
173	2		La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados		x					
174	3		En la validación se incluye la calificación y aprobación de							

			procesos, equipos, personas y métodos.		x					
175	4	d	En la validación se incluyen los requisitos para los registros.		x					
176	5	e	En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación		x					
		7.5.3	Identificación y trazabilidad							
177	1		Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio		x					
178	2		Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento		x					
179	3		Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio.		x					
		7.5.4	Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio)							

180	1		Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización.		x					
181	2		Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.				x			
182	3		Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso			x				
183	4		Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso			x				
		7.5.5	Preservación del producto y/o servicio							
184	1		Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto		x					
185	2		La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el							

			almacenamiento y protección.							
186	3		La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo.		x					
		8	Medición, análisis y mejora							
		8.1	Generalidades							
187	1		Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.		x					
188	2		Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.		x					
189	3	a	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto y/o servicio.		x					
190	4	b	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora aseguran la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.		x					

191	5	c	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.		x					
192	6		Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.		X					
		8.2	Seguimiento y medición							
		8.2.1	Satisfacción del cliente							
193	1		Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.		X					
194	2	a	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema es conforme con la norma NTC GP 1000:2004, con las disposiciones planificadas y		X					

			con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad							
195	3	b	por la entidad En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.		x					
196	4		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar		x					
197	5		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas.		x					
198	6		Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad.		x					
199	7		Las auditorías internas de calidad las realiza personal		x					

			independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad.							
200	8		Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos.		x					
201	9		La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las eficiencias encontradas, sin demora injustificada.		x					
		8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos							
202	1		Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.		x					

203	2		El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad.		x					
204	3		Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los Resultados planificados.		x					
205	4		Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación.		x					
		8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio							
206	1		Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio.		x					
207	2		Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio.		x					
208	3		Se hace el seguimiento y la medición de las							

			características del producto y/o servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planificó.		x					
209	4		Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio.		x					
210	5		Los registros que se mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto y/o servicio		x					
		8.3	Control de producto y/o servicio no conforme							
211	1		Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.		x					
212	2		Se controla el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.		X					
213	3		Se ha documentado un procedimiento que defina los							

			controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme.		x					
214	4	a.b.c	Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada ó autorizar su uso bajo concesión ó definir acciones para impedir su uso o aplicación.		x					
215	5		Cuando se autoriza el uso, aceptación bajo concesión de un producto no conforme, esto lo hace una autoridad pertinente en la entidad o el cliente, cuando sea aplicable.		x					
216	6		Se conservan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones.		x					
		8.4	Análisis de datos							

217	1		Se determina cuáles son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.		x					
218	2		Se recopilan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.		x					
219	3		Se analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.		x					

		8.5	Mejora							
		8.5.1	Mejora continua							
220	1		La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorias internas de calidad, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección		x					
		8.5.2	Acciones correctivas							
221	1		Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir.		x					
222	2		Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas.		x					
223	3		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no							

			conformidades, determinar las casas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada		x					
224	4		Se mantienen registros de las acciones correctivas tomadas y de sus resultados.		x					
		8.53.	Acciones preventivas							
225	1		Se eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia		x					
226	2		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción preventiva tomada.		x					

Numerales de la Norma ISO 9000

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Estudiantes UIS	Graciela Jaimes	Argemira Corzo

ANEXO 9 CUESTIONARIO EVALUACIÓN EDUCATIVA DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA LUEGO DE LA CAPACITACIÓN



EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (S.G.C).

INSTITUCION EDUCATIVA INEM

Este documento contiene una serie de preguntas, con las cuales se evalúa el conocimiento que tiene la comunidad educativa, con respecto al sistema de gestión de calidad.

Agradecemos responda el siguiente cuestionario:

1. ¿Qué es el Sistema de Gestión de la Calidad?

2. ¿En qué consiste MECI?

3. ¿En qué consiste NTC – GP 1000?

4. ¿Cuáles son los principios del MECI?

5. ¿Cuál es la política de calidad de la institución educativa INEM?

6. ¿Cómo aportas desde tu trabajo para el cumplimiento de la política de calidad de la institución educativa INEM?

7. ¿Qué es un proceso y que tipos de procesos existen en una organización?

8. ¿Qué son acciones correctivas y acciones preventivas?

9. ¿Qué beneficios creé usted que le ha traído la implementación del S.G.C al Colegio?

ANEXO 10 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

INSTITUCION EDUCATIVA INEM BUCARAMANGA	
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2010	
Nuestro compromiso es brindar un servicio educativo de calidad, y para lograrlo su opinión es de máxima importancia.	
Usted es:	Padre de familia ó Acudiente
	Estudiante
	Maestro/ Directivo/Administrativo
áreas de gestión institucional:	

GESTIÓN ACADÉMICA	CRITERIOS	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho	NS / NR
	Nivel de actualización y utilidad de los temas y contenidos del plan de estudios					
	Las metodologías empleadas en el proceso de enseñanza – aprendizaje					
	El proceso de evaluación del aprendizaje desarrollado en el colegio					
	El desempeño académico de los estudiantes					
	Los recursos didácticos y tecnológicos con los que cuenta el colegio					
	El proceso de comunicación de avances y dificultades de los estudiantes?					
	El nivel profesional de los maestros de la institución					
	La relación maestro – estudiante					
	Los servicios de apoyo para la superación de dificultades académicas de los estudiantes					
El nivel de avance y desarrollo pedagógico de la institución						

GESTIÓN SOCIAL COMUNITARIA	CRITERIO	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho	NS / NR
	La participación de la Comunidad Educativa en los diferentes					
	El manejo que se da institucionalmente a los diferentes conflictos escolares					
	La atención brindada a los estudiantes con necesidades o condiciones especiales					
	El proceso de fortalecimiento en valores que desarrolla la institución					
	El proceso de atención y formación de padres de familia y/o acudientes					
	Las actividades culturales y/o artísticas desarrolladas en la institución					
	Las actividades recreo – deportivas desarrolladas en la institución					
El ambiente escolar						

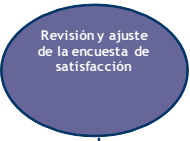
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CRITERIO	Totalmente Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Insatisfecho	NS / NR
	El proceso institucional de administración de los recursos financieros					
	La planta física institucional					
	El proceso de mejora y mantenimiento de la planta física institucional					
	Las condiciones de seguridad y protección dentro del plantel educativo					
	Los servicios complementarios (cafetería, transporte, restaurante) del colegio					
	El trato recibido por los diferentes colaboradores de la institución					
	El nivel de capacitación del personal del colegio					
El proceso de atención y solución de quejas y reclamos						

Observaciones

Califique de 1 a 10 su nivel de satisfacción con la institución educativa

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5 ___ 6 ___ 7 ___ 8 ___ 9 ___ 10

ANEXO 11 FORMATO DE REVISIÓN Y AJUSTE DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

 <p>Revisión y ajuste de la encuesta de satisfacción</p>	<p>La encuesta de satisfacción (F01 - Formato de Recolección) debe ser analizada al interior del comité de calidad, garantizando su entendimiento e identificación de límites y alcances. La encuesta en sus 3 áreas de gestión, 26 criterios y escalas de valoración no puede ser modificada, pero en caso de considerarla insuficiente y requerir incluir información que no esta contemplada no existe restricción para su ajuste.</p>
	<p>Responsable: <i>Comité de Calidad de la IE</i></p>
<p>Definición de la Muestra</p>	<p>Se recomienda la aplicación de la encuesta en tres sectores poblacionales y con una cobertura mínima en cada una así: el 20% del total de padres de familia o acudientes, 20% de los estudiantes y el 85% de maestros, directivos y administrativos. Se sugiere contemplar un margen de error del 5%.</p>
	<p>Responsable: <i>Comité de Calidad de la IE - Líder de medición o evaluación</i></p>
<p>Divulgación</p>	<p>El Comité de Calidad de la IE debe divulgar a la comunidad educativa el proceso que va a desarrollar incluyendo sus objetivos, metodología, responsables, fechas, etc.</p>
	<p>Responsable: <i>Comité de Calidad de la IE - Líder de Comunicaciones</i></p>
<p>Aplicación de la</p>	<p>Teniendo claro el número de personas a quienes se les va a aplicar la encuesta de satisfacción, defina la logística requerida: fotocopias, salones, lápices o esferos. Convoque al grupo poblacional según sus condiciones y aplique la encuesta.</p>
	<p>Si el colegio tiene mas de una sede y/o jornada, garantice que exista representación de cada una de ellas. La prueba esta diseñada para ser aplicada en niños mayores de 10 años. Es recomendable que</p>
<p>Tabulación de resultados</p>	<p>Se sistematiza la información resultante. Para ello utilice F03 - Gestión Académica, F04 - Gestión Social Comunitaria y F05 - Gestión Administrativa.</p>
	<p>Responsable: <i>Facilitador del proyecto</i></p>
<p>Entrega de resultados</p>	<p>El resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción debe ser entregado al facilitador del Proyecto Educativo Líderes Siglo XXI junto con el control de indicadores de desempeño institucional</p>
	<p>Responsable: <i>Comité de Calidad de la IE - Líder de medición o evaluación</i></p>
<p>Divulgación de resultados y generación de compromisos</p>	<p>El resultado de la aplicación de la encuesta de satisfacción debe ser divulgado a la Comunidad Educativa, generando espacios para el establecimiento de compromisos.</p>
	<p>Responsable: <i>Comité de Calidad de la IE - Líder de comunicaciones</i></p>
<p>Seguimiento a compromisos</p>	<p>El comité de calidad realizará seguimiento a los compromisos planteados, acompañando su ejecución.</p>
	<p>Responsable: <i>Comité de Calidad de la IE</i></p>

ANEXO 12 TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

PREGUNTA No.	ENCUESTADOS	MUESTRA	totalmente satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
--------------	-------------	---------	--------------------------	------------	----------------------------	--------------	---------	-------

1	Estudiantes	1656	484	808	288	48	28	1656
		52,81%	29,23%	48,79%	17,39%	2,90%	1,69%	100,00%
	Padres de familia	1200	390	360	250	80	120	1200
		38,27%	32,50%	30,00%	20,83%	6,67%	10,00%	100,00%
	Maestros directivos / Administrativos	280	0	260	0	20	0	280
		8,93%	0,00%	92,86%	0,00%	7,14%	0,00%	100,00%
	TOTAL	3136	874	1428	538	148	148	3136
	PORCENTAJE	100,00%	27,87%	45,54%	17,16%	4,72%	4,72%	100,00%
SATISFACCION		73,41%		INSATISFACCION	26,59%			

PREGUNTA No.	ENCUESTADOS	MUESTRA	totalmente		medianamente		INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho				
2	Estudiantes	1656	480	796	296	72	12	1656	
		52,81%	28,99%	48,07%	17,87%	4,35%	0,72%	100,00%	
	Padres de familia	1200	500	350	300	40	10	1200	
		38,27%	41,67%	29%	25%	3%	1%	100%	
	Maestros directivos / Administrativos	280	80	200	0	0	0	280	
		8,93%	28,57%	71%	0%	0%	0%	100%	

TOTAL	3136	1060	1346	596	112	22	3136
PORCENTAJE	100%	34%	43%	19%	4%	1%	100%
SATISFACCION	77%			INSATISFACCION	23%		

PREGUNTA No.	MUESTRA	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Mediamente satisfecho	INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL	
3	Estudiantes	1656	424	688	396	128	20	1656
		52,81%	26%	42%		65%	13%	100%
	Padres de familia	1200	360	320	330	50	140	1200
		38,27%	30%	27%	28%	4%	12%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	40	180	40	20	0	280
		8,93%	14%	64%	14%	7%	0%	100%
	TOTAL	3136	824	1188	766	198	160	3136
	PORCENTAJE	100,00%	26%	38%	24%	6%	5%	100%
SATISFACCION	64%			INSATISFACCION	36%			

PREGUNTA No.	MUESTRA	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Mediamente satisfecho	INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL	
4	Estudiantes	1656	240	556	544	268	48	1656

		52,81%	14%	34%	33%	16%	3%	100%
	Padres de familia	1200	490	580	120	0	10	1200
		38,27%	41%	48%	10%	0%	1%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	0	20	160	100	0	280
		8,93%	0%	7%	57%	36%	0%	100%
	TOTAL	3136	730	1156	824	368	58	3136
	PORCENTAJE	100,00%	23%	37%	26%	12%	2%	100%
	SATISFACCION		60%		INSATISFACCION	40%		

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente		Mediamente		INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho				
5	Estudiantes	1656	484	584	328	216	44	1656	
		52,81%	29%	35%	20%	13%	3%	100%	
	Padres de familia	1200	540	440	156	36	28	1200	
		38,27%	51%	37%	13%	3%	2%	100%	
	Maestros directivos / Administrativos	280	40	40	160	40	0	280	
		8,93%	14%	14%	57%	14%	0%	100%	
	TOTAL	3136	1064	1064	644	292	72	3136	

	PORCENTAJE	100,00%	34%	34%	21%	9%	2%	100%
	SATISFACCION		68%		INSATISFACCION	32%		

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
6	Estudiantes	1656	252	536	580	196	92	1656
		52,81%	15%	32%	35%	12%	6%	100%
	Padres de familia	1200	556	396	178	0	70	1200
		38,27%	46%	33%	15%	0%	6%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	0	200	80	0	0	280
		8,93%	0%	71%	29%	0%	0%	100%
	TOTAL	3136	808	1132	838	196	162	3136
	PORCENTAJE	100,00%	26%	36%	27%	6%	5%	100%
SATISFACCION		62%		INSATISFACCION	38%			

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
7	Estudiantes	1656	680	660	252	44	20	1656
		52,81%	41%	40%	15%	3%	1%	100%

	Padres de familia	1200	506	260	308	44	82	1200
		38,27%	42%	22%	26%	4%	7%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	140	140	0	0	0	280
		8,93%	50%	50%	0%	0%	0%	100%
TOTAL		3136	1326	1060	560	88	102	3136
PORCENTAJE		100,00%	42%	34%	18%	3%	3%	100%
SATISFACCION			76%		INSATISFACCION			24%

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente		Medianamente		INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho				
8	Estudiantes	1656	428	612	436	144	36	1656	
		52,81%	26%	37%	26%	9%	2%	100%	
	Padres de familia	1200	476	372	312	4	36	1200	
		38,27%	40%	31%	26%	0%	3%	100%	
	Maestros directivos / Administrativos	280	20	200	60	0	0	280	
		8,93%	7%	71%	21%	0%	0%	100%	
	TOTAL		3136	924	1184	808	148	72	3136
	PORCENTAJE		100,00%	29%	38%	26%	5%	2%	100%

	SATISFACCION	67%	INSATISFACCION	33%
--	---------------------	-----	-----------------------	-----

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente		Medianamente		INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho				
9	Estudiantes	1656	420	532	424	224	56	1656	
		52,81%	25%	32%	26%	14%	3%	100%	
	Padres de familia	1200	500	554	146	0	0	1200	
		38,27%	42%	46%	12%	0%	0%	100%	
	Maestros directivos / Administrativos	280	20	140	80	40	0	280	
		8,93%	7%	50%	29%	14%	0%	100%	
	TOTAL	3136	940	1226	650	264	56	3136	
	PORCENTAJE	100,00%	30%	39%	21%	8%	2%	100%	
	SATISFACCION		69%		INSATISFACCION		31%		

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente		Medianamente		INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho				
10	Estudiantes	1656	508	712	320	76	40	1656	
		52,81%	31%	43%	19%	5%	2%	100%	
	Padres de familia	1200	600	500	100	0	0	1200	

		38,27%	50%	42%	8%	0%	0%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	20	200	40	20	0	280
		8,93%	7,14%	71,43%	14,29%	7,14%	0%	100%
	TOTAL	3136	1128	1412	460	96	40	3136
	PORCENTAJE	100,00%	36%	45%	15%	3%	1%	100%
	SATISFACCION		81%		INSATISFACCION		19%	

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente		Mediamente		INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho				
11	Estudiantes	1656	516	660	348	88	44	1656	
		52,81%	31,16%	39,86%	21,01%	5,31%	2,66%	100,00%	
	Padres de familia	1200	312	400	408	80	0	1200	
		38,27%	26%	33%	34%	7%	0%	100%	
	Maestros directivos / Administrativos	280	40	160	80	0	0	280	
		8,93%	14%	57%	29%	0%	0%	100%	
	TOTAL	3136	868	1220	836	168	44	1656	
	PORCENTAJE	100,00%	28%	39%	27%	5%	1%	3136	
	SATISFACCION		67%		INSATISFACCION		33%		

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
12	Estudiantes	1656	308	640	524	148	36	1656
		52,81%	19%	39%	32%	9%	2%	100%
	Padres de familia	1200	208	524	308	160	0	1200
		38,27%	17%	44%	26%	13%	0%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	20	120	120	20	0	280
		8,93%	7%	43%	43%	7%	0%	100%
	TOTAL	3136	536	1284	952	328	36	3136
	PORCENTAJE	100,00%	17%	41%	30%	10%	1%	100%
SATISFACCION		58%		INSATISFACCION		42%		

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
13	Estudiantes	1656	464	652	296	200	44	1656
		52,81%	28%	39%	18%	12%	3%	100%
	Padres de familia	1200	252	412	400	136	0	1200
		38,27%	21%	34%	33%	11%	0%	100%

	Maestros directivos / Administrativos	280	40	60	180	0	0	280
		8,93%	14%	21%	64%	0%	0%	100%
	TOTAL	3136	756	1124	876	336	44	3136
	PORCENTAJE	100,00%	24%	36%	28%	11%	1%	100%
	SATISFACCION	60%		INSATISFACCION	40%			

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
14	Estudiantes	1656	500	712	332	88	24	1656
		52,81%	30%	43%	20%	5%	1%	100%
	Padres de familia	1200	430	216	400	154	0	1200
		38,27%	36%	18%	33%	13%	0%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	40	200	20	20	0	280
		8,93%	14%	71%	7%	7%	0%	100%
	TOTAL	3136	970	1128	752	262	24	3136
	PORCENTAJE	100%	31%	36%	24%	8%	1%	100%
	SATISFACCION	67%		INSATISFACCION	33%			

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente		Medianamente		NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho	INSATISFECHO		
15	Estudiantes	1656	536	536	428	116	40	1656
		52,81%	32%	32%	26%	7%	2%	100%
	Padres de familia	1200	396	450	320	34	0	1200
		38,27%	33%	38%	27%	3%	0%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	0	40	220	20	0	280
		8,93%	0%	14%	79%	7%	0%	100%
	TOTAL	3136	932	1026	968	170	40	3136
	PORCENTAJE	100%	30%	33%	31%	5%	1%	100%
SATISFACCION		62%		INSATISFACCION		107%		

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente		Medianamente		NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho	INSATISFECHO		
16	Estudiantes	1656	464	604	344	204	40	1656
		52,81%	0,280193237	0,3647343	0,207729469	0,123188406	0,024154589	1
	Padres de familia	1200	564	236	280	110	10	1200
		38,27%	47%	20%	23%	9%	1%	100%

	Maestros directivos / Administrativos	280	80	80	100	20	0	280
		8,93%	29%	29%	36%	7%	0%	100%
	TOTAL	3136	1108	920	724	334	50	3136
	PORCENTAJE	100%	35%	29%	23%	11%	2%	100%
	SATISFACCION	65%		INSATISFACCION	35%			

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
17	Estudiantes	1656	572	452	404	200	28	1656
		52,81%	35%	27%	24%	12%	2%	100%
	Padres de familia	1200	490	390	300	0	20	1200
		38,27%	41%	33%	25%	0%	2%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	20	140	100	20	0	280
		8,93%	7%	50%	36%	7%	0%	100%
	TOTAL	3136	1082	982	804	220	48	3136
	PORCENTAJE	100,00%	35%	31%	26%	7%	2%	100%
	SATISFACCION	66%		INSATISFACCION	34%			

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente		Medianamente		NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho	INSATISFECHO		
18	Estudiantes	1656	508	552	420	136	40	1656
		52,81%	31%	33%	25%	8%	2%	100%
	Padres de familia	1200	486	366	318	2	28	1200
		38,27%	41%	31%	27%	0%	2%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	0	140	120	20	0	280
		8,93%	0%	50%	43%	7%	0%	100%
	TOTAL	3136	994	1058	858	158	68	3136
	PORCENTAJE	100,00%	32%	34%	27%	5%	2%	100%
SATISFACCION		65%			INSATISFACCION		35%	

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente		Medianamente		NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho	INSATISFECHO		
19	Estudiantes	1656	384	568	400	172	132	1656
		52,81%	23%	34%	24%	10%	8%	100%
	Padres de familia	1200	496	364	334	0	6	1200
		428,57%	41%	30%	28%	0%	1%	100%

	Maestros directivos / Administrativos	280	60	140	60	0	20	280
		8,93%	21%	50%	21%	0%	7%	100%
	TOTAL	3136	940	1072	794	172	158	3136
	PORCENTAJE	100,00%	30%	34%	25%	5%	5%	100%
	SATISFACCION	64%		INSATISFACCION	36%			

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
20	Estudiantes	1656	580	568	381	95	32	1656
		52,81%	35%	34%	23%	6%	2%	100%
	Padres de familia	1200	430	434	336	0	0	1200
		38,27%	36%	36%	28%	0%	0%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	20	260	0	0	0	280
		8,93%	7%	93%	0%	0%	0%	100%
	TOTAL	3136	1030	1262	717	95	32	3136
	PORCENTAJE	100%	33%	40%	23%	3%	1%	100%
	SATISFACCION	73%		INSATISFACCION	27%			

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente		Medianamente		INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho				
21	Estudiantes	1656	644	408	428	132	44	1656	
		52,81%	39%	25%	26%	8%	3%	100%	
	Padres de familia	1200	410	390	356	16	28	1200	
		38,27%	34%	33%	30%	1%	2%	100%	
	Maestros directivos / Administrativos	280	40	200	40	0	0	280	
		8,93%	14%	71%	14%	0%	0%	100%	
	TOTAL	3136	1094	998	824	148	72	3136	
	PORCENTAJE	100,00%	35%	32%	26%	5%	2%	100%	
SATISFACCION			67%		INSATISFACCION		33%		

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente		Medianamente		INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho				
22	Estudiantes	1656	484	612	324	196	40	1656	
		52,81%	29%	37%	20%	12%	2%	100%	
	Padres de familia	1200	396	506	296	0	2	1200	
		38,27%	0,33	0,421666667	0,246666667	0	0,001666667	1	

	Maestros directivos / Administrativos	280	40	80	140	20	0	280
		8,93%	14%	29%	50%	7%	0%	100%
	TOTAL	3136	920	1198	760	216	42	3136
	PORCENTAJE	100,00%	29%	38%	24%	7%	1%	100%
	SATISFACCION	68%		INSATISFACCION	32%			

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
23	Estudiantes	1656	720	600	220	88	28	1656
		52,81%	43%	36%	13%	5%	2%	100%
	Padres de familia	1200	560	494	120	26	0	1200
		38,27%	47%	41%	10%	2%	0%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	0	80	160	40	0	280
		8,93%	0%	29%	57%	14%	0%	100%
	TOTAL	3136	1280	1174	500	154	28	3136
	PORCENTAJE	100%	41%	37%	16%	5%	1%	100%
	SATISFACCION	78%		INSATISFACCION	22%			

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente		Medianamente		NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho	INSATISFECHO		
24	Estudiantes	1656	452	708	340	124	32	1656
		52,81%	27%	43%	21%	7%	2%	100%
	Padres de familia	1200	358	352	470	6	14	1200
		38,27%	30%	29%	39%	1%	1%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	20	260	0	0	0	280
		8,93%	7%	93%	0%	0%	0%	100%
	TOTAL	3136	830	1320	810	130	46	3136
	PORCENTAJE	100,00%	26%	42%	26%	4%	1%	100%
SATISFACCION			69%		INSATISFACCION		31%	

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente		Medianamente		NS / NR	TOTAL
			satisfecho	Satisfecho	satisfecho	INSATISFECHO		
25	Estudiantes	1656	564	684	340	40	28	1656
		52,81%	34%	41%	21%	2%	2%	100%
	Padres de familia	1200	420	382	346	30	22	1200
		38,27%	35%	32%	29%	3%	2%	100%

	Maestros directivos / Administrativos	280	40	140	80	20	0	280
		8,93%	14%	50%	29%	7%	0%	100%
	TOTAL	3136	1024	1206	766	90	50	3136
	PORCENTAJE	100,00%	33%	38%	24%	3%	2%	100%
	SATISFACCION		71%		INSATISFACCION		29%	

PREGUNTA No.		MUESTRA	Totalmente satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	INSATISFECHO	NS / NR	TOTAL
26	Estudiantes	1656	340	512	448	292	64	1656
		52,81%	21%	31%	27%	18%	4%	100%
	Padres de familia	1200	392	390	412	2	4	1200
		38,27%	33%	33%	34%	0%	0%	100%
	Maestros directivos / Administrativos	280	0	80	180	20	0	280
		8,93%	0%	29%	64%	7%	0%	100%
	TOTAL	3136	732	982	1040	314	68	3136
	PORCENTAJE	100,00%	23%	31%	33%	10%	2%	100%
	SATISFACCION		55%		INSATISFACCION		45%	

ANEXO 13. PREPARACIÓN DEL DIAGNÓSTICO MECI 1000:2005

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

43. ASPECTOS GENERALES		
NOMBRE DE LA ENTIDAD:		
Institución Educativa INEM Custodio García Rovira		
OBJETIVO:		
Elaborar un diagnóstico del estado del Colegio en cuanto a la normatividad MECI		
ALCANCE:		
SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN		
RESPONSABLE:		
Argemira Corzo		
CRONOGRAMA		
Actividades	Periodo de Ejecución	
	Fecha inicio	Fecha terminación
Reunión del comité para la aprobación de la actividad diagnóstico y posterior información y comunicación a la comunidad educativa.	27 enero 2010	27 enero 2010
Estudio del aplicativo para la realización del diagnóstico MECI	28 enero 2010	29 enero 2010
Aplicación de la Encuesta Referencial SCI Versión 2005	4 de Febrero 2010	5 de Febrero 2010
Recolección y tabulación de datos de la encuesta	5 Febrero 2010	7 Febrero 2010
Análisis de los datos obtenidos en la encuesta	8 Febrero 2010	8 Febrero 2010

Presentación de datos al comité de Calidad	10 Febrero 2010	10 Febrero 2010
Estudio y análisis por parte del comité de Calidad	10 Febrero 2010	10 Febrero 2010
Aprobación del Acta de análisis diagnóstico.	10 Febrero 2010	10 Febrero 2010

Elaborado por: Estudiantes UIS	Fecha: 8 Febrero 2010
Revisado por: Graciela Jaimes	Fecha: 9 Febrero 2010
Aprobado por: Argemira Corzo	Fecha: 10 Febrero 2010

ANEXO 14 MODELO DE LA ENCUESTA REFERENCIAL SCI

ENCUESTA REFERENCIAL SCI Versión 6.0			
JEFES DE CONTROL INTERNO		Respuestas	Observaciones
FASE 1 - AMBIENTE DE CONTROL			
1.1 PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS			
1	1	La entidad ha desarrollado políticas para la identificación e interiorización de los principios y valores?	La identificación e interiorización de los principios y valores se hizo con la participación de todos los funcionarios de la entidad y como conclusión de esta actividad se adoptaron cinco valores los cuales son: Honestidad, responsabilidad, compromiso, respeto y efectividad.
2	2	Los principios y valores establecidos en la entidad se manifiestan en el ambiente organizacional?	El Ministerio se encuentra en la etapa de interiorización de los principios y valores establecidos.
3	3	En la entidad se practican acciones para difundir los principios y valores institucionales?	Para difundirlos el Ministerio ha realizado charlas con los funcionarios y los ha publicado en la intranet.
1.2 COMPROMISO Y RESPALDO DE LA ALTA DIRECCIÓN			
4	1	El nivel directivo manifiesta interés, responsabilidad y compromiso por el Control Interno?	El Ministerio mediante Resolución 0 0147 de 2001 reglamentó la composición y operación del Comité de Coordinación de Control Interno y de los Subcomités de Control Interno del Ministerio, los cuales permiten abrir espacios para impulsar, apoyar la implementación del Control Interno de la entidad.
5	2	Se han dado a conocer en los diferentes comités el significado y la importancia del Sistema de Control Interno para el desarrollo de la gestión institucional?	
6	3	Las actividades de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces cuentan con el apoyo de los directivos y servidores de las diferentes áreas de la entidad y se aceptan sus sugerencias?	Se cuenta con el apoyo del nivel directivo. A nivel del resto de los niveles de empleo, el apoyo es moderado, razón por la cual la Oficina de Control Interno a través de los Subcomités refuerza el compromiso.
1.3 CULTURA DE AUTOCONTROL			
7	1	¿Se divulgan la misión, visión, normas, planes, programas y proyectos en todos los niveles de la organización?	El Ministerio en los procesos de Inducción y Reinducción divulga estos temas a los funcionarios. Adicionalmente el Plan Operativo del Ministerio se elaboró con la participación de los servidores de cada dependencia.
8	2	Se ha generado capacitación que contribuye a fomentar el ejercicio del autocontrol en la entidad?	El 11 de noviembre de 2003, la Oficina de Control Interno realizó capacitación en Administración del Riesgo e Indicadores a los líderes de calidad del Ministerio y a los Jefes de Control Interno de las Entidades del Sector.
9	3	Se practica en la entidad el autocontrol en el desarrollo de las actividades?	Como mecanismos de autocontrol el Ministerio tiene el Plan estratégico, circuitos de gestión Planes de mejoramiento con la Contraloría General de la República, manuales de procesos y procedimientos y reportes de seguimiento: SIGOB y Consejos Comunitarios.
1.4 CULTURA DEL DIALOGO			
10	1	La entidad fomenta los espacios de dialogo, en los cuales los funcionarios expresan sus opiniones o se enteran de las políticas y directrices generales o específicas?	La Dirección tiene el compromiso de mejorar la comunicación directa con los servidores públicos del Ministerio.
11	2	Las sugerencias de los funcionarios se han puesto en práctica en la entidad?	Falta concertación de la percepción de los funcionarios con los directivos respecto a las decisiones de tipo administrativo
FASE 2 - ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO			
2.1 VALORACION DEL RIESGO			
12	1	Verifica que la Entidad cuenta con una política de Administración del Riesgo como parte de la gestión organizacional?	El Ministerio mediante Resolución 10 0014 del 11 de enero de 2002 adoptó el manual de riesgos y autocontrol, el cual en la actualidad se encuentra en la etapa de desarrollo, especialmente el tema de controles e indicadores.
13	2	Participan los funcionarios en la identificación de los riesgos?	El Ministerio utilizó como mecanismo para la identificación de riesgo mesas de trabajo, asesorías y acompañamiento de la Oficina de Control Interno.
14	3	Cuenta la entidad con Mapa de Riesgos?	El Ministerio tiene elaborado por cada una de las 10 dependencias circuitos de Gestión los cuales ya se tienen identificados las macrofunciones, procesos, procedimientos los riesgos inherentes a los procedimientos y las acciones de mejoramiento con el fin de mitigar el riesgo sobre el procedimiento. Actualmente la oficina de Control Interno se encuentra trabajando en la definición de controles e indicadores.
2.2 MANEJO DE RIESGOS			
15	1	¿Ejecutan las dependencias las acciones para el manejo de los riesgos?	Dentro del Circuito de Gestión cada dependencia anualmente define las acciones o propuestas de mejoramiento entre los niveles de Mediano y Muy Alto riesgo, con el fin de mitigar el riesgo.
2.3 MONITOREO			
16	2	Se ha hecho seguimiento a las acciones del plan de manejo de riesgos de manera oportuna?	En cumplimiento del Plan Operativo la Oficina de Control Interno realiza seguimiento anual a los Circuitos de Gestión.
17	3	¿En la revisión de los planes de manejo de riesgos es posible introducir los correctivos necesarios?	La metodología establecida consiste en actualizar los circuitos de gestión de acuerdo al seguimiento de los circuitos de gestión. De otra parte el Manual de riesgos y Autocontrol Tiene establecida la metodología de los pasos que tienen que hacer las dependencias para realizar los correctivos necesarios.

9 3.2 PLANEACIÓN			
¿Se considera que hay una relación estratégica entre los objetivos de la entidad con los programas, proyectos y planes operativos de cada dependencia?			
20	1	Existe coherencia de la planeación corporativa con las políticas de Estado y los planes de Desarrollo (Nacional, Departamental y Municipal) ?	En la Página de Intranet del Ministerio e Internet se encuentran establecidos los objetivos del plan nacional de desarrollo, Objetivos sectoriales, Objetivos misionales y objetivos específicos de las dependencias, donde se puede observar la coherencia de la planeación del ministerio con los demás planes del Gobierno Nacional.
21	2	Los instrumentos de planificación de la entidad permiten articular la planeación de cada área y armonizarla con los objetivos corporativos?	El Plan Estratégico del Ministerio es otra herramienta anual de planeación y autocontrol de la gestión, el cual lo formula cada dependencia de acuerdo con el formato adoptado en el Ministerio, el cual contiene objetivos macro que la dependencia se propone alcanzar, metas, fechas de resultados e indicadores en concordancia con los objetivos del Ministerio.
22	3	Que porcentaje de cumplimiento ha tenido el Plan estratégico de la entidad? (ver escala porcentual)	En la página de Internet del Ministerio se publica trimestralmente los porcentajes de ejecución del plan operativo. Adicionalmente la Oficina de Control Interno del ministerio verifica la confiabilidad de la información reportada en el Plan operativo.
23	4	En la formulación del Plan de la Entidad y de las diferentes áreas se cuenta con la participación de los funcionarios?	Para formular el Plan Operativo se capacita a los funcionarios del Ministerio y se entrega instructivo para su diligenciamiento, con el fin de hacer el proceso participativo.
10 3.3 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			
24	1	¿En qué grado se han identificado los procesos misionales y de apoyo de la entidad? (ver escala porcentual)	A enero de 2004, el Ministerio de un total de 18 dependencias, ha elaborado 14 manuales lo que representa el 77.78%, falta por desarrollar los: Manual del Despacho del Ministro, Viceministerio, Grupo Jurisdicción Coactiva y Administración Documental.
25	2	Se revisan y actualizan los procesos y procedimientos con la periodicidad necesaria para que se ajusten al quehacer institucional?	La oficina de Control Interno a través de los circuitos de gestión, apoyó a algunas dependencias en la actualización de los manuales.
26	3	Son adecuados los puntos de control en los procesos y procedimientos?	Cada dependencia realizó su manual de procesos y procedimientos estableciendo los puntos de control.
11 3.4 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO			
27	1	Las políticas de administración del talento humano implementadas en la entidad se llevan a cabo de acuerdo con las normas?	
28	2	La política de administración del talento humano contribuye al logro de los objetivos y de la Misión Institucional?	
29	3	Se formulan y ejecutan planes y programas que propendan por el desarrollo y la satisfacción del talento humano?	
30	4	El plan de capacitación se ajusta a las normas vigentes, a las necesidades institucionales y de los servidores públicos?	
31	5	Se evalúa la ejecución de los planes de capacitación y de bienestar de la entidad?	Se realiza una evaluación parcial, a través de los instrumentos de control y autocontrol.
12 3.5 SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
La entidad tiene políticas claras para el manejo y suministro de la información?			
32	1		Hedante Resolución 8-0045 de fecha 6 de abril de 2000, el Ministerio de Minas y Energía institucionalizó la aplicación de la Tabla de Retención Documental en todas las dependencias de la Entidad. La cual se encuentra publicada en la Intranet del Ministerio. Sin excepción toda la correspondencia generada en la entidad, debe ser radicada, en el Centro de Administración de Documentos - CADA, lo mismo aplica a las comunicaciones que se están recibiendo y enviando vía e-mail o fax (documentos blandos o electrónicos), con los cuales se procederá a imprimir una copia y a radicarla.
33	2	Las bases de datos institucionales, presentan articulación y coherencia entre las diferentes áreas?	En el marco del Plan Estratégico de Sistemas del Ministerio se tiene previsto desarrollar un Sistema de Información Integrado con alcance para los años 2003 al 2005. El Plan estratégico hace énfasis en el soporte Misional a todos los niveles de la entidad, sin prescindir del apoyo administrativo.
34	3	La confiabilidad del sistema de información es reconocida en todas las áreas de la entidad?	El Ministerio de Minas y Energía, consciente de la necesidad de realizar un efectivo manejo de la información, ha venido trabajando en el fortalecimiento de la infraestructura computacional y de red local con el fin de generar valor agregado en los servicios informáticos con propósitos institucionales.
35	4	La información generada por la entidad es utilizada para la toma de decisiones?	
36	5	Las medidas de seguridad de la información garantizan su adecuado acceso, manejo y confiabilidad?	A nivel de seguridad de sistemas se tiene el Firewall y el Sistema de Detección de Intrusos, los cuales han permitido la salida a Internet en forma segura, confiable y eficiente, evitando ataques externos que puedan perjudicar el normal funcionamiento de la red y los procesos del Ministerio.
13 3.6 DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA			

37	1	La Entidad atiende las directrices del Gobierno Nacional con relación a la participación ciudadana?		Mediante Resolución 18-1528 de fecha 21 de Noviembre de 2001, el Ministerio de Minas y Energía reorganizó el anterior grupo de participación ciudadana, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
38	2	La entidad ha realizado capacitación sobre mecanismos de participación ciudadana tanto para funcionarios como para usuarios?		El Ministerio a través de la página Web del Ministerio y de la Intranet divulga los mecanismos de participación ciudadana, así mismo en los procesos de inducción y reintroducción se capacita a los funcionarios sobre el tema. No obstante lo anterior al Ministerio le hace falta recursos para capacitar de manera directa a los usuarios.
39	3	Los medios que posee la entidad para comunicarse con los usuarios y la comunidad en general son efectivos?		En la página Web del Ministerio se dispone de una sección de quejas y reclamos en la cual se le presta el servicio al ciudadano, además se publican las preguntas más frecuentes, así mismo el grupo de participación ciudadana atiende las llamadas de los usuarios. No obstante lo anterior hace falta recursos para implementar un PDI y mejorar la comunicación con los usuarios.
40	4	La Entidad ha tenido en cuenta las propuestas de mejoramiento presentadas por la comunidad?		
14 3.7 MECANISMOS DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN				
3.7.1 Autoevaluación				
41	1	La entidad utilice y aplique instrumentos o herramientas de autoevaluación (ej. Tableros de control, cronogramas, diagramas, entre otros)?		El Ministerio tiene adoptado como instrumentos de autoevaluación: los Circuitos de Gestión, el Plan Operativo, plan de mejoramiento con la Contraloría General de la República y cuestionarios para evaluar el Sistema de Control Interno.
42	2	Se aplican indicadores para medir el grado de avance de la planeación?		El plan operativo tiene indicadores los cuales se evalúan trimestralmente el grado de ejecución.
43	3	Se establecen acciones correctivas con base en los resultados de las autoevaluaciones?		Se establecen mediante la formulación de planes de mejoramiento los cuales se formulan en subcomités con cada dependencia.
15 3.7.2 Unidad u Oficina de Control Interno				
44	1	La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces desarrolle las actividades con base en un plan anual de acción?		Anualmente la Oficina de Control Interno y todas las dependencias del Ministerio formulan el Plan Operativo el cual contiene los objetivos y metas, en desarrollo de su misión institucional.
45	2	La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces elabore informes de seguimiento, evaluación y asesoría que incluyan la descripción de la situación encontrada, sugerencias y recomendaciones?		Dentro del Plan Operativo se contempla el seguimiento a las políticas y programas establecidas por el Gobierno Nacional en materia de Control Interno y seguimiento a las evaluaciones, planes de mejoramiento e instrumentos del Sistema de Control Interno.
46	3	Las recomendaciones y sugerencias de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, son tenidas en cuenta por la entidad?		El manual de Riesgos y Autocontrol del Ministerio tiene establecido como mecanismo para hacer seguimiento, que los Directores o Jefes de dependencia elaboran planes de mejoramiento que especifican aquellos procedimientos que en razón de las evaluaciones de la oficina de Control Interno o en concepto del Ministro o los Jefes de las dependencias ameritan un mejoramiento prioritario.
47	4	La entidad adelanta actividades tendientes al fortalecimiento de la cultura del autocontrol?		Dentro del Plan estratégico de la Oficina de Control Interno anualmente se contempla como objetivo fomentar la cultura de autocontrol, así como en el 2003 se realizó una capacitación en temas de Control Interno e indicaciones de gestión. Adicionalmente, mensualmente se publica en el boletín de Noticias del Ministerio temas de Control Interno. En la Web del Ministerio y por Intranet se informa sobre el Sistema de Control Interno del Ministerio. No obstante lo anterior falta reforzar la capacitación de manera que se interiorice la cultura de autocontrol.
FASE 4 - DOCUMENTACIÓN				
16 4.1 MEMORIA INSTITUCIONAL				
48	1	La entidad propende por el cumplimiento y aplicación de las directrices para la conservación de la memoria institucional?		Mediante Resolución 8-0345 de fecha 6 de abril de 2000, el Ministerio de Minas y Energía institucionalizó la aplicación de la Tabla de Retención Documental en todas las dependencias de la Entidad.
49	2	El manejo de los archivos y la documentación cumple con las exigencias de la normatividad vigente?		Mediante Resolución 523 del 2001 se regula la transferencia primaria de documentos al archivo central del Ministerio.
17 4.2 MANUALES				
50	1	Los manuales actuales reflejan la realidad institucional?		La Oficina de Control Interno a través de la asesoría a los circuitos de Gestión, apoyo a algunas dependencias en la actualización de los manuales acorde con la labor que vienen desempeñando.
51	2	Los funcionarios de los diferentes niveles de la entidad conocen y aplican los manuales en la ejecución de sus funciones?		Mediante resolución 1802278 de marzo 26 de 2002, se adopta el manual de procesos y procedimientos del Ministerio de Minas y Energía.
18 4.3 DOCUMENTACION DE LA NORMATIVIDAD				
52	1	Los medios que posee la entidad para la consulta de la normatividad son de fácil acceso para los funcionarios?		Para la consulta de normatividad se tiene publicado en la intranet, en la página Web del Ministerio la normatividad de las direcciones de Energía, Gas, Hidrocarburos, Minas y las del Ministerio, se tiene establecido vínculos para consultar las entidades adscritas y vinculadas al Ministerio, además, los funcionarios tienen acceso a Notinat. El Ministerio está trabajando en la compilación de las disposiciones legales vigentes en el Sector Minero Energético.
53	2	Los actos administrativos cuentan con la plataforma jurídica que evita que la entidad se vea abocada a demandas o pleitos judiciales?		
54	3	Los medios para la difusión de la normatividad tanto para los funcionarios como para los usuarios son oportunos?		

FASE 5 - RETROALIMENTACION			
19	5.1 COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO O QUIEN HAGA SUS VECES		
55	1 El Comité de Coordinación de Control Interno se reúne regularmente para acordar acciones de mejoramiento?	5	Mediante resolución S 0313 del 7 de marzo de 2001 se reglamentaron los elementos y demás componentes del Sistema y Subsistemas de Control Interno del Ministerio. De otra parte la Resolución S-0147 del 5 de febrero de 2001 reglamenta la composición y operación del Comité de Coordinación de Control Interno y de los Sub-Comités de Control Interno.
56	2 La entidad difundió las decisiones adoptadas por el Comité?	5	Cada Director y jefe de dependencia es responsable de informar al equipo de trabajo sobre las decisiones a desarrollar.
57	3 Las medidas adoptadas en el Comité son aplicadas de manera oportuna por las diferentes áreas?	5	En cada comité de Control Interno, se hace seguimiento a las decisiones tomadas.
58	4 Los compromisos adquiridos en el Comité quedan plasmados en actas que faciliten su seguimiento?	5	Como mecanismo establecido en la Resolución, se debe elaborar acta de la reunión con el fin de posteriormente hacer seguimiento a las observaciones y decisiones a desarrollar.
20	5.2 PLANES DE MEJORAMIENTO		
	La concertación con los responsables de las áreas o los procesos en la definición de los planes de mejoramiento y/o acciones correctivas es?		
59	1 Se suscriben oportunamente los planes de mejoramiento con los órganos internos y externos de control?	5	
60	2 El plan de mejoramiento contribuye a mejorar el desempeño institucional?	5	
21	5.3 SEGUIMIENTO		
61	1 Se realiza seguimiento al plan de mejoramiento para asegurar su cumplimiento?	5	
62	2 Permite el seguimiento a los planes de mejoramiento realizar los ajustes pertinentes?	5	De acuerdo a las observaciones dadas por la oficina de Control Interno a los seguimientos, se realizan los ajustes necesarios para el cumplimiento de las observaciones hechas por la Contraloría General de la República.
63	3 Las diferentes áreas involucradas en el plan de mejoramiento han contado con el apoyo y asesoría de la Unidad u Oficina de Control Interno?	5	A través de los seguimientos que realiza la oficina de Control Interno se formulan recomendaciones, que han servido de apoyo para el cumplimiento del Plan de mejoramiento con la Contraloría General de la República.
64	4 Se ha detectado en el seguimiento a los planes de mejoramiento incumplimiento por parte de las dependencias responsables?	5	En algunos casos el incumplimiento se ha presentado por la falta de acción de estos entes, cuyo margen de error es del 5%.

ANEXO 15 APLICACIÓN DE ENCUESTA REFERENCIAL SCI

INFORMATICO

ENCUESTA REFERENCIAL SCI Versión 2005 SERVIDORES

AMBIENTE DE CONTROL

USR
1

1 Principios y valores

1	1	Ha participado en la construcción, concertación y definición del código de ética institucional que contenga los principios y valores que orienten la dinámica organizacional?	5
2	2	Los principios y valores establecidos en la entidad contribuyen al fortalecimiento de las relaciones interpersonales y clima laboral?	3
3	3	Aplica en el desempeño de sus funciones el Código de ética Institucional?	5

2 Compromiso y respaldo de la alta dirección

4	1	Ha participado en actividades promovidas por la alta dirección relacionadas con el ejercicio del control interno?	5
5	2	Ha recibido orientación acerca de la responsabilidad y ejercicio del control interno, por parte del superior inmediato?	5

3 Cultura de autocontrol

6	1	En la entidad se dan orientaciones sobre el diseño y utilización de instrumentos y mecanismos que faciliten el ejercicio de autocontrol?	4
7	2	En el cumplimiento de las funciones de los servidores de la entidad se evidencia compromiso, responsabilidad y sentido de pertenencia hacia la organización.	4
8	3	Contribuye la Oficina de Control Interno al desarrollo de la cultura del autocontrol?	4
9	4	Toma acciones correctivas en el desempeño de sus funciones independientemente de las observaciones de su superior inmediato.	4

4 Cultura del dialogo

10	1	Cuenta con espacios para expresar sentimientos, conocimientos e intercambio de información que le faciliten el crecimiento personal y organizacional dentro de la entidad.	4
11	2	Los servidores participan a través de sus opiniones y aportes en la toma de decisiones de las áreas o de la entidad?	4
12	3	En la entidad el diálogo contribuye al mejoramiento del clima organizacional.	4

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

5 Valoración del riesgo

Nunca	1
Rara vez	2
Algunas veces	3
Muchas veces	4
Siempre las veces	5

13	1	Ha participado en la identificación de los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos y resultados de su área o de la organización?	4
14	2	Se han determinado criterios para valorar los riesgos en la organización?.	4

6 Manejo del riesgo

15	1	Para controlar los posibles riesgos en el ejercicio de sus funciones tiene en cuenta las acciones propuestas en el plan de manejo de riesgos ?	5
----	---	--	---

7 Monitoreo

16	1	Se aplican revisiones periódicas a las acciones definidas en el plan de manejo de riesgos de la entidad ?	5
----	---	---	---

OPERACIONALIZACIÓN DE LOS ELEMENTOS

8 Esquema organizacional

17	1	La estructura organizacional actual permite la cobertura del servicio a todos los grupos de interes a quienes tiene la función de servir la entidad, en todas las regiones de su competencia.	4
18	2	Los actuales niveles de autoridad y responsabilidad permiten el cumplimiento de las funciones que le han sido asignadas a la entidad.	5

9 Planeación

19	1	Los servidores participan en la elaboración de la planeación de sus áreas?	4
20	2	Los programas, los proyectos y el plan operativo de las áreas se relacionan con los objetivos de la entidad?	4
21	3	Los ajustes a la planeación son el resultado del seguimiento a los planes, programas y proyectos institucionales.	4
22	4	Los resultados obtenidos en la planeación corresponden a lo inicialmente programado?	5

10 Procesos y procedimientos

23	1	Aplica en el ejercicio de sus funciones los procesos y procedimientos documentados del área?	4
24	2	Participa en la actualización de los procesos y procedimientos de su área para el mejoramiento de la gestión?	4
25	3	Hay relación entre los procesos y procedimientos de su área con los objetivos corporativos?	4
26	4	Se identifican puntos de control en los procesos y procedimientos de su área?	5

11 Desarrollo del Talento Humano

27	1	La entidad cuenta con servidores que poseen los perfiles idoneos para el desarrollo de sus funciones.	5
28	2	Los planes de bienestar y capacitación desarrollados en la entidad se ajustan a las necesidades de los servidores e institucionales?	3
29	3	El plan de capacitación que se desarrolla en la entidad, ha contribuido a fortalecer las competencias laborales de los funcionarios.	4

12 Sistemas de información

30	1	Los servidores cuentan con sistemas de información para el desarrollo permanente de sus funciones.	4
31	2	Para la generación de información institucional por parte de las diferentes áreas de la organización existe articulación y coherencia dentro del sistema de información.	4
32	3	La información suministrada por el sistema de información es confiable y oportuna para el cumplimiento de sus funciones.	5
33	4	Cuenta con medidas de control y seguridad el sistema de información institucional.	5

13 Democratización de la administración pública

34	1	Se ha recibido capacitación e información sobre los mecanismos de participación ciudadana?	3
35	2	Se generan espacios de participación ciudadana para informar y recibir propuestas de la comunidad que permitan mejorar el desempeño institucional.	3

MECANISMOS DE VERIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

14 Autoevaluación

36	1	Aplica en el ejercicio de sus funciones mecanismos e instrumentos de autoevaluación?	3
37	2	Como resultado de la autoevaluación, aplica las medidas correctivas necesarias?	3

15 Oficina de Control Interno

38	1	Las actividades adelantadas por la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, han contribuido al fortalecimiento de la cultura del autocontrol en su área y en las demás de la entidad.	5
39	2	Las recomendaciones de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, aportan al mejoramiento de la gestión de la entidad.	5
40	3	Las áreas en la entidad han recibido asesoría y acompañamiento por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces?	5

DOCUMENTACION

16 Memoria Institucional

41	1	Se ha recibido capacitación sobre manejo de archivos y clasificación de documentos?	3
42	2	Se archiva la documentación atendiendo políticas de manejo y conservación de archivos?	5

17 Manuales

43	1	Participa en la elaboración de los manuales de procesos y procedimientos de su área de trabajo?	3
44	2	Aplica en el ejercicio de sus actividades los manuales de funciones y requisitos, los de procesos y procedimientos y demás requeridos en su área de trabajo?	4
45	3	Se actualizan periódicamente los manuales de funciones y requisitos, de procesos y procedimientos en su área de trabajo? .	4

18 Documentación de la normatividad

46	1	La normatividad tanto interna como externa está estructurada de tal forma que permita su consulta.	3
47	2	Los funcionarios y usuarios cuentan con medios accequibles para consultar la normatividad que rige y aplica para la entidad.	4
48	3	Los funcionarios conocen oportunamente los cambios en las disposiciones legales tanto internas como externas de la organización.	3

RETROALIMENTACION

19 Comité de Coordinación de Control Interno o instancia que haga sus veces

49	1	Conoce a través de canales de información institucionalizados las propuestas que hace el Comité de Coordinación de Control Interno para el mejoramiento de la entidad?	4
----	---	--	---

20 Planes de Mejoramiento

50	1	Se concertan con la oficina de Control Interno o agentes de control externo planes para el mejoramiento de la gestión en su área de trabajo?	4
51	2	Se aplican los correctivos propuestos en el plan de mejoramiento para su área de trabajo?	5

21 Seguimiento

52	1	Se realiza seguimiento en su área de trabajo a los planes de mejoramiento suscritos con la Oficina de Control Interno ?	5
53	2	Al hacer seguimiento a los planes, programas, proyectos o procesos en los cuales usted participa en su área, aplica correctivos?.	5

ANEXO 16 PROYECTO ÉTICA Y VALORES

PROYECTO DE ETICA Y VALORES

IDENTIFICACIÓN

Nombre del Proyecto: **“ÉTICA Y VALORES, CLAVE DEL ÉXITO INSTITUCIONAL”**.

Duración: Año ~~2008~~ → *Cambiar fecha 2009*

Integrantes: INSTITUCION EDUCATIVA INEM BUCARAMANGA CUSTODIO GARCIA ROVIRA

Responsables: Docentes **Lic. Argemira Corzo de Camacho, Maria Ruth Rangel Henao, Raniel Max Torres**

1. MISIÓN

En concordancia con el Proyecto Educativo Institucional, la misión de este proyecto es trabajar por afianzar e interiorizar, principios morales, éticos y religiosos, teniendo en cuenta sus condiciones socioeconómicas y culturales de esta Comunidad Educativa.

2. VISIÓN

La Institución Educativa INEM BUCARAMANGA CUSTODIO GARCIA ROVIRA propende por la formación de personas sobre la base del respeto por la vida y los derechos humanos, promoviendo la necesidad que tenemos los individuos de comprometernos con determinados principios éticos que nos sirvan para evaluar nuestras propias acciones y las de los demás, promoviendo una participación conciente y responsable del estudiante como miembro de un grupo familiar y social fortaleciendo principios axiológicos en su diario vivir.

La Institución debe estar orientada hacia la formación de ciudadanos solidarios críticos y responsables para lograr una sociedad auténticamente humana..

Por lo anterior, este proyecto propende por la formación en Derechos Humanos, el respeto y promoción de la vida, el desarrollo y superación de la Comunidad Educativa.

3. JUSTIFICACIÓN:

Uno de los aspectos que caracterizan a la Institución Educativa INEM BUCARAMANGA CUSTODIO GARCIA ROVIRA es: “La carencia de conocimiento o crisis en valores” por ello se hace necesario replantear la formación integral tomando como base la profundización tanto en información como vivencial de los valores, la autoestima, tolerancia, responsabilidad, honradez, respeto a la diferencia, puntualidad, cortesía, etc. Para lograr lo anterior este proyecto se fundamenta en los principios que sobre formación en valores proponemos.

Desde el mismo momento en que el niño, niña o joven opta por sentir que es alguien dentro del medio social en que se desenvuelve y toma contacto con su realidad, va identificando en ella valores tanto sociales como morales; podemos afirmar así que entra en proceso de intervención en la formación, rescate o pérdida de los mismos; hecho que exige y demanda de parte de los educadores realizar una orientación constante en este aspecto, generando, coordinando y asesorando acciones tendientes a mejorar la calidad de vida de los estudiantes y por ende de la comunidad en general, mediante la dirección y manejo del personal a su cargo en el desarrollo de actividades que realmente permitan tal objetivo.

Corresponde a todo el equipo docente, directivos, orientadoras, padres de familia y otros líderes comunitarios poner en práctica acciones que lleven a internalizar los valores, creemos entonces que a través de este proyecto se ayude a los estudiantes a que aprendan a hacer juicios morales, dándoles un conjunto de herramientas que les ayuden a analizar los valores que creen tener y los valores por los que viven realmente.

Las tareas a desarrollar en este proyecto deben tener relación, considerando el hecho de que un grupo social que no se limita tan solo a aplicar sus normas y pactos de convivencia, que haga de sus valores una presencia cotidiana, es un grupo eficaz para sus integrantes que se sienten orgullosos de pertenecer al mismo y construyen dentro de la sociedad un lugar un espacio claramente reconocido capaz de llevar a que dichos valores o algunos de ellos sean asumidos por toda la comunidad como propios o por los menos hacer que grupos sociales a los cuales le son extraños y contradictorios esos valores deban asumir una actitud cuidadosa frente a ellos.

Se espera así que éste sea uno de los aspectos que caractericen positivamente a la Institución Educativa INEM BUCARAMANGA CUSTODIO GARCIA ROVIRA Teniendo en cuenta que la educación no es un proceso informativo, sino lo que es más importante un proceso formativo. La “Crisis de valores” que vive nuestra institución, hace necesario replantear el papel que la educación juega en ella y a su vez encontrar alternativas que permitan orientar y realizar el cambio que se impone en los procesos organizacionales que se dan al interior de nuestra institución.

4. DIAGNOSTICO:

El comportamiento y la convivencia de la población estudiantil y en general produce impacto por los desajustes y situaciones conflictivas (agresiones verbal y física) en cuanto al trato inhumano entre estudiantes, hecho antisociales, dificultad de convivencia familiar, inestabilidad emocional y en general grandes alteraciones de conducta, anexo a esto están los problemas generales en el medio en que se desenvuelven: desempleo, desintegración familiar, carencia de afecto, limitada participación de los padres en la formación de los hijos, uso inadecuado del tiempo libre, deficientes áreas recreativas y deportivas, alcoholismo y drogadicción. Además niños con dificultades en el aprendizaje o necesidades educativas especiales.

Es importante anotar que las familias de la que proceden los estudiantes, en su gran mayoría, presentan problemas de violencia intrafamiliar, la cual a su vez es inculcada en los jóvenes educandos.

5. POBLACIÓN OBJETO:

La primera preocupación sería surge al mirar la Institución Educativa INEM BUCARAMANGA CUSTODIO GARCIA ROVIRA desde la óptica de una sociedad en crisis, como reflejo de un entorno agitado por severos conflictos y asediado constantemente por los fantasmas de la pérdida de valores, la deshumanización de las personas y la edificación del egoísmo.

Es importante tener en cuenta que el “sujeto” de nuestro trabajo son los estudiantes de Cero a Noveno grado, cuyas edades oscilan entre los 5 y los 13 años en primaria y los 11 y los 19 años en secundaria, edades en que a los jóvenes hay que prestarles demasiada atención, puesto que por su comportamiento característico de adolescentes producen gran impacto en el medio familiar, escolar y social; generando desajustes y situaciones conflictivas, dificultades de convivencia familiar y social, inestabilidad e inseguridad, hechos antisociales y en general grandes alteraciones de conducta; anexo a estos están los problemas generados en el medio en que se desenvuelven: desempleo, desintegración familiar, carencia de afecto, limitada participación de los padres en la formación de los hijos, uso inadecuado del tiempo libre, déficit en áreas recreativas y deportivas, alcoholismo y drogadicción, bajo nivel económico, baja autoestima, mal manejo de la autoridad en los adultos y como consecuencia de lo anterior el bajo rendimiento académico. Además integra en el aula regular a una población de niños y jóvenes con necesidades educativas especiales como déficit cognitivo y/o Síndrome de Down.

Es importante anotar que las familias de la Institución Educativa INEM BUCARAMANGA CUSTODIO GARCIA ROVIRA, provienen la mayoría de un estrato socio-económico muy bajo. Por la descomposición familiar que existe en estas familias, se ha perdido el horizonte y no se forma en valores; hay niños y niñas que crecen sin ideales y buscan desde temprana edad conseguir los medios de subsistencia en la calle y así crecen sin sentido de pertenencia, sin afecto y sin quien satisfaga sus necesidades básicas, manifestándose esa carencia en la agresividad de los niños y niñas con sus compañeros (as), indiferencia hacia el vecino y apatía por las actividades académicas.

5. ACCIONES ESTRATÉGICAS.

La problemática que se presenta en esta institución, exige una organización compartida por el equipo docente, orientadoras y padres de familia y estudiantes. Todos reconocemos que a pesar de esos aspectos de problemática en estos jóvenes, existen cualidades, intereses y actitudes positivas hacia el cambio y la superación, conservan gran capacidad de adaptación

y disposición para mejorar. En lo que a la comunidad educativa se refiere es necesario que todos los implicados en su construcción, participen de forma efectiva y coherente

Es necesario el compromiso y el interés por participar en el desarrollo de actividades tendientes a mejorar todos estos aspectos para que las vivencias de los estudiantes en el ámbito escolar, familiar y social sean de un continuo reconocimiento de los valores en cada persona y que se practiquen a través del quehacer diario.

Una de las alternativas viables para llevar a cabo este proyecto encaminado hacia el rescate de los valores perdidos, es la participación comunitaria para que la comunidad asuma responsable y concientemente el rol de agente de su propio desarrollo y superación.

Para obtener la asimilación de valores y moldear los comportamientos es importante el ejemplo. Sin embargo, no es suficiente el ejemplo y es necesario desarrollar actividades pedagógicamente intencionadas para reflexionar sobre el sentido y valor que tienen sus acciones y actitudes de los estudiantes.

Para lograrlo se propone: realizar talleres, conferencias, videos, cuentos, juegos, reflexiones sobre los valores y la falta de valores que existen en nuestra sociedad y por ende en nuestro núcleo familiar, escolar y social, igualmente seguimiento y tratamiento psicológico a aquellos estudiantes que lo requieran con urgencia, y finalmente la integración de valores y actitudes en el **currículo** de la institución.

6. REFERENTE LEGAL

El marco legal que rige el sistema educativo hoy, nos proporciona los puntos de referencia a tener en cuenta en lo relativo a actitudes y valores.

La Ley Orgánica General del Sistema Educativo, en su Artículo 1º afirma que los valores que deben presidir el sistema educativo son **los valores de la Constitución**; entre ellos están los que hacen referencia a la educación democrática, que deben traducirse en hábitos de tolerancia y participación, a la educación cívica, ética, etc. En este artículo se hace también hincapié en los fines de la Educación.

Los contenidos generales pueden ser:

- ✓ Conceptuales (hechos, conceptos y principios).
- ✓ Procedimentales (procedimientos).
- ✓ actitudinales (actitudes, valores y normas)

Se busca además dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 41 de la Constitución Nal de 1991, que plantea la importancia de introducir en el pensum como un área más, de las fundamentales, la **EDUCACIÓN ETICA Y EN VALORES HUMANOS**; por eso el desarrollo de las actividades propuestas en este proyecto irán directamente asociadas en el contenido de los artículos de la Constitución que haga referencia a cada uno de los aspectos allí contemplados.

7. MARCO CONCEPTUAL

Podemos entender como valor la idea que se tenga del hombre y que le ayuda a ser más persona. Es sencillamente la convicción razonada de que algo es bueno o malo para llegar a ser más humanos. También podemos decir que el valor es la apreciación positiva que se hace de las cosas, conceptos, ideas o personas en relación con la propia cultura.

El concepto de valor ha sido tomado en diversos sentidos: para designar valor económico como precio de un objeto; para evaluar las ideas o personas, así un objeto tiene un gran valor estético y una persona un gran valor moral.

Cuando juzgamos un acto o una conducta, lo que hacemos es valorarlos de acuerdo con algún criterio establecido. Si el acto se acomoda al criterio, lo denominamos bueno; si no es malo.

La cultura ejerce función sobre los valores, ésta proporciona una base para conocer los valores de los pueblos, proporciona la unidad de valorar que comparte la mayoría de los miembros de una sociedad.

A veces desconocemos nuestros propios valores, y no los desarrollamos, ni los ofrecemos a nuestro prójimo.

Otras veces no hemos tenido en cuenta una gran cantidad de valores considerados fundamentales en el desarrollo del individuo. Los reconocemos, pero su peso nos doblega; y no los sabemos interpretar, nuestras facultades superiores nos permite reflexionar sobre ellos, descubrirlos, estimularlos, desarrollarlos y aplicarlos en compañía de las personas que nos quieren ayudar.

Cada organización social tiende a modelar el comportamiento de los individuos que la conforman de acuerdo a su escala de valores. Quienes se comportan de acuerdo a esos valores reciben el aprecio y estímulo del grupo y aquellos que trasgreden o se alejan de esos valores reciben el rechazo del grupo. Los primeros estarían en el grupo de los que resaltan, desarrollan y reconocen valores; los segundos en el grupo de los que no los practican.

Como consecuencia, entendemos como **contravalor** o **antivalor**, todo aquello que dificulta al hombre llegar a ser más persona y le restara humanidad.

Cuando decimos que todos tenemos que cambiar pensamos que para hacerlo debemos orientarnos hacia un cambio que se refleje en valores y actitudes.

Los valores orientan nuestra vida, la de nuestra familia y por ende forman parte de nuestras creencias y tradiciones. Los antivalores nos aniquilan y crean conflicto.

Los valores son fundamentales en la interacción social y en la socialización del individuo.

El grupo social que no se guía por sus propios valores generalmente es un grupo social disperso, donde las personas que lo componen prácticamente no se sienten integrantes del mismo y ante el conjunto de la sociedad pasa desapercibido.

8. OBJETIVOS GENERALES

- ❖ Promover y fortalecer el proceso de crecimiento humano que brinde al estudiante el espacio propicio para, a través de la participación en las actividades planeadas, reflexionar, analizar y comprometerse con la esencia de lo que debe ser su vida como persona.
- ❖ Fomentar la práctica de los valores humanos institucionales, como instrumento, para crecer como personas y ser partícipes de una convivencia pacífica.
- ❖ Inculcar actitudes de cambio y mejoramiento en las relaciones interpersonales de los estudiantes.
- ❖ Valorar la riqueza y el don de la familia, manifestando sentimientos de amor y de respeto hacia quienes nos dieron la vida y a nuestro colegio que nos enseña a crecer día a día.
- ❖ Que los estudiantes sean conscientes de sus derechos y al mismo tiempo de sus deberes y practiquen buenos niveles de responsabilidad en el cumplimiento de los mismos.
- ❖ Propiciar a través de los actos cívicos mecanismos que conduzcan al rescate e incremento de valores.
- ❖ Organizar programas de orientación y capacitación sobre el reconocimiento de valores y antivalores.

9. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover actitudes axiológicas que nos lleven al rescate de los valores perdidos por los cambios sociales.
- Propiciar un ambiente grupal en donde se analicen y se den alternativas de solución para el rescate de los valores.
- Concienciar por medio del trabajo grupal, cómo la pérdida de valores ha influido en el comportamiento en el ámbito familiar y escolar.
- Conocer los procedimientos adecuados para la protección y cumplimiento de los valores a la luz de la constitución política y los derechos humanos en caso de ser vulnerados.

- Facilitar elementos de trabajo que puedan usar libremente los estudiantes según el criterio y necesidades del proyecto.

10. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

En primer lugar como política institucional está la toma de decisiones consensuadas por parte de la comunidad educativa INEM BUCARAMANGA, sobre el sistema de valores en los que nuestra institución va a educar y que debe hacerse explícita en el PEI.

En segundo lugar la adecuación del Manual de Convivencia conforme a los valores en los que se va a educar en la institución. La organización y el funcionamiento de la vida escolar deben ser siempre coherentes con aquellos valores que se consideran como básicos para la convivencia.

En tercer lugar la dimensión ética del **currículo** se concreta en la incorporación de los valores a los Proyectos Curriculares en una doble presencia:

- Dentro de los contenidos de las áreas, especialmente en la perspectiva actitudinal.
- A través de los temas transversales.
- Mostrar Aceptación y respeto hacia uno mismo y autoreflexionar sobre los propios comportamientos
- Ser personas dialogantes, respetuosas, tolerantes al tiempo que críticas, interesadas por los acontecimientos y hechos cotidianos.
- Aceptar las normas consensuadas sobre el funcionamiento del “Código Ético” y colaborar en su cumplimiento, lo mismo que con el Manual de Convivencia.
- Valorar el espíritu de colaboración por encima del espíritu de competición
- Responsabilizarse de mantener el orden, pulcritud y cuidado de los materiales, instalaciones y lugares propios y colectivos de la institución educativa.
- Mostrar autonomía y decisión en las iniciativas propias, al margen de influencias procedentes de otras personas. Ser capaces de rectificar y modificar, cuando sea necesario, nuestra actitud.
- Apreciar la constancia y pulcritud en la realización y presentación de trabajos. Recurrir a diferentes fuentes de consulta, interesarse en la recogida de datos y en la experimentación.
- Valorar positivamente la imaginación y la creatividad.
- Expresar el amor a las personas que quiero.

11. METAS

- Pensar y formular nuevos modelos para acrecentar los valores de los estudiantes de la Institución Educativa INEM BUCARAMANGA CUSTODIO GARCIA

ROVIRA y de la comunidad en general con fines y metas realmente alcanzables. Con sistemas que se tengan en cuenta los valores que se generan en la misma institución y que establezcan principios metodológicos coherentes con las disposiciones, habilidades y actitudes que deseamos conseguir.

- Diseñar un modelo de trabajo a través del cual se de cabida al análisis de la filosofía institucional, desde la perspectiva de la formación en valores: Aprender a Ser, a Hacerse y a Aprender, permitiendo establecer relación directa, para llegar a determinar factores organizacionales de planteamiento, ejecución, control y evaluación, que conduzcan a un cambio de actitud de los estudiantes.
- Establecer una relación maestro-alumno basada en el diálogo la cooperación y la apertura permanente; la búsqueda de posiciones interdisciplinarias; el énfasis en el diseño de nuevas estrategias metodológicas; la construcción de experiencias de aprendizaje novedosas.
- Intentar hacer de esta institución una escuela en y para la comunidad y lograr una educación no como un fin sino como un medio para lograr un verdadero desarrollo personal y social.
- Hacer de la institución un lugar de continua reflexión crítica de los ambientes de aprendizaje, de planeación, organización, evolución y renovación como algo propio, único e inconfundible.
- Que la institución sea para “vivir los valores”
- Que el 80% de los padres de familia logren cambiar la actitud de relación con sus hijos(as) y la institución.
- Que el estudiante pueda verse como un ser lleno de valores para que crezca seguro y fortalezca las posibilidades de ser una persona feliz.
- Propiciar un ambiente de participación de compromiso con la comunidad, que implique la aceptación autónoma de responsabilidades para acercarse a la vida democrática; en un ambiente de respeto, solidaridad y ayuda mutua.
- La transformación paulatina del estudiante en un coautor del trabajo escolar.
- Generar en los estudiantes los valores que le permitan realizarse como una persona y contribuir al desarrollo social.
- La Institución debe estar orientada hacia la formación de ciudadanos solidarios, críticos y responsables para lograr una sociedad auténticamente humana.

12. TÉCNICAS DE GRUPO

Podemos resumirlas en:

- Dilema: ante un planteamiento, se sugieren dos o más caminos para lograr su solución.
- Diálogos clarificadores: se basan en una serie de puntos o ítems que, ante un tema o cuestión determinada, tienen como objetivo hacer pensar a los alumnos y aplicar la autorreflexión.
- Simposio: desarrollar un tema o exponer una opinión por un grupo reducido de alumnos que lo han preparado con anterioridad; cada uno de ellos se encarga de un tema determinado.
- Mesa redonda: parecida al simposio, pero aquí los alumnos intervienen, sucesivamente, defendiendo posiciones divergentes, contradictorias, coincidentes,...sobre un mismo tema.
- Panel: consiste en debatir de manera informal. Hay un moderador que se limita a presentar el tema y a resumir las conclusiones.
- Debate: dos alumnos se han preparado y presentan dos opiniones diferentes y mayoritarias dentro del grupo. Ante la asamblea presentan razones para hacer prevalecer su opinión y convencer a los demás.
- Seminario: en grupos de diez o doce personas discuten un problema que interesa a todos. Hay un moderador o presidente para dar turnos de palabra. Un relator o secretario tomará nota para poder, al terminar, hacer la exposición al resto de la clase.
- Lluvia de ideas: muy interesante para estimular la creatividad de los alumnos, puesto que son muy pocos, cada cual puede expresar su opinión. El estudio de casos se hace desde todos los puntos de vista.
- Role-play: es una representación de situaciones, se reparten los papeles o roles diferentes entre diversos alumnos, según las situaciones o actitudes que más interesen a la clase.
- Entrevista: un(a) alumno(a) nombre de los demás hace una entrevista a otro(a) ya sea su compañero(a), profesor(a),...después expondrá el resumen de la entrevista a los demás.

13. LOS VALORES INSTITUCIONALES

Consideramos que los valores son el eje fundamental para vivir en sociedad desde el punto de vista moral, por eso la Institución Educativa INEM BUCARAMANGA CUSTODIO GARCIA ROVIRA promueve el respeto y cumplimiento a todos los valores conjugados en estos dos principios:

1. **La autonomía personal** frente a la presión colectiva.
2. **La razón dialógica** en oposición al individualismo que olvida los derechos de los demás. Y además teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - ❖ **La crítica**, como instrumento de análisis de la realidad que nos rodea y para cambiar todo lo que sea injusto.
 - ❖ **La alteridad**, que nos permite salir de nosotros mismos para establecer unas relaciones óptimas con los demás.
 - ❖ **Conocer los derechos humanos y respetarlos.**
 - ❖ **Implicación y compromiso.** Es la parte activa, es la parte activa, evita que los otros criterios queden reducidos a una simple declaración de buenas intenciones.

Una vez interiorizados, los valores se convierten en guías y pautas de conducta. Los auténticos valores son asumidos libremente y nos permiten definir con claridad los objetivos de la vida dándole su pleno sentido.

Nos ayudan a aceptarnos y a estimarnos tal y como somos, facilitando una relación madura y equilibrada con las personas y las cosas.

La Institución Educativa INEM BUCARAMANGA CUSTODIO GARCIA ROVIRA se interesa y ocupa de la educación moral que forma parte de la formación integral de la persona, ayudando a los estudiantes a construir sus propios criterios, permitiéndoles tomar decisiones, para que sepan como enfocar su vida y cómo vivirla y orientarla.

En la institución, “para efectos de la formación de nuestros estudiantes y desde el anterior contexto nos planteamos una escala de valores que empieza por la **autovaloración del individuo**, por lo que es y lo que puede llegar a ser, por la

búsqueda de la propia identidad, tanto como ser individual, como ser social y colectivo y así logre valorarse y valorar a los demás”

“ Para que el proceso formativo del que estamos hablando, se dé, los docentes le van a dar toda la importancia para generar un ambiente adecuado y propicio para que todos los estudiantes de esta institución logren desarrollar su autonomía, sentido de pertenencia, auto-estima y responsabilidad; planteando situaciones que lleven a la reflexión y puedan establecer sus puntos de vista, además opten por sustentar sus propias opiniones, respeten las de los compañeros o amigos a partir del principio de “**respetar al otro si quiere ser respetado**”, también se inculca el respeto a la libre expresión, a la vez que se estimula ésta en todos, todas y cada uno de los estudiantes, así aprenden a expresarse en público y a escuchar para encontrarle sentido a lo que se hace y se dice”.

Se han desarrollado una **ESCALA DE VALORES INSTITUCIONALES** donde la propuesta es trabajarlos de acuerdo al anterior contexto y como material de apoyo: videos, cassettes, conferencias, desarrollo de la cartilla de valores, charlas entre otros.

1. **LA CONVIVENCIA** (siete aprendizajes básicos para la convivencia).
2. **SENTIDO DE PERTENENCIA** Consigo mismo y con el entorno (Identidad, Autoestima, Responsabilidad, Apropiación)
3. **EQUIDAD:** Amistad, Respeto, Igualdad, Honestidad.
4. **AMOR Y FELICIDAD:** Ternura, Tolerancia, Paciencia.
5. **DIALOGO Y COMUNICACIÓN**
6. **LA LIBERTAD:** Autonomía y Responsabilidad.
7. **LA SABIDURÍA:** Cotidianidad, Arte de vivir con calidad.
8. **LA PAZ**
9. **PUNTUALIDAD**

Todos estos valores trabajados con cuentos, gráficas, videos, charlas entre otros, seleccionados para cada valor; de donde los estudiantes elaboraran su propio **CÓDIGO ETICO** por curso.

13. COMPETENCIAS Y LOGROS SUGERIDOS PARA DESARROLLAR ALGUNOS VALORES.

- ✓ Valoración del lenguaje oral y escrito como instrumento primordial de la comunicación humana.
- ✓ Interés y gusto por expresar las ideas propias, sentimientos y fantasías mediante los diferentes géneros literarios.
- ✓ Audición atenta y crítica.
- ✓ Respeto al turno de la palabra, a las intervenciones e ideas.
- ✓ Interés por participar y hacerse entender.
- ✓ Sentido crítico ante las producciones escritas publicitarias y medios de comunicación masivos.
- ✓ Respeto por la pluralidad cultural y valoración de la propia identidad.
- ✓ Valoración y adopción de hábitos de cuidado, limpieza y salud.
- ✓ Respeto por las normas que hacen referencia a la conservación de materiales, a la seguridad e higiene.
- ✓ Responsabilidad en cuanto a establecer relaciones con las personas y el medio.
- ✓ Respeto por el patrimonio natural, por uno mismo y por los demás.
- ✓ Sensibilidad por el orden y limpieza del lugar de trabajo y del material utilizado.
- ✓ Participación en la vida colectiva respetando las normas de convivencia.
- ✓ Valorar las tareas encaminadas a lograr la paz y el bienestar.
- ✓ Respeto a los seres vivos en general.
- ✓ Valorar la importancia de los avances científico-tecnológicos en la mejora de la calidad de vida.
- ✓ Valoración de la voz como instrumento de expresión y comunicación.
- ✓ Inquietud para experimentar.
- ✓ Sensibilización hacia el mundo del arte y de la imagen.
- ✓ Valoración y respeto hacia las personas, sus obras y manifestaciones artísticas.
- ✓ Gusto por el cuidado del cuerpo.
- ✓ Valoración de la importancia de un desarrollo físico equilibrado.
- ✓ Actitud de respeto a las normas y reglas del juego.
- ✓ Aceptación y respeto de las normas para la conservación y mejoramiento del medio natural.
- ✓ Aceptación y respeto del propio cuerpo.
- ✓ Esfuerzo para vencer las dificultades superables.
- ✓ Respeto por el entorno.
- ✓ Sensibilidad e interés por las informaciones y mensajes de naturaleza numérica, apreciar la utilidad de los números en la vida cotidiana.
- ✓ Interrogación e investigación ante cualquier situación, problema o información contrastable.
- ✓ Organización del trabajo, planteamiento, resolución, verificación de resultados y valoración de su significado.
- ✓ Consideración de los errores como estímulo para nuevas iniciativas.
- ✓ Crítica ante el entorno y responsabilidad en la participación y colaboración.
- ✓ Confianza en sí mismo y en las propias posibilidades delante de los demás.
- ✓ Respeto, aceptación y estima hacia el otro.
- ✓ Actitud respetuosa ante los diferentes sexos y razas.
- ✓ Velar por las facultades de aprender

- ✓ Facilitar al estudiante que aprenda a aprender.
- ✓ Desarrollar la creatividad crítica.
- ✓ Motivar para el aprendizaje.
- ✓ Hábitos escolares, dialogar y compartir.
- ✓ Valoración del compromiso, la solidaridad y la dignidad de la persona.
- ✓ Aceptación de símbolos, actitudes y normas religiosas.
- ✓ Respeto hacia los lugares sagrados y los hechos religiosos.
- ✓ Valorar las actitudes de la vida cotidiana y del estudio.

14. EVALUACIÓN Y CONTROL

Para el desarrollo de las actividades propuestas se cuenta además de la docente de área como responsable en primer orden, a los directores de grupo, coordinadores encargados de disciplina y otros.

Se ha destinado una (1) hora de dirección de grupo semanal en cada grado, clase de Ética y Valores, actos cívicos y otros momentos extras destinados a charlas grupales e individuales.

Se tendrán en cuenta la buena o mala participación en el desarrollo de las actividades como también el cambio conductual de los estudiantes para hacerse acreedor de los siguientes estímulos y correctivos.

- Observaciones y nota definitiva en las áreas de: Ética, Valores y comportamiento.
- Izada de bandera en los actos cívicos por sobresalir en la práctica de los valores trabajados cada mes.
- Disminución en la nota de disciplina a quienes incurran en la práctica de antivalores, teniéndose en cuenta la orientación dada al respecto.
- Disciplina y conducta excelentes para quienes cumplan y colaboren con los demás en la buena práctica de los valores humanos trabajados en las actividades del proyecto.
- Constancia en hojas de vida sobre el comportamiento del estudiante frente a los valores incrementados o antivalores extinguidos a través del desarrollo del proyecto.

- Se expedirán menciones de distinción a los estudiantes que se destaquen por su activa participación en el desarrollo de las actividades propuestas y que contribuyan al mejoramiento de una convivencia pacífica.
- Tendrán lugar en el cuadro de honor los nombres de aquellos estudiantes que a diario practiquen los valores inculcados.

15. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

MES	ACTIVIDAD	PROCESO
Julio	Interiorización de valores por parte de los docentes.	Proponer estrategias de intervención en el aula, promover el trabajo individual y en grupo, valorándolas conjuntamente, estructurándolas y adecuándolas a cada situación en particular.
Agosto	Gestión de la sinceridad y la autoestima.	Lectura y reflexión del cuento <i>el niño de cristal</i> , en pro de valorar que ser sincero es difícil pero redundante, a la larga, el beneficio de todos. *Optimizar las relaciones personales a través del conocimiento y la aceptación de uno mismo y ver el lado positivo de cada situación.
Septiembre	Promover el Respeto y la Cooperación.	-evaluar y generalizar la definición de respeto que tiene cada miembro del grupo. Luego de esto crear un decálogo donde estén plasmadas las estrategias de cambio. *Lectura del cuento <i>¿Qué hacen los otros por mí?</i> . Formular a los estudiantes preguntas que permitan la reflexión de cuánto cooperamos y de cuántas veces los han ayudado cuando lo han necesitado.
Octubre	Trabajo sobre Responsabilidad y la Paz	Interiorizar y recordar todas nuestras responsabilidades mediante la lectura de <i>el cuento de la tortuga</i> . *Capacitar al alumno para que intuya, con la lectura y reflexión del cuento <i>la niña</i>

		<i>invisible</i> , que su participación en la paz es importante y fundamental y que creen estrategias para incluirse en los procesos de cambio.
Noviembre	Promoción de la amistad y el diálogo.	Establecer cómo y porqué el diálogo actúa como valor dentro de un grupo y qué oportunidades brinda para sobrepasar obstáculos. Descubrir las ataduras que nos impiden dialogar. *Reconocer, mediante la lectura del texto <i>la nube y el sol</i> , que el diálogo incide en la amistad porque comunicándonos ésta se fortalece, pero callar, a veces la dificulta. Aprecias el valor de la amistad en el desarrollo de la personalidad.
Diciembre	Evaluación general del desarrollo del proyecto y el logro de sus objetivos. Debilidades, fortalezas, sugerencias y ajustes.	Cada docente comentará su experiencia durante el desarrollo del proyecto de Ética y Valores, la clave del Éxito.

16. BIBLIOGRAFÍA

- a. CARRERAS, Llorenc y otros. *Cómo educar en valores*. Narcea. 5^{ta} edición. Madrid, España, 1997.
- b. ITURRALDE, Edna. *Educación en valores y actitudes*. Libresa. Quito, Ecuador, 1997.
- c. BARANDALLA, Manso, Javier. *Educación ética y valores humanos*. Impreandes. Barranquilla, Colombia. 1996.
- d. Constitución política de la República de Colombia. 1991.
- e. BUITRAGO, Delgado, María Teresa. Ensayo: *La escuela como ambiente para formación de valores*.
- f. NAVARRRO, Frías, Matilde. *El proceso de renovación curricular y la formación en valores*. Secretaría de educación. Bogotá D.C.

RECOMENDADOS

*Videos:

Actitud Positiva I Y II. Jorge Duque Linares.

Audio conferencia en vivo de Jorge Duque Linares.

Los aprenderes: Valores en la educación. Sacerdote Alfonso Barrero.

SUGERENCIAS


Tener en cuenta y acceder a los servicios prestados por los profesionales en el área de crecimiento y superación personal, entre ellos: Jaime Duque Linares. En pro de que brinden asesoramiento a todos y cada uno de los estamentos de la comunidad con temas específicos acordes a las necesidades evidenciadas a lo largo del proceso.

ANEXOS

- Código de ética de la Secretaría de Educación de Bogotá D.C.
- Cuentos para el desarrollo de Valores.
- Cartilla de trabajo para los estudiantes.
- Lecturas novedosas sobre valores.

ANEXO 17 PEI INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM. COPIA CONTROLADA

ANEXO 18 GUÍA PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS

	INSTITUCION EDUCATIVA INEM CUSTODIO GARCIA ROVIRA-BUCARAMANGA	Código: P-CM-XX
	GUIA PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS	Fecha: XXXX Versión: 02

1 OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es establecer la forma en que se realiza el control de todos los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**) de la institución educativa INEM, con el propósito de asegurar que todos estén debidamente autorizados, revisados, identificados, actualizados y distribuidos para su uso adecuado por todo el personal, así como para que sean modificados, retirados y cancelados o destruidos cuando así se requiera.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Esta guía aplica para todos los procedimientos normativos y operativos del **SGC** de de la institución educativa INEM.

Este procedimiento contribuye a sistematizar las mejores prácticas de documentación e inicia con la identificación de los documentos y termina con la disposición de los documentos obsoletos.

3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Calidad de institución educativa INEM.

4 DEFINICIONES

Control de documentos

Actividad que se realiza para controlar la autorización, revisión, identificación, actualización, distribución, modificación, retiro, cancelación y/o destrucción de los documentos internos del Sistema de Gestión de la Calidad de la institución educativa INEM así como la identificación, protección y distribución de los documentos externos.

Documento Externo

Cualquier documento que no ha sido desarrollado por la institución educativa INEM, tales como Leyes, Reglamentos, Normas, etc., pero que se utilizan y son necesarios para asegurar el funcionamiento adecuado de su Sistema de Gestión de la Calidad.

Documento Interno

Cualquier documento que integra el Sistema de Gestión de la Calidad, el cual se ha desarrollado por la institución educativa INEM.

Documento

Es aquel documento del Sistema de Gestión de la Calidad tal como el Manual de la Calidad, los Procedimientos, Instructivos o Diagramas de Flujo.

Manual:

Documento que especifica conjunto de actividades o procesos de la organización.

Manual de calidad:

Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una entidad.

Caracterizaciones: Descripción de la interacción de los procesos (proveedores, entradas, actividades, salidas, clientes), documentación, recursos, controles y medición.

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

Instructivos: Conjunto de reglas, orientaciones y conocimientos que determinan cómo realizar una actividad.

Guía: Libro o folleto de indicaciones que contiene datos o instrucciones diversas.

Formatos: tipo de documento que determina la información que se debe llevar.

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

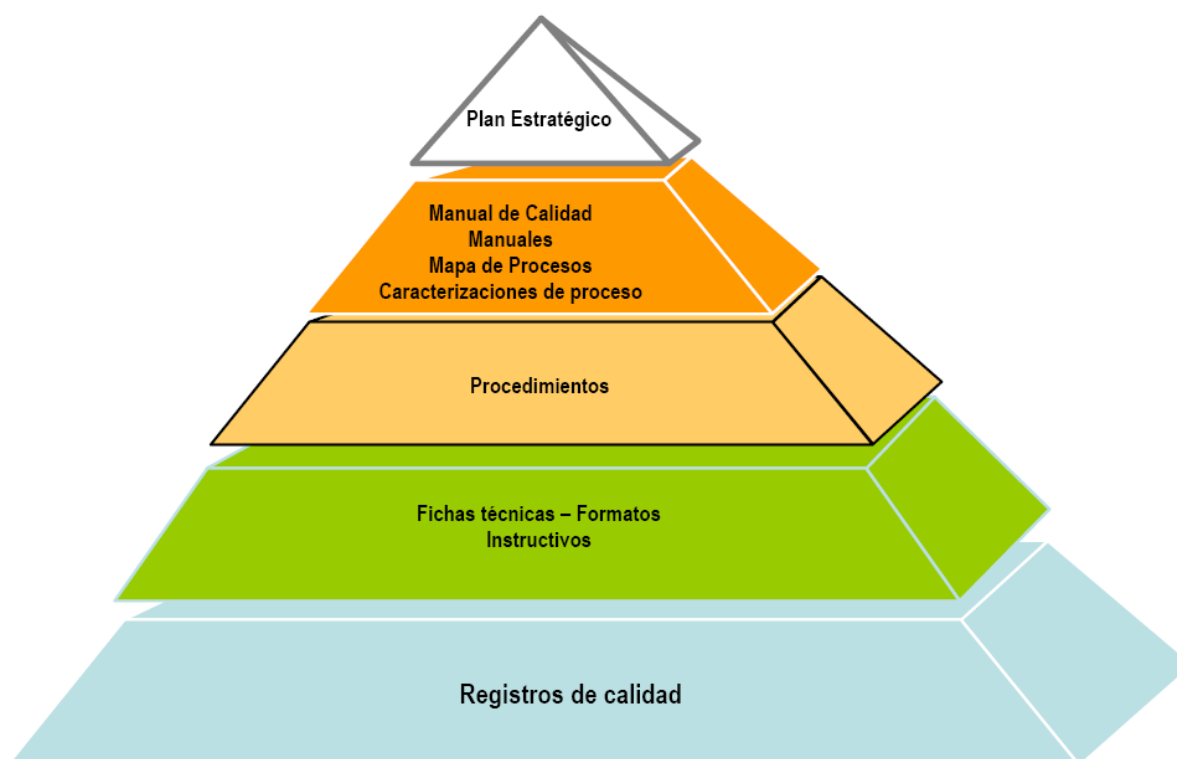
5 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Representante de la Dirección y del Coordinador de Calidad aplicar y supervisar la correcta aplicación de este procedimiento.

Es responsabilidad de todo el personal de la institución educativa INEM cumplir con las disposiciones contenidas en este procedimiento.

6 ACTIVIDADES

ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



Identificación de la información a ser documentada.

El Representante de la Dirección y el Coordinador de Calidad son responsables de determinar cual es la información que debe ser documentada, así como el contenido y la estructura que debe tener, para que pueda formar parte del **SGC**.

También identifica los documentos de origen externo que puedan incidir en la operación del **SGC**, a fin de mantener un control documentado de éstos.

6.1 Elementos de control de los documentos

Identificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Todos los documentos del **SGC** del **COLPOS** deben presentar una identificación única con la cual se clasifican; la identificación se establece a través de un código alfanumérico el cual se describe a continuación:

La identificación de los documentos se realiza tomando un código estructurado de la siguiente manera:

A los documentos de origen interno se les debe establecer un código, que está conformado por 5 caracteres. Se asigna el código a los documentos de la siguiente manera:

Primero (1) carácter:

TIPO DE DOCUMENTO	COVENCIÓN
• Manual	M
• Caracterización	C
• Procedimiento	P
• Guía	G
• Instructivo	I
• Formato	F

Segundo dos (2) caracteres:

PROCESO	COVENCIÓN
Planeación Estratégica	PE
Gestión de Calidad	GC
Medición Análisis y Mejora	MA
Admisiones y matriculas	AM
Diseño Curricular	DC
Proceso de Aprendizaje	PA
Investigación	IN
Proceso de Convivencia	PC
Bienestar Estudiantil	BE
Desarrollo Talento	TH

Humano	
Información y Comunicación	IC
Gestión financiera	GF
Compras Mant. Planta física	CM

LOS OTROS DOS SON NUMEROS. se comienza desde 01 hasta el 99; y es consecutivo por tipo de documento y proceso. Cada proceso tiene su propia numeración es decir existen tantos 01 como procedimientos existan por cada proceso.

El código va en el encabezado

Ejemplo:

P-PE-01

Así que corresponde a un procedimiento de Planeación estratégica y es el procedimiento número 1.

Distribución

La distribución controlada de los documentos internos y externos se realiza a través de “copias controladas”. Las copias controladas deben presentar la leyenda “Copia Controlada” en la portada del documento. Esta distribución asegura que los documentos estén en los puntos de uso donde se requieren y que la información es la aprobada en ese momento. Para ello se utiliza la Lista de Distribución de Documentos.

Estructura y elaboración de documentos

El Representante de la Dirección y el Coordinador de Calidad son responsables de establecer el contenido y la estructura de los documentos que se deben elaborar para formar parte del **SGC** de la institución educativa INEM.

A continuación se describen los diferentes tipos de documentos que integran nuestro sistema de gestión de calidad articulado en el modelo de control interno **SGC**.

6.2 Manual de la Calidad

El desarrollo del Manual de la Calidad es responsabilidad del Coordinador de Calidad. Él gestiona su elaboración, difusión, puesta en práctica, revisión, actualización y modificación; tanto del original de este documento así como de las versiones siguientes del mismo.

El Manual de la Calidad lo debe aprobar el Representante de la Dirección. La evidencia de la elaboración y aprobación es la firma de ambas personas que aparecen en la portada del manual.

6.3 Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad

La coordinación para la elaboración de los procedimientos del **SGC** es responsabilidad del Representante de la Dirección, y la realización del responsable del proceso. Cada procedimiento establece el objetivo de la actividad a normalizar, el campo de aplicación de las disposiciones establecidas en el procedimiento, los documentos de referencia relacionados con las actividades descritas en el procedimiento, las definiciones de los conceptos que son aplicados en la descripción de actividades, las responsabilidades del personal con respecto a las disposiciones contenidas en el procedimiento, la descripción de las actividades propias del documento, y los anexos que pueden corresponder a los formatos para registro, que se convierten en evidencias de la realización de las actividades descritas en el procedimiento.

6.4 Aprobación y emisión de documentos

Una vez que se haya terminado de elaborar un documento del **SGC**, éste debe ser presentado al Representante de la Dirección para la revisión de los documentos del **SGC** de la institución educativa INEM, antes de ponerlo en práctica. Además de revisarlo se debe aprobar el contenido del mismo.

6.5 Cambios en los documentos

Los responsables de los procesos de la institución educativa INEM pueden sugerir o proponer cambios a los documentos del **SGC**. La propuesta debe ser presentada por escrito al Coordinador de Calidad, quien es el responsable de revisar la propuesta y de presentarla al Secretario Administrativo, quien autoriza o no los cambios a los documentos del Sistema.

Si los cambios son autorizados, el nuevo documento reemplaza al anterior, el cual es cancelado utilizando un sello de “**CANCELADO**”; los cambios son registrados mediante la actualización de la Lista Maestra de Control de Documentos Internos. La distribución del nuevo documento se realiza de la misma manera en que se describió Previamente.

Por otro lado, cuando se trate de documentos externos y éstos sufran cambios (en todo o en alguna de sus partes) por motivo de su actualización, se deberá actualizar la Lista Maestra de Control de Documentos Externos, cancelando con el sello de “**CANCELADO**” ya sea parte o todo el documento externo que sufrió cambios; en este caso también se deberá actualizar la Lista Maestra de Control de Documentos Externos.

Listado Maestro de Control de Documentos Internos.

proceso	Código del documento	Nombre del documento	Fecha de emisión	Área responsable De utilizarlo.	Soporte del documento

Listado Maestro de Control de Documentos Externos.

No	Elemento de la norma.	Nombre del documento	Fecha de emisión	Área responsable De almacenarlo.	Soporte del documento

Lista de Distribución de Documentos

No	Nombre del documento.	Identificación	Fecha de entrega	Área responsable De almacenarlo.	Soporte del documento	Firma de recibido

ANEXO 19 PROCESO ADMINISTRACIÓN Y MEJORAMIENTO SCI. MAPA DE RIESGOS

<p>OBJETIVOS DEL PROCESO: Definir una plataforma coherente de planeación y seguimiento institucional que señale las acciones hacia el cumplimiento de la misión de la entidad.</p>			<p>Valoración Del Riesgo</p>			
Nro.	RIESGO	Control Existente	CRITERIO	Valoración	Nivel Una vez confrontados con los controles	
1	Dispersión de la normatividad externa que rige la Institución	No hay	No existen controles	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Importante

2	Incumplimiento del proceso de planeación	Seguimiento de las políticas del Plan de Desarrollo, Informe de avance semestral, Revisión del Informe, Acciones correctivas	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Tolerable
3	Sistema institucional de información no integrado	No hay	No existen controles	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles	Evitar el riesgo, Reducir el riesgo Compartir o transferir	Inaceptable

4	Pérdida de información	Copia de Seguridad, guardada fuera de la Institución	Los controles existentes son efectivos pero no están documentados	Cambia el resultado a una casilla inferior de la matriz de evaluación antes de controles (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Moderado
---	------------------------	--	---	---	---	----------

PROCESO: Control Interno

OBJETIVOS DEL PROCESO:
Apoyar y asesorar en la obtención de los resultados proyectados, dentro de los parámetros de calidad, eficacia, eficiencia, fiabilidad y economía en todas las operaciones y actividades definidas para el logro de la misión y la visión de la Institución.

Valoración Del Riesgo

RIESGO	Control	CRITERIO	Valoración	Nivel	Una vez confrontados con
--------	---------	----------	------------	-------	--------------------------

		Existente			los controles	
5	Falta de un plan o programa de evaluación independiente o Auditoría Interna	Plan de Auditoría Aprobado	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Asumir el riesgo, Reducir el Riesgo	Tolerable
6	Falta de objetividad y autonomía en el examen o auditoría interna	Informe que contiene hallazgos, acciones correctivas, sugerencias y recomendaciones. Reunión para presentación de resultados de la Evaluación Independiente o Auditoría	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Moderado

7	Falta de independencia en el examen de Control Interno auditoria interna	Selección, evaluación y capacitación al Servidor público responsable de realizar la evaluación del SCI.	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Moderado
8	Falta de Neutralidad en la evaluación del SCI	Selección y capacitación al personal responsable de realizar la evaluación del SCI.	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Tolerable

9	Pérdida de información	Archivo de informe, copias de seguridad mensual guardadas en sitio externo a la Institución	Los controles existentes son efectivos pero no están documentados	Cambia el resultado a una casilla inferior de la matriz de evaluación antes de controles (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Moderado
---	------------------------	---	---	---	---	----------

OBJETIVOS DEL PROCESO: Registrar y controlar el ingreso y salida de los bienes o elementos adquiridos para el suministro de las diferentes dependencias de la Institución						
			Valoración Del Riesgo			
RIESGO	Control Existente	CRITERIO	Valoración	Nivel	Una vez confrontados con los controles	

10	Despilfarro de los recursos de consumo	Plan de necesidades y plan de compras, datos estadísticos de consumo por dependencia, entregas periódicas programadas	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Asumir el riesgo, Reducir el Riesgo	Tolerable
11	Pérdida de información	Backup mensual y se guarda fuera de la institución	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Tolerable
12	Deterioro de elementos en depósito	No hay	No existen controles	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Tolerable

13	Almacenamiento inadecuado	No hay	No existen controles	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Importante
14	Hurto de Bienes	Póliza, porteros, alarmas	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Moderado

15	Adquisición de bienes sin requisitos previos	No se ha establecido procedimiento para la compra, se exigen cotizaciones, consulta CUBS y Registro SICE	Los controles existentes son efectivos pero no están documentados	Cambia el resultado a una casilla inferior de la matriz de evaluación antes de controles (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Asumir el Riesgo	Aceptable
----	--	--	---	---	------------------	-----------

OBJETIVOS DEL PROCESO: Atender presupuestalmente los gastos que se requiere para el normal funcionamiento de la institución de acuerdo con la ejecución presupuestal de ingresos		Valoración Del Riesgo				
RIESGO	Control Existente	CRITERIO	Valoración	Nivel	Una vez confrontados con los controles	vez con los controles

16	Inadecuada elaboración del presupuesto	Revisión del Proyecto de presupuesto de ingresos y gastos por el comité de evaluación; Proyecto de presupuesto ajustado,	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Tolerable
17	Expedir certificados de disponibilidad presupuestal por encima de la apropiación	Verificación de objeto y cuantía suficiente en las apropiaciones del presupuesto de gastos.	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Tolerable

18	Expedición de certificados de disponibilidad para gastos no contemplados en la Ley	Verificación de objeto y cuantía suficiente en las apropiaciones del presupuesto de gastos.	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Tolerable
19	Pérdida por valoración a precios de mercado de las inversiones de renta fija-Entidades públicas	Ho hay	No existen controles	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles	Asumir el riesgo, Reducir el Riesgo	Tolerable
20	Inestabilidad financiera	Ho hay	No existen controles	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Importante

21	Inadecuada elaboración de registros presupuestales	Actualización del software SOLIN VISUAL, y sello de registro presupuestal en el reverso del contrato, orden de compra o de servicios	Los controles efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Tolerable
OBJETIVOS DEL PROCESO: RECAUDAR RECURSOS FINANCIEROS Y EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES QUE ADQUIERA LA ENTIDAD EN EL CUMPLIMIENTO DE SU MISIÓN INSTITUCIONAL			Valoración Del Riesgo			
	RIESGO	Control Existente	CRITERIO	Valoración	Nivel	Una vez confrontados con los controles
22	Ilíquidez	Boletín Diario	Los controles existentes no son efectivos	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Moderado

23	Hurto	Consignación Diaria, uso de caja fuerte, póliza, cajón con seguridad	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Tolerable
24	Girar Cheques sin fondos	Alarma del Software al girar por encima del saldo de la cuenta	Los controles existentes no son efectivos	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Moderado

25	Pago inoportuno de aportes patronales	No se cuenta con procedimiento . Se cumple con fechas establecidas para evitar los intereses de mora.	Los controles existentes son efectivos pero no están documentados	Cambia el resultado a una casilla inferior de la matriz de evaluación antes de controles (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Moderado
26	Recibir cheques sin fondos	No se cuenta con procedimiento . Ni se tienen controles	No existen controles	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Moderado
OBJETIVOS DEL PROCESO: Registrar los hechos financieros y económicos de la Institución con el				Valoración Del Riesgo		

fin de brindar una información oportuna, objetiva, consistente, relevante, verificable y comprensible del estado económico de la Institución.						
	RIESGO	Control Existente	CRITERIO	Valoración	Nivel Una vez confrontados con los controles	
27	Carencia o falta de idoneidad del documento soporte	Revisión de los requisitos de los documentos soporte de una orden de pago (almacén, contabilidad, secretaria) No están documentados los controles en el Manual de Procesos y procedimientos	Los controles existentes son efectivos pero no están documentados	Cambia el resultado a una casilla inferior de la matriz de evaluación antes de controles (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Tolerable

28	Entrega inoportuna de información al área contable.	No hay	No existen controles	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Importante
29	Inadecuado funcionamiento del programa utilizado para procesar la información	Manual de Usuario del programa Solín Visual, atención telefónica, servicios de soporte personal y por internet, capacitación de un monitor del área de sistemas. No están documentados en el Manual de Procesos y procedimientos	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Importante

30	Pérdida de información contable y financiera.	Copias de seguridad back up guardada fuera de la institución	Los controles existentes no son efectivos	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Moderado
31	Rendición inoportuna de cuentas a la CGN y a organismos de inspección, control y vigilancia.	Envío trimestral a la Contaduría General de la Nación y Contraloría General de la República y Anual al Ministerio de Hacienda, Ministerio de Educación y Cámaras Representantes.	Los controles efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Tolerable
32	Rendición incompleta de información contable	No hay	No existen controles	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles	Reducir el riesgo, Compartir o transferir	Moderado

33	Incumplimiento a normas tributarias.	Formatos diligenciados según instrucciones de la DIAN, fechas establecidas por la DIAN según el Registro Único Tributario RUT, en caso de la información exógena en medios magnéticos se valida el software y a través de la Web expediente certificado de validación y presentación	Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Moderado
34	Incobrabilidad de la cartera	Recepción y verificación de la información del formato	Los controles existentes no son efectivos	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Importante

35	Mal manejo de los fondos de Caja Menor.	Póliza de manejo global, arqueos (no están documentados en el Manual de Procesos y procedimientos)	Los controles existentes son efectivos pero no están documentados	Cambia el resultado a una casilla inferior de la matriz de evaluación antes de controles (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Asumir el Riesgo	Aceptable
OBJETIVOS DEL PROCESO: DISEÑAR E IMPLEMENTAR TÉCNICAS Y POLÍTICAS EN MATERIA DE ARCHIVO. CLASIFICAR Y ORDENAR ACERVOS DOCUMENTALES PARA CONSERVACIÓN Y CONSULTA.		Valoración Del Riesgo				
	RIESGO	Control Existente	CRITERIO	Valoración	Nivel	Una vez confrontados con los controles

36	Pérdida de información en soportes.	Seguimiento en archivos de gestión de aplicación de políticas y técnicas de archivaje (no está documentada en el MPP)	Los controles existentes son efectivos pero no están documentados	Cambia el resultado a una casilla inferior de la matriz de evaluación antes de controles (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Asumir el Riesgo	Aceptable
----	-------------------------------------	---	---	---	------------------	-----------

37	Deterioro documental.	Control de humedad (carpetas, caja, estantes), fumigación semestral contra plagas	de Los controles existentes son efectivos pero no están documentados	Cambia el resultado a una casilla inferior de la matriz de evaluación antes de controles (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Importante
----	-----------------------	---	--	---	---	------------

38	Inconsistencias en la administración documental.	Políticas y guías, las tablas de retención y técnicas de archivaje	Los controles existentes son efectivos pero no están documentados	Cambia el resultado a una casilla inferior de la matriz de evaluación antes de controles (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)	Reducir el riesgo, Evitar el riesgo, Compartir o transferir	Moderado
----	--	--	---	---	---	----------

Seguimiento a los controles establecidos para minimizar el impacto en caso de presentarse los riesgos contemplados en el Mapa de Riesgos Académicos, durante la vigencia 2010

Marcar con una equis (X) según corresponda, utilice la columna de observaciones en caso ser necesario.

Proceso/Nro.	Riesgo y Pregunta	Respuesta		Observación	Responsable
		SI	NO		
PLANEACIÓN	Dispersión de la normatividad externa que rige la Institución				
1	Se han establecido controles para evitar los efectos del riesgo o reducir el impacto en caso de materializarse? En observaciones señalar los controles?	X		Este riesgo no es evitable ni se puede reducir su impacto. Se asume el riesgo a través de la consulta permanente en los sistemas de información en línea.	Planeación
2	Se han interrumpido procesos o se han tenido que realizar en medio de la urgencia?	X		Se han expedido nuevas reglamentaciones que han extendido procesos definidos para un tiempo más corto.	Planeación
3	Se cuenta con un nomograma que permita consultar fácilmente la normatividad vigente tanto interna y externa aplicable a la Institución.		X		Planeación

4	Se encuentran documentados los controles?	X		en el Manual de procesos y procedimientos se encuentran señaladas algunas actividades que corresponden a controles de los procesos	Planeación
	Incumplimiento del proceso de planeación				
5	Existe procedimiento documentado para definir los planes?	X		En el Manual de Procesos y Procedimientos	Planeación
6	Si existe el procedimiento se ha actualizado? Señale su última versión.	X		la definición del procedimiento se realizó recientemente y se encuentra actualizado	Planeación
7	La comunidad ha participado en la planeación institucional?	X		Profesores, administrativos y directivos.	Planeación
8	Se ha realizado seguimiento a las políticas del plan de desarrollo institucional? En observaciones señale la periodicidad del seguimiento.	X		semestral	Planeación
9	Se ha formalizado la entrega del informe de seguimiento al Plan de Desarrollo semestral a la alta dirección? En observaciones señale el número de informes.				Planeación

10	Producto de la revisión por la alta dirección se han tomado las acciones correctivas?	X		se definen en el replanteamiento de las actividades para el año siguiente y quedan consignadas en las actas del comité de planeación	Planeación
	Sistema institucional de información no integrado				
11	Se ha establecido una política institucional para el sistema de información de la institución educativa INEM?	X		en el Nuevo Plan de Desarrollo	Planeación
12	Se cuenta con un plan de desarrollo informático?		X		Planeación
13	En caso de existir, se ha evaluado el avance del plan de desarrollo informático?		X		Planeación
14	Existe un indicador que mida el grado de integración en los sistemas de información en los que se administran los datos institucionales?		X		Planeación
16	Se ha presentado en la institución Pérdida de datos	X		Seguimiento al Plan Estratégico 2009	Planeación
17	Se presentan oportunamente la información estadística y los indicadores para la toma de decisiones?		X	No se cuenta aún con el sistema integrado	Planeación
18	Se han establecido controles para minimizar el efecto del riesgo o evitarlo en caso de materializarse? En observaciones señalar los controles?	X		La implementación del SIAG	Planeación

19	Se encuentran documentados los controles establecidos?	X		La plataforma en línea del Sistema	Planeación
20	Los Controles establecidos se aplican?	X		No de forma retroactiva, sino gradual	Planeación
21	Los Controles establecidos se aplican y son efectivos?		X	hasta que el nuevo sistema integrado se implemente en un porcentaje considerable (>50%) no se puede verificar su efectividad	Planeación
	Pérdida de Información				
22	Se ha presentado esta situación en de la oficina de planeación? En observaciones señale cuantas veces vs tiempo	X		1 vez, en el 2007, por virus	Planeación
23	Se realiza copia de seguridad de la información generada en planeación? Señale la periodicidad	X		1 mensual	Planeación
24	Se guarda copia de la información por fuera del Colegio Mayor?	X			Planeación
25	Es suficiente el número de copias de seguridad que se hacen en una vigencia (1año)	X			Planeación
26	Se transfiere información al archivo central en forma periódica, respondiendo al cronograma de transferencias?	X			Planeación
CONTROL INTERNO	Falta de un plan o programa de evaluación independiente o Auditoría Interna				
27	Se elaboró un plan o programa de auditoría para la vigencia 2007 ?	X			Rectoría
28	El plan de auditoría fue aprobado por el Comité de Coordinación de Control	X			Rectoría

	Interno?				
29	El programa de auditoría tiene un propósito específico?	X			Rectoría
30	Conoce la Rectoría los resultados de la Auditoría?	X			Rectoría
31	Cuenta el Colegio Mayor con un Equipo Auditor?	X			Rectoría
	Falta de objetividad y autonomía en el examen o auditoría interna				
32	Los informes de auditoría contienen hallazgos, acciones correctivas, sugerencias y recomendaciones basados en evidencias?	X			Rectoría
33	Se socializa en reunión los resultados de la Evaluación Independiente o Auditoría?	X			Rectoría
	Falta de independencia en el examen de Control Interno u auditoría interna				
34	El auditor seleccionado es independiente de la actividad auditada?	X			Rectoría
35	Se evalúa al servidor público responsable de realizar la auditoría interna?	X			Rectoría
36	Se capacita al servidor público responsable de realizar la auditoría interna?	X			Rectoría
37	A partir de los informes de auditoría se realizan planes de mejoramiento?				Rectoría
	Falta de Neutralidad en la evaluación del SCI				
38	Selección y capacitación al personal responsable de realizar la evaluación del SCI.	X			Rectoría
	Pérdida de Información				

39	Se ha presentado esta situación en la oficina de Control Interno? En observaciones señale cuantas veces vs tiempo		X	A través de procesos de recuperación realizada por los monitores (técnicos y tecnólogos en el campo de los sistemas) se obtuvo copia de los archivos ya que el disco duro del equipo de CI se dañó	Persona encargada de control interno
40	Es suficiente el número de copias de seguridad que se hacen en una vigencia (1año)		X	Debería ser por lo menos una vez al mes o cada 45 días	Profesional Universitario de CI
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS					
Despilfarro de los recursos de consumo					
41	Se han presentado situaciones que evidencien la materialización de este riesgo? Señale las veces y la periodicidad		X		Técnica Aditiva de Almacén
42	Se ha adelantado una campaña educativa sobre la reutilización y reciclaje de los elementos de consumo, por ejemplo: papel?	X			Técnica Aditiva de Almacén
43	Se ha medido el impacto de reutilizar y reciclar?	X			Técnica Aditiva de Almacén
Pérdida de Información					
44	Se ha presentado esta situación en almacén? En observaciones señale el número de veces vs tiempo				Técnica Aditiva de Almacén
45	Se realiza copia de seguridad de la información generada en almacén a	X		Cada mes	Técnica Aditiva de

	través del Software Solín? Señale la periodicidad				Almacén
46	Se guarda copia de la información por fuera del Colegio Mayor?	X			Técnica Aditiva de Almacén
47	Es suficiente el número de copias de seguridad que se hacen en una vigencia (1año)	X			Técnica Aditiva de Almacén
48	Se transfiere información al archivo central en forma periódica, respondiendo al cronograma de transferencias?	X			Técnica Aditiva de Almacén
	Deterioro de elementos en depósito				
49	Se cuenta con un sitio adecuado para el almacenamiento de los elementos devolutivos y de consumo a cargo del almacén?		X	El sitio en cuanto a espacio es adecuado, presenta deficiencias en falta de aseo, ventilación, luminosidad, etc.	Técnica Aditiva de Almacén
53	Se almacena de acuerdo con las especificaciones de los bienes: ventilación, humedad, temperatura, luminosidad.		X		Técnica Aditiva de Almacén
	Almacenamiento inadecuado				
54	Se conocen las recomendaciones para manipular elementos en bodega, para evitar accidentes y enfermedades profesionales		X	La ARP ha hecho recomendaciones pero aun no se conocen sus resultados	Técnica Aditiva de Almacén
55	Se ponen en práctica las recomendaciones sobre salud ocupacional para el área de almacén?		X	No se conocen estas recomendaciones	Técnica Aditiva de Almacén
	Hurto de Bienes				

56	Se ha presentado en los últimos 12 meses esta situación?		X		Técnica Aditiva de Almacén
57	Se ha recurrido a la reclamación por este tipo de siniestro a la Compañía Aseguradora?		X		Técnica Aditiva de Almacén
	Adquisición de bienes sin requisitos previos				
58	Se cuenta con medidas de prevención para evitar este riesgo?	X		Manual de procesos y procedimientos, exigencia del cumplimiento de requisitos	Técnica Aditiva de Almacén
59	Están documentadas las medidas de prevención?	X		Manual de procesos y procedimientos, exigencia del cumplimiento de requisitos	Técnica Aditiva de Almacén
60	Se encuentra actualizado el manual de procesos y procedimientos, incluye estas medidas?		X	Requiere actualización	Técnica Aditiva de Almacén
61	Se materializó este riesgo en los últimos 12 meses?		X		Técnica Aditiva de Almacén
PRESUPUESTO	Inadecuada elaboración del presupuesto				
62	Existe un procedimiento documentado en el que se detalle la manera de elaborar el presupuesto?		X		pagador
63	El procedimiento está actualizado?		X		pagador
64	Existe una política institucional asociada a la elaboración del presupuesto?		X		pagador
65	Se han subvalorado o sobrevalorado gastos e ingresos presupuestales para la presente vigencia?		X		pagador
66	Se ha dejado de incluir en el presupuesto las apropiaciones necesarias y suficientes, para atender los gastos?		X		pagador

77	Qué control se ha establecido para evitar que se materialice este riesgo?	x		Se realizan inversiones de corto plazo proyectando el flujo de caja (CDT)	pagador
78	Se ha valorado el riesgo en caso de presentarse?	x		Se utiliza una hoja de cálculo para calcular su valoración mensual	pagador
	Inestabilidad financiera				
79	Hay carencia de recursos para operar o invertir?		X		pagador
80	Se ha incumplido en los últimos doce meses con los pagos laborales o contractuales?		X		pagador
	Inadecuada elaboración de registros presupuestales				pagador
81	Se diligencian los libros de presupuesto y los libros de contabilidad en forma oportuna?	X			pagador
82	Se concilian los saldos de los libros de presupuesto con los libros de contabilidad?	X			pagador
83	Periodicidad de la conciliación?			mensual	pagador
PAGADURÍA	Ilíquidez				
84	Se presentó este riesgo en los últimos doce meses?		X		pagador
85	Se lleva un registro estadístico de la materialización de este riesgo?		X		pagador
	Hurto				pagador
86	Se ha presentado en pagaduría este riesgo en los últimos doce meses?		X		pagador
87	Cuales controles se han establecido para mitigar este riesgo?	X		no recibir efectivo en la oficina todo por bancos	pagador
	Girar Cheques sin fondos				pagador
88	Se ha presentado este riesgo en los		X		pagador

	últimos 12 meses				
89	Existen controles para evitar este riesgo?	X			pagador
90	Cuales controles existen?			control diario en banco vía internet	pagador
	Pago inoportuno de aportes patronales				Técnica Administrativa Pagadora
91	Se ha presentado este riesgo?	X			pagador
92	como se evita el riesgo?			presentando las novedades e informes a tiempo a pagaduría	pagador
93	Se ha valorado en términos económicos la materialización de este riesgo?	X		intereses de mora	pagador
	Recibir Cheques sin fondos				pagador
94	Se ha materializado este riesgo?		X		pagador
CONTABILIDAD	Carencia o falta de idoneidad del documento soporte				
95	Es frecuente la materialización de este riesgo?		X		pagador
96	Se cuenta con controles para evitar este riesgo?	X		Revisión de documentos para devolución de IVA, verificación del RUT, revisión de aspectos contractuales como: formas de pago. Valores, a quien se le paga, su NIT, fechas de pago, acta parcial o final, en el caso de compra de bienes que esté soportado con la orden de alta. La nómina se elabora a través de una hoja de cálculo incluyendo las novedades reportadas por la secretaría general.	pagador

	Entrega inoportuna de información al área contable				
97	Se cuenta con un manual de operación del área contable?		X		pagador
98	Se encuentra especificado o diagramado el flujo de información para el área contable?		X		pagador
99	Los procedimientos identifican con claridad los tiempos de espera y respuesta.?		X		pagador
	Inadecuado funcionamiento del programa utilizado para procesar información				
100	Se ha materializado este riesgo?	X		Hay fallas en el sistema integrado de información financiera	pagador
101	Se cuenta con medidas de control para mitigar el impacto en caso de presentarse el riesgo?	x		Soporte telefónico	pagador
102	Cuales son la medidas para evitar o mitigar este riesgo?			Se cuenta con la asistencia telefónica de un técnico conocedor del software.	pagador
	Pérdida de información contable y financiera				
103	Se ha registrado pérdidas de información contable financiera?	X		En el año 2008 se ha recurridos dos veces las copias de seguridad para recuperar pérdida de información	Profesional Universitario de Contabilidad

104	Con que controles se cuenta para evitar este riesgo?	x		copias de seguridad	Profesional Universitario de Contabilidad
105	Los controles se encuentran documentados?		X	No están especificados en el Manual de Procesos y Procedimientos	Profesional Universitario de Contabilidad
106	Son efectivos los controles dispuestos para este riesgo?	X			Profesional Universitario de Contabilidad
	Rendición inoportuna de cuentas a la CGN y a organismos de inspección, control y vigilancia.				
107	Se ha materializado este riesgo?		X		Profesional Universitario de Contabilidad
108	Existen controles para evitar este riesgo?	X		normas expedidas por los órganos de control	Profesional Universitario de Contabilidad
	Rendición incompleta de información contable				
109	Se ha materializado este riesgo?		X		Profesional Universitario de Contabilidad
110	Existen controles para evitar este riesgo?			La información se reporta a través de un aplicativo en línea que contiene un validador que no permite reportar información incompleta, se siguen instructivos de la CGN.	Profesional Universitario de Contabilidad

111	Que impacto ha tenido el procesos o el Colegio Mayor al Presentarse este riesgo?					Profesional Universitario de Contabilidad
	Incumplimiento a normas tributarias					
112	Se ha presentado este riesgo?					Profesional Universitario de Contabilidad
113	Existen controles para mitigar el impacto en caso de presentarse?				La información tributaria se presenta a través de la página WEB de la DIAN en medios magnéticos, seguimiento de instructivos de la DIAN, validación de información. Para solicitar la devolución del IVA, se sigue el proceso según el decreto 2627 de la DIAN pero no está documentado para el CMDC en su manual de Procesos y Procedimientos.	Profesional Universitario de Contabilidad
	Incobrabilidad de la cartera					
114	Se cuenta con registros sobre la presencia de este riesgo?				Auxiliar de cuentas por cobrar en la contabilidad generado por el software contable.	Profesional Universitario de Contabilidad
115	Se ha valorado en términos económicos el efecto del riesgo?				Si, a través de relaciones de cartera	Profesional Universitario de Contabilidad
	Mal manejo de los fondos de Caja Menor					

117	Se cuenta con controles para evitar este riesgo?			Hay que actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos ya que no es de contabilidad el manejo de la Caja Menor., está a cargo del proceso de recursos físicos.	Profesional Universitario de Contabilidad
118	Se ha materializado este riesgo?		x	Hay que actualizar el Manual de Procesos y Procedimientos ya que no es de contabilidad el manejo de la Caja Menor., está a cargo del proceso de recursos físicos.	Profesional Universitario de Contabilidad
GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL					
	Pérdida de información en soportes				
119	Se cuenta con controles para evitar la materialización de este riesgo?		x	Se elaboran copias de seguridad de información digital, se guardan y custodian en sitio externo a las sedes. La información en soporte papel se preserva en unidades de conservación en el archivo central, se cuenta con archivadores con seguridad en los archivos de gestión de las dependencias, existe el inventario único de series documentales en archivos de gestión.	Profesional Universitario de Archivo
120	Se ha presentado?		x		Profesional Universitario

					de Archivo
121	Se documentan los controles?	X		Existe el Manual de Procesos y procedimientos administrativos (MPPA) versión 1,0 : en el se contemplan los puntos de control para evitar la pérdida de información.	Profesional Universitario de Archivo
	Deterioro documental				Profesional Universitario de Archivo
122	Existen políticas institucionales para evitar el efecto de este riesgo?	X		Se pueden verificar las políticas en las actas de comités de archivo.	Profesional Universitario de Archivo
123	Se cuenta con medidas de mitigación?	X		Fumigación periódica, programa de conservación de soporte papel.	Profesional Universitario de Archivo
124	Están documentados los controles para este riesgo?	X		Puntos de Control en el MPPA versión 1	Profesional Universitario de Archivo
	Inconsistencias en la administración documental				Profesional Universitario de Archivo
125	Se cuenta con un manual de procesos y procedimientos.	X		Versión 1,0 año 2006, requiere actualización	Profesional Universitario de Archivo

126	Está definida claramente la actividad de archivaje en cada proceso.	X		Se realizó revisión para actualización de la versión 1.0 de 2006, aún no se formalizan los cambios sugeridos en una nueva versión.	Profesional Universitario de Archivo
127	Se actualiza el manual de procesos y procedimientos?		X	Está vigente la primera versión.	Profesional Universitario de Archivo

Seguimiento a los controles establecidos para minimizar el impacto en caso de presentarse los riesgos contemplados en el Mapa de Riesgos Académicos, durante la vigencia 2010

Nro.	Riesgo y Pregunta	Respuesta		Observación	Responsable
		SI	NO		
	Corte de energía eléctrica				
1	Ha sido necesario establecer horarios de recuperación de clase desde la adopción de la medida por interrupción en el servicio de energía eléctrica?			FCSA: Las interrupciones de energía han sido mínimas y cada docente establece los tiempos de recuperación de clases de acuerdo con los programas de	profesores

				cada asignatura	
2	Se instalaron la totalidad de lámparas de emergencia?	X			Almacenista
3	Algún sector requiere de la instalación de lámparas de emergencia?	X		En las oficinas: Financiera, Rectoría, Secretaría Gral. Almacén.	Almacenista
4	Los tableros de control de energía eléctrica se encuentran con candado?	X		Se recomienda que para activar o desactivar lo breakes abran la tapa adecuadamente, evitar forzar la puerta	Almacenista
5	Las llaves están bajo responsabilidad de los porteros?	X		Además la Almacenista posee una copia de las llaves	Almacenista
6	Se realiza copia de seguridad de la información almacenada en cada equipo de computo u oficina?		X	Debería hacerse más a menudo y sistemáticamente	Auxiliar administrativo de ayudas audiovisuales
	Corte del Servicio de Agua				
7	Se tiene reporte estadístico de los cortes o suspensión del servicio de acueducto?		X		Almacenista
8	Se ha contemplado, al construir la ampliación de la nueva sede; la instalación de tanques de agua de reserva?	X			Rectoría
	Suspensión del servicio teléfonos fijos y celulares				
9	Se tiene reporte estadístico de los cortes o suspensión del	X			Auxiliar

	servicio de teléfono fijo?				Aditivo
10	Se conocen las causas de la suspensión?	X		Se consumen los minutos del plan (Cuenta controlada)	Auxiliar Aditivo
11	Se tiene reporte estadístico de los cortes o suspensión del servicio de teléfonos fijos?		X	No se ha presentado corte de teléfonos fijos	Auxiliar Aditivo
12	Se conocen las causas de la suspensión?		X		Auxiliar Aditivo
13	Se ha realizado mantenimiento preventivo a la red de cableado telefónico?		X		Almacenista
14	Cuando se realizó el mantenimiento preventivo a la red?		X		Almacenista
15	Se prevé hacer mantenimiento preventivo a la red de cableado telefónico?	X			Almacenista
16	Ha sido necesario hacer efectiva la póliza de corriente débil en caso de daño de conmutador y /o fax?		X		Sec. General
	Pérdida de información debido a la entrada de un virus en la red de información de la institución.				
17	Se ha presentado pérdida de información debido a la entrada de un virus en la red de información de la institución?		X		mantenimient o
18	Se tiene registro estadístico de la materialización de este riesgo?		X		mantenimient o
19	Se cuenta con programa antivirus?	X			mantenimient o

20	Se realizan copias de seguridad mensualmente y son guardadas en la secretaría de cada área?		X	Se realizan cada tres meses	mantenimiento
21	Se cuenta con copias de seguridad en las facultades?		X		mantenimiento
22	Se cuenta con copias de seguridad guardadas por fuera de las instalaciones del Colegio?	X			mantenimiento
	Pérdida de equipos electrónicos y o portátiles				
	(información)				
23	Se encuentran las pólizas al día?	X			Sec. general
24	Se hace re-inducción a los celadores sobre sus funciones?	X		Permanentemente se les recuerda acerca de sus funciones especialmente en relación con la seguridad de las Instalaciones	Sec. General
25	Hay registro del monitoreo de alarmas?	X			Celador
	Incompatibilidad de los sistemas de información frente a los requerimientos del nivel central				
26	Se encuentra actualizado el software y hardware de la Institución?	X			Ing. sistemas
27	Hay algún requerimiento de entidades de Control o Vigilancia por incumplir con la rendición de informes?		X		Ing. sistemas
	Incendio				
28	Existe un formato para que los Servidores Públicos reporten daños relacionados con los		X		Almacenista

	riesgos?				
29	Se cuenta con reportes de daños?		X		Almacenista
30	Se cuenta con mecanismos de prevención del Riesgo, ejemplo sensores de humo?	X		Se hace necesario la compra e instalación en portería, cocineta, Casa Obando, Auditorio.	Almacenista
31	Se cuenta con mecanismos e instrumentos para enfrentar el riesgo en caso de presentarse?	X		Hace falta el La Casa Obando	Almacenista
32	Cuenta la entidad con una brigada de emergencia?	X			Almacenista
33	Están capacitados los integrantes de la brigada de emergencia en caso de presentarse un accidente o riesgo relacionado?	X			Almacenista
34	Se encuentran las pólizas al día?	X			Almacenista
35	Se ha realizado simulacro de evacuación?		X		Almacenista
	Sismos				
36	Se cuenta con reportes de daños por este riesgo?	X		Restauración total del edificio	Rectoría
37	Se encuentran capacitados los servidores públicos sobre su accionar en caso de presentarse un sismo?	X		Se realizó el año pasado una charla	Sec. general
38	La brigada de emergencia cuenta con la dotación para su operatividad?		X		Rectoría
	Ceniza Volcánica				
39	Se ha presentado este riesgo?		X		Rectoría
	Inundación y anegación				
40	Se ha presentado este riesgo.?		X		Rectoría

	Fallas en el diseño, construcción y resistencia de parte de los techos				
41	Se ha realizado el mantenimiento correspondiente de las fallas de los techos?	X			Rectoría
42	La situación se presenta en las dos sedes?		X	En casa Obando no se han presentado fallas	Rectoría
43	La póliza de responsabilidad civil cubre este riesgo?	X			Rectoría
44	El valor de los amparos es suficiente para cubrir los daños potenciales?	X			Rectoría
	Daños ocasionados por Insectos y Roedores.				
45	Se ha fumigado por lo menos una vez al año?	X		Se realizan dos fumigaciones al año	Almacenista
46	Se mantienen en orden y aseadas todas las dependencias?	x			asesora
	Servidores Públicos y Docentes sin la capacitación y motivación adecuados para desarrollar su trabajo				
47	Se incluyó en el plan de capacitación, actividades de motivación y actualización a los docentes?	X			Sec. general
	Fallas en la interpretación y aplicación de la normatividad que regula la ADMINISTRACION PÚBLICA				
48	Los responsables de cada área han participado en jornadas de capacitación, actualización en normatividad?		X	Se tiene prevista una jornada de capacitación que todavía no se ha llevado a cabo	Sec. general

	Deserción Estudiantil				
49	Se elaboró plan de mejoramiento una vez se hizo el diagnóstico sobre el perfil de entrada académico de los estudiantes a primer semestre?		X		Decanos, vicerrectora y rectoría
50	Se ha facilitado a los aspirantes y estudiantes información sobre las entidades que otorgan créditos educativos?	X		También a los padres de familia	Rectoría
51	Se utilizan permanentemente los señalizadores de piso húmedo?	X			Aseadoras
	Ausentismo laboral				
52	Se cuenta con indicadores o estadísticas sobre ausentismo laboral?		X	Las de este año no se han levantado	Sec. general
53	En caso de presentarse ausentismo se asignan las funciones a otro servidor?	X			Sec. general
	Escasez de áreas de esparcimiento y Recreación para la comunidad educativa				
54	Durante el año 2010 se ha contratado la utilización de escenarios deportivos?	X			Sec. general
	Falta de oportunidad en la información de interés general				
55	Se ha optimizado el uso del correo electrónico institucional?				comunicadora
56	El sistema de información académico contribuye a minimizar es riesgo?	X			Ing. sistemas

	Alta Rotación de personal				
57	Se realiza inducción y re-inducción a los docentes del CMC?	x			Sec. general
58	Se realizan las evaluaciones por parte de la decanatura a los docentes y administrativos del área?			FCSA:Evaluación docente semestral	Decanos
59	Institución?	x			vicerrectora

ANEXO 20 Resolución No. 015

**Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la
Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA**

ACTO ADMINISTRATIVO No. 015 (14/02/2006)

**“Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno en la INSTITUCION
EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA”**

La **RECTORA DE LA INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA** en uso de
sus atribuciones constitucionales y legales y,

CONSIDERANDO:

- Que la Constitución Política en su Artículo 209, establece: *"La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley"*;
- Que, a su vez, entre otros aspectos, el Artículo 269 de la Constitución Política establece que: *"En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de Control Interno, de conformidad con lo que disponga la Ley"*;
- Que, respecto a la responsabilidad del Control Interno, la Ley 87 de 1993 *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones"*, dispuso en el artículo 6 que: *"El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas, será responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente. No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del Control Interno, también será responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de las entidades y organismos"*;
- Que el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005, *"Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiana"*, en su artículo 1 establece la obligación de adoptar el MECI 1000:2005, el cual forma parte integral del citado Decreto.
- Que el Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002, en su Artículo 34, Numeral 31 establece entre los Deberes de todo Servidor Público: *"Adoptar el Sistema de Control Interno y la función independiente de Auditoría Interna de que trata la Ley 87 de 1993 y demás normas que la modifiquen o complementen"*.
- Que se hace necesario incorporar y establecer todos los elementos enunciados en el anexo técnico al Sistema de Control Interno de la Entidad, con el fin de ajustarlo a las nuevas normas y tendencias de control, para que este sea efectivo, eficiente y eficaz.

Resolucion N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA

RESUELVE:

TITULO I.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

Artículo 1. ADOPCIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI 1000:2005. Adoptar para la INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA el Modelo Estándar de Control Interno y su estructura establecida en el Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005.

ARTÍCULO 2. DEFINICIÓN DE CONTROL INTERNO. Se entiende por Control Interno el Sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una Entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Artículo 3. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Atendiendo los principios constitucionales y legales, la adopción e implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005 se enmarca, integra y complementa en los principios del Sistema de Control Interno que a continuación se establecen:

3.1. De Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

3.2. De Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

3.3. De Autogestión: Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.

Artículo 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Los objetivos específicos que busca el Sistema de Control Interno son los siguientes:

Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA

4.1. Objetivos de Control de Cumplimiento. Constituyen objetivos de Control al Cumplimiento de la función administrativa de la Entidad Pública los siguientes:

- a) Establecer las acciones que permitan a la Entidad garantizar el cumplimiento de las funciones a su cargo, con base en el marco legal que le es aplicable.
- b) Determinar el marco legal que le es aplicable a la Entidad, con base en el principio de autorregulación.
- c) Diseñar los procedimientos de verificación y evaluación que garanticen el cumplimiento del margo legal aplicable.

4.2. Objetivos de Control Estratégico. Constituyen objetivos de Control Estratégico de la Entidad Pública los siguientes:

- a) Crear conciencia en todos los servidores públicos de la Entidad sobre la importancia del Control, mediante la generación y mantenimiento de un entorno favorable que permita la aplicación de los principios del Modelo Estándar de Control Interno.
- b) Establecer los procedimientos que permitan el diseño y desarrollo organizacional de la Entidad de acuerdo con su naturaleza, características y propósitos que le son inherentes.
- c) Diseñar los procedimientos necesarios, que permitan a la Entidad Pública cumplir la misión para la cual fue creada y proteger los recursos que se encuentren bajo su custodia, buscando administrar en forma diligente los posibles riesgos que se pueden generar.

4.3. Objetivos de Control de Ejecución. Constituyen objetivos de Control de Ejecución de la Entidad Pública los siguientes:

- a) Determinar los procedimientos de prevención, detección y corrección que permitan mantener las funciones, operaciones y actividades institucionales en armonía con los principios de eficacia, eficiencia y economía.
- b) Velar porque todas las actividades y recursos de la Entidad estén dirigidos hacia el cumplimiento de su misión.
- c) Establecer los procedimientos, que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable necesaria para la toma de decisiones, el cumplimiento de la Misión y la Rendición de Cuentas a la Comunidad.
- d) Diseñar los procedimientos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa a fin de dar a conocer la información que genera la Entidad Pública de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que su operación se ejecute adecuada y convenientemente.

**Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la
Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA**

4.4. Objetivos de Control de Evaluación. Constituyen objetivos de Control de Evaluación de la Entidad Pública los siguientes:

- a) Garantizar la existencia de mecanismos y procedimientos que permitan en tiempo real, realizar seguimiento a la gestión de la Entidad por parte de los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad, permitiendo acciones oportunas de corrección y de mejoramiento.
- b) Establecer los procedimientos de verificación y evaluación permanentes del Control Interno.
- c) Garantizar la existencia de la función de Evaluación Independiente de las Oficinas de Control Interno, auditorías internas o quien haga sus veces sobre la Entidad Pública, como mecanismo de verificación a la efectividad del Control Interno.
- d) Propiciar el mejoramiento continuo del control y de la gestión de la Entidad, así como de su capacidad para responder efectivamente a los diferentes grupos de interés.
- e) Establecer procedimientos que permiten integrar las observaciones de los Órganos de Control Fiscal, a los planes de mejoramiento establecidos por la Entidad.

4.5. Objetivos de Control de Información. Constituyen objetivos de Control a la Información de la Entidad los siguientes:

- a) Establecer los procedimientos necesarios para garantizar la generación de información veraz y oportuna.
- b) Establecer los procedimientos que permitan la generación de información que por mandato legal, le corresponde suministrar a la entidad a los Órganos de Control externo.
- c) Garantizar la publicidad de la información que se genere al interior de la Entidad.
- d) Garantizar el suministro de información veraz y oportuna para el proceso de Rendición de Cuentas Públicas.

Artículo 5. ESTRUCTURA DE CONTROL. Con base en los Artículos 3º y 4º de la Ley 87 de 1993, A fin de permitir el cumplimiento de los anteriores objetivos se hace necesario articular los diferentes métodos y procedimientos de prevención, corrección y evaluación a la forma de operación de la Entidad, configurándose para este fin los **Subsistemas, Componentes y Elementos** que interrelacionados bajo un enfoque sistémico, generan una Estructura de Control para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la Entidad así:

**Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la
Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA**

1. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO.

1.1. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL.

ELEMENTOS DE CONTROL:

- 1.1.1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos.
- 1.1.2. Desarrollo del Talento Humano.
- 1.1.3. Estilo de Dirección.

1.2. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

ELEMENTOS DE CONTROL:

- 1.2.1. Planes y Programas.
- 1.2.2. Modelo de Operación por Procesos.
- 1.2.3. Estructura Organizacional.

1.3. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.

ELEMENTOS DE CONTROL:

- 1.3.1. Contexto Estratégico.
- 1.3.2. Identificación del Riesgo.
- 1.3.3. Análisis del Riesgo.
- 1.3.4. Valoración del Riesgo.
- 1.3.5. Políticas de Administración del Riesgo.

2. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.

2.1. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL.

ELEMENTOS DE CONTROL:

- 2.1.1. Políticas de Operación.
- 2.1.2. Procedimientos.
- 2.1.3. Controles.
- 2.1.4. Indicadores.
- 2.1.5. Manual de Procedimientos.

2.2. COMPONENTE INFORMACIÓN.

ELEMENTOS DE CONTROL:

- 2.2.1. Información Primaria.
- 2.2.2. Información Secundaria.
- 2.2.3. Sistemas de Información.

2.3. COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA.

ELEMENTOS DE CONTROL:

- 2.3.1. Comunicación Organizacional.
- 2.3.2. Comunicación Informativa.
- 2.3.3. Medios de Comunicación.

**Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la
Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA**

3. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN.

3.1. COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN.

ELEMENTOS DE CONTROL:

- 3.1.1. Autoevaluación del Control.
- 3.1.2. Autoevaluación de Gestión.

3.2. COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE.

ELEMENTOS DE CONTROL:

- 3.2.1. Evaluación del Sistema de Control Interno.
- 3.2.2. Auditoría Interna.

3.3. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO.

ELEMENTOS DE CONTROL:

- 3.3.1. Plan de Mejoramiento Institucional.
- 3.3.2. Planes de Mejoramiento por Procesos.
- 3.3.3. Planes de Mejoramiento Individual.

Parágrafo: Los Artículos siguientes definen los Subsistemas, los Objetivos de los Componentes y los criterios básicos que deben tenerse en cuenta en el desarrollo y puesta en operación del Sistema de Control Interno.

TÍTULO II.

SUBSISTEMAS, COMPONENTES Y ELEMENTOS.

CAPÍTULO I.

SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO.

Artículo 6. SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO: Es el Conjunto de Componentes de Control que al interrelacionarse entre sí, permiten el cumplimiento a la orientación estratégica y organizacional de la Entidad Pública.

Artículo 7. COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL. Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, otorgan una conciencia de control a la Entidad Pública influyendo de manera profunda en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal que le es aplicable a la Entidad.

Artículo 8. ELEMENTOS DEL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL. El Componente Ambiente de Control esta integrado por los siguientes Elementos de Control:

8.1. Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos: Elemento de Control, que define el estándar de conducta de la Entidad Pública. Establece las declaraciones explícitas que en relación con las conductas de los Servidores Públicos, son acordados en forma participativa para la consecución de los propósitos de la Entidad, manteniendo la coherencia de la gestión con los principios consagrados en la Constitución, la Ley y la finalidad social del Estado.

Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA

8.2. Desarrollo del Talento Humano: Elemento de Control, que define el compromiso de la Entidad Pública con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad del Servidor Público. Determina las políticas y prácticas de gestión humana a aplicar por la Entidad, las cuales deben incorporar los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los Servidores Públicos del Estado.

8.3. Estilo de Dirección: Elemento de Control, que define la filosofía y el modo de administrar del Gobernante o Gerente Público, estilo que se debe distinguir por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública. Constituye la forma adoptada por el nivel directivo para guiar u orientar las acciones de la Entidad hacia el cumplimiento de su Misión, en el contexto de los fines sociales del Estado.

Artículo 9. COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, establecen el marco de referencia que orienta la Entidad Pública hacia el cumplimiento de su Misión, el alcance de su Visión y la conduce hacia el cumplimiento de sus objetivos globales.

Artículo 10. ELEMENTOS DEL COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. El Componente Direccional Estratégico está integrado por los siguientes Elementos de Control:

10.1. Planes y Programas: Elemento de Control, que permite modelar la proyección de la Entidad Pública a corto, mediano y largo plazo e impulsar y guiar sus actividades hacia las metas y los resultados previstos.

10.2. Modelo de Operación por Procesos: Elemento de Control, que permite conformar el estándar organizacional que soporta la operación de la Entidad Pública, armonizando con enfoque sistémico la Misión y Visión institucional orientándola hacia una Organización por Procesos, los cuales en su interacción, interdependencia y relación causa-efecto garantizan una ejecución eficiente, y el cumplimiento de los objetivos de la Entidad Pública.

10.3. Estructura Organizacional: Elemento de Control, que configura integral y articuladamente los cargos, las funciones, las relaciones y los niveles de responsabilidad y autoridad en la Entidad, permitiendo dirigir y ejecutar los procesos y actividades de conformidad con su Misión.

Artículo 11. COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO. Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la Entidad Pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades, para un mejor cumplimiento de su función.

Artículo 12. ELEMENTOS DEL COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO. El Componente Administración del Riesgo está integrado por los siguientes Elementos de Control:

Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA

12.1. Contexto Estratégico: Elemento de Control, que permite establecer el lineamiento estratégico que orienta las decisiones de la Entidad Pública, frente a los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos producto de la observación, distinción y análisis del conjunto de circunstancias internas y externas que puedan generar eventos que originen oportunidades o afecten el cumplimiento de su Función, Misión y Objetivos Institucionales.

12.2. Identificación de Riesgos: Elemento de Control, que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no, bajo el control de la Entidad Pública, que ponen en riesgo el logro de su Misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia.

12.3. Análisis del Riesgo: Elemento de Control, que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la Entidad Pública para su aceptación y manejo.

12.4. Valoración del Riesgo: Elemento de Control, que determina el nivel o grado de exposición de la Entidad a los impactos del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.

12.5. Políticas de Administración de Riesgos: Elemento de Control, que permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la Entidad Pública.

CAPÍTULO II.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN.

Artículo 13. SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN. Conjunto de Componentes de Control, que al interrelacionarse bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondientes, aseguran el control a la ejecución de los procesos de la Entidad Pública, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios para el cumplimiento de su Misión.

Artículo 14. COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL. Conjunto de Elementos de Control, que garantizan el control a la ejecución de la función, planes y programas de la Entidad Pública, haciendo efectivas las acciones necesarias al manejo de riesgos y orientando la operación hacia la consecución de sus resultados, metas y objetivos.

Artículo 15. ELEMENTOS DEL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL. El Componente Actividades de Control está integrado por los siguientes Elementos de Control:

15.1. Políticas de Operación. Elemento de Control, que establece las guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la Entidad Pública; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de la Administración del Riesgo previamente definidos por la Entidad.

Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA

15.2. Procedimientos: Elemento de Control, conformado por el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamiento de las tareas requeridas para cumplir con las actividades de un proceso, controlando las acciones que requiere la operación de la Entidad Pública. Establece los métodos para realizar las tareas, la asignación de responsabilidad y autoridad en la ejecución de las actividades y define la construcción de los flujogramas que establecen las relaciones y el curso de la información organizacional.

15.3. Controles: Elemento de Control, conformado por el conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos de la Entidad Pública.

15.4. Indicadores: Elemento de Control, conformado por el conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de toda Entidad Pública. Se presentan como un conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a la medición, que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la Entidad, en relación con el logro de los objetivos y metas previstos.

15.5. Manual de Procedimientos: Elemento de Control, materializado en una normativa de autorregulación interna que contiene y regula la forma de llevar a cabo los procedimientos de la Entidad Pública, convirtiéndose en una guía de uso individual y colectivo que permite el conocimiento de la forma como se ejecuta o desarrolla su función administrativa, propiciando la realización del trabajo bajo un lenguaje común a todos los Servidores Públicos.

Artículo 16. COMPONENTE INFORMACIÓN. Conjunto de Elementos de Control, conformado por datos que al ser ordenados y procesados, adquiere significado para los grupos de interés de la Entidad Pública a los que va dirigido. Hace parte fundamental de la operación de la Entidad al convertirse en insumo para la ejecución de los procesos y a su vez en producto de los mismos. Garantiza la base de la transparencia de la actuación pública, la Rendición de Cuentas a la Comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información.

Artículo 17. ELEMENTOS DEL COMPONENTE INFORMACIÓN. El Componente Información está integrado por los siguientes Elementos de Control:

17.1. Información Primaria: Elemento de Control, conformado por el conjunto de datos de fuentes externas provenientes de las instancias con las cuales la organización está en permanente contacto, así como de las variables que no están en relación directa con la Entidad Pública, pero que afectan su desempeño.

17.2. Información Secundaria: Elemento de Control, conformado por el conjunto de datos que se originan y/o procesan al interior de la Entidad Pública, provenientes del ejercicio de su función. Se obtienen de los diferentes sistemas de información que soportan la Gestión de la Entidad.

Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA

17.3. Sistemas de Información: Elemento de Control, conformado por el conjunto de recursos humanos y tecnológicos utilizados para la generación de información, orientada a soportar de manera más eficiente la gestión de operaciones en la Entidad Pública.

Artículo 18. COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA. Conjunto de Elementos de Control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la Entidad Pública con sus grupos de interés internos y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales, en concordancia con lo establecido en el Artículo 32 de la Ley 489 de 1998.

Artículo 19. ELEMENTOS DEL COMPONENTE COMUNICACIÓN PÚBLICA. El Componente Comunicación Pública está integrado por los siguientes Elementos de Control:

19.1. Comunicación Organizacional. Elemento de Control, que orienta la difusión de políticas y la información generada al interior de la Entidad Pública para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la Entidad.

19.2. Comunicación Informativa. Elemento de Control, que garantiza la difusión de información de la Entidad Pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés externos.

19.3. Medios de Comunicación: Elemento de Control, que se constituye por el conjunto de procedimientos, métodos, recursos e instrumentos utilizados por la Entidad Pública para garantizar la divulgación, circulación amplia y focalizada de la información y de su sentido, hacia los diferentes grupos de interés.

CAPÍTULO III.

SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN.

Artículo 20. SUBSISTEMA DE CONTROL DE EVALUACIÓN. Conjunto de Componentes de Control que al actuar interrelacionadamente, permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de la Entidad Pública; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos y actividades; el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Organización Pública.

Artículo 21. COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN. Conjunto de Elementos de Control, que al actuar en forma coordinada en la Entidad Pública, permite en cada área organizacional medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias al cumplimiento de los objetivos previstos por la Entidad.

Artículo 22. ELEMENTOS DEL COMPONENTE AUTOEVALUACIÓN. El Componente Autoevaluación está integrado por los siguientes Elementos de Control:

Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA

22.1. Autoevaluación del Control: Elemento de Control, que basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación, determina la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos y de cada área organizacional responsable, permitiendo emprender las acciones de mejoramiento del control requeridas.

22.2. Autoevaluación a la Gestión: Elemento de Control, que basado en un conjunto de indicadores de gestión diseñados en los Planes y Programas y en los Procesos de la Entidad Pública, permite una visión clara e integral de su comportamiento, la obtención de las metas y de los resultados previstos e identificar las desviaciones sobre las cuales se deben tomar los correctivos que garanticen mantener la orientación de la Entidad Pública hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Artículo 23. COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE. Conjunto de Elementos de Control, que garantiza el examen autónomo y objetivo del Sistema de Control Interno, la gestión y resultados corporativos de la Entidad Pública por parte de la Oficina de Control Interno, Unidad de Auditoría Interna o quien haga sus veces. Presenta como características la independencia, la neutralidad y la objetividad de quien la realiza y debe corresponder a un plan y a un conjunto de programas que establecen objetivos específicos de evaluación al control, la gestión, los resultados y el seguimiento a los Planes de Mejoramiento de la Entidad.

Artículo 24. ELEMENTOS DEL COMPONENTE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE. El Componente Evaluación Independiente está integrado por los siguientes Elementos de Control:

24.1. Evaluación del Sistema de Control Interno: Elemento de Control, cuyo objetivo es verificar la existencia, nivel de desarrollo y el grado de efectividad del Control Interno en el cumplimiento de los objetivos de la Entidad Pública.

24.2. Auditoría Interna: Elemento de Control, que permite realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de una Entidad Pública. Así mismo, permite emitir juicios basados en evidencias sobre los aspectos más importantes de la gestión, los resultados obtenidos y la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Artículo 25. COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO. Conjunto de Elementos de Control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de Autoevaluación, de Evaluación Independiente y en las observaciones formales provenientes de los Órganos de Control.

Artículo 26. ELEMENTOS DEL COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO. El Componente Planes de Mejoramiento está integrado por los siguientes Elementos de Control:

Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA

26.1. Plan de Mejoramiento Institucional: Elemento de Control, que permite el mejoramiento continuo y cumplimiento de los objetivos institucionales de orden corporativo de la Entidad Pública. Integra las acciones de mejoramiento que a nivel de sus macroprocesos o componentes corporativos debe operar la Entidad Pública para fortalecer integralmente su desempeño institucional, cumplir con su función, misión y objetivos en los términos establecidos en la Constitución, la Ley, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con los Organismos de Control Fiscal, de Control Político y con los diferentes grupos de interés.

26.2. Planes de Mejoramiento por Procesos: Elemento de Control, que contiene los planes administrativos con las acciones de mejoramiento que a nivel de los procesos y de las áreas responsables dentro de la Organización Pública, deben adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento, en procura de las metas y resultados que garantizan el cumplimiento de los objetivos de la Entidad en su conjunto.

26.3 Planes de Mejoramiento Individual: Elemento de Control, que contiene las acciones de mejoramiento que debe ejecutar cada uno de los Servidores Públicos para mejorar su desempeño y el del área organizacional a la cual pertenece, en un marco de tiempo y espacio definidos, para lograr una mayor productividad de las actividades y/o tareas bajo su responsabilidad.

TÍTULO III.

ROLES Y RESPONSABILIDADES.

CAPÍTULO I.

Artículo 27. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN. La Alta Dirección debe asegurarse de que los diferentes niveles de responsabilidad y autoridad en materia de Control Interno, están definidas y comunicadas dentro de la Entidad.

El establecimiento y desarrollo del Sistema de Control Interno en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 5 de la Ley 87 de 1993, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

Artículo 28. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN. Para efectos de garantizar la operacionalización de las acciones necesarias al desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Control Interno basado en el Modelo Estándar de Control Interno que establece la Resolución 1599 del 20 de Mayo de 2005, el Representante Legal podrá delegar dicha función en el directivo de primer nivel de la respectiva Entidad competente para ello, quién actuará bajo las políticas establecidas por el Comité de Coordinación de Control Interno.

Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA

A su vez la evaluación independiente y objetiva del desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del Modelo Estándar de Control Interno estará a cargo del Jefe de la Oficina de Control Interno, Auditor Interno o quien haga sus veces en la respectiva Entidad.

Artículo 29. COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO. El Comité de Coordinación de Control Interno se reunirá por lo menos cada dos (2) meses. Deberá adoptar un reglamento interno y cumplir con las funciones establecidas en los Decretos 1826 de 1994 y 2145 de 1999.

Artículo 30. RESPONSABILIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y/O PARTICULARES QUE EJERCEN FUNCIONES PÚBLICAS. Los Servidores Públicos y/o Particulares que ejercen funciones públicas, son responsables de la operatividad eficiente de los procesos, actividades y tareas a su cargo; por la supervisión continua a la eficacia de los controles integrados. Así mismo, por desarrollar la autoevaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia o unidad administrativa a la cual pertenecen.

Artículo 31. OFICINA DE CONTROL INTERNO, UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA O QUIEN HAGA SUS VECES. La Oficina de Control Interno, Unidad de Auditoría Interna o quien haga sus veces con base en los artículos 3º numeral d), 9º y 12º de la Ley 87 de 1993, es responsable por realizar la Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno y la Gestión de la Entidad Pública, así como por el seguimiento al Plan de Mejoramiento Institucional, generando las recomendaciones correspondientes y asesorando a la Alta Dirección para su puesta en marcha.

TÍTULO IV.

FUNCIONALIDAD DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO.

Artículo 32. FUNCIÓN DE EVALUACIÓN INDEPENDIENTE. Es el examen autónomo del Sistema de Control Interno y de las acciones llevadas a cabo por la Oficina de Control Interno, será adelantada por personas que no están directamente involucradas en la operación diaria y cotidiana, y cuya neutralidad les permite emitir juicios objetivos sobre los hechos de la Entidad Pública.

Artículo 33. FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA. Es el examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados, con el fin de determinar si los recursos se han utilizado con economía, eficacia, eficiencia y transparencia; si se han observado las normas internas y externas aplicables y si los mecanismos de comunicación públicas son confiables. El objetivo fundamental es emitir juicios fundados a partir de las evidencias sobre el grado de cumplimiento de los objetivos, planes y programas. Estas deben cubrir cuatro aspectos básicos de evaluación: Cumplimiento, Soporte Organizacional, Gestión y Resultados.

Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA

Artículo 34. HERRAMIENTAS DE EVALUACIÓN. El Grupo Evaluador de la Oficina de Control Interno, para llevar a cabo la evaluación del Control Interno, de la gestión y resultados de la Entidad, así como el seguimiento a los Planes de Mejoramiento, utilizará como base de dicha función las metodologías y herramientas de evaluación establecidas por las instancias competentes del Estado y Órgano de Control Fiscal correspondiente.

Artículo 35. INFORMES A PRESENTAR POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO. La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, presentará al Representante Legal de la Entidad, y al Comité de Coordinación de Control Interno, los siguientes informes relacionados con la Evaluación Independiente del Control Interno, la gestión, los resultados y el mejoramiento continuo de la Entidad Pública.

35.1. Informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno. El Jefe de la Oficina de Control Interno, Auditor Interno, Asesor o quién haga sus veces, asumiendo su rol de evaluador independiente, deberá reportar a su Representante Legal a más tardar el 30 de Enero de cada año, el Informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno, presentando el grado de avance y desarrollo en la Implementación del Sistema de Control Interno, conforme a lo establecido en el literal e) del artículo 8 del Decreto 2145 de 1999. Así mismo, también lo deberán presentar a sus respectivas Juntas o Consejos Directivos, así como a los responsables de la orientación y coordinación de los sectores administrativos.

De otra parte, los Representantes Legales a su vez, remitirán al Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades del orden nacional y territorial, antes del 16 de febrero de cada año, copia del Informe Ejecutivo Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno, conforme a lo establecido en el artículo 2 del Decreto 2539 de 2000, que contenga el resultado final, documento que servirá de base para el Informe que sobre el avance del Control Interno del Estado presentará al inicio de cada legislatura el Presidente de la República al Congreso de la República,

35.2. Informes de Auditoría Interna: El Jefe de la Oficina de Control Interno, Auditor Interno, Asesor o quién haga sus veces, reporta al Representante Legal y al Comité de Coordinación de Control Interno, las debilidades y deficiencias que se presentan en la gestión de operaciones de la Entidad Pública.

Toma como base las normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, los métodos y herramientas de Auditoría Interna que permiten una Evaluación Independiente cierta sobre la gestión y los resultados de la Entidad. Los informes deberán elaborarse periódicamente con base en el Plan de Auditoría establecido y ejecutado formalmente por la Oficina de Control Interno y validado por el Comité de Coordinación de Control Interno.

Artículo 36. FORMA Y ARCHIVO DE LOS INFORMES. Los informes de Evaluación del Control Interno y de Auditoría Interna, elaborados y presentados por la Oficina de Control Interno, se consignarán en medios documentales y magnéticos que garanticen su conservación, reproducción y consulta por parte de la Entidad y los Órganos de Control Externos cuando estos lo requieran.

Resolución N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA

Para tales efectos, se implementará un archivo consecutivo que permanecerá en poder la Oficina de Control Interno y del archivo general de la Entidad, conforme a los criterios sobre Tablas de Retención fijados en las normas correspondientes emitidas por el Archivo General de la Nación y atendiendo los requisitos de calidad contenidas en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

Artículo 37. COMUNICACIÓN DE RESULTADOS SOBRE LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO. La Oficina de Control Interno, comunicará oportunamente por escrito al Representante Legal de la Entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno, los resultados de la Evaluación del Control Interno de la Entidad con las correspondientes recomendaciones para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Artículo 38. DE LA APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES Y CORRECTIVOS. Con base en lo establecido en el Artículo 6º de la Ley 87 de 1993, el Representante Legal de la Entidad, los directivos y el Comité de Coordinación de Control Interno son los responsables de la aplicación de las recomendaciones y correctivos resultantes de la evaluación del Control Interno, así como también de las recomendaciones originadas en los procesos de Auditoría Externa de los Órganos de Control Fiscal.

TÍTULO V.

DISPOSICIONES VARIAS.

Artículo 39. NORMAS DE CONTROL INTERNO CONTABLE. La INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA se acogerá a la reglamentación que sobre políticas, métodos y procedimientos de Control Interno Contable, expida la Contaduría General de la Nación a fin de garantizar la razonabilidad, confiabilidad y oportunidad de los estados e informes contables y la utilidad social de la información financiera, económica y social que debe generar la Entidad Pública para sí misma, los diferentes grupos de interés externos y para garantizar el cumplimiento de obligaciones de información.

Artículo 40. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO. La INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA, en cumplimiento de las normas vigentes y de la presente RESOLUCION, expedirá a través de un Acto Administrativo, las políticas, directrices, métodos y procedimientos específicos mediante los cuales deberán implementarse los diferentes subsistemas, componentes y elementos de control del Sistema de Control Interno, así como los procedimientos, guías, formatos, y métodos para su evaluación, elaboración, ejecución de los planes de mejoramiento y cumplimiento de obligaciones de información y documentación. Para estos efectos adoptará los métodos y procedimientos conforme a las directrices emanadas del Departamento Administrativo de la Función Pública para las entidades del Estado, de conformidad con el artículo 3 del Decreto 1599 del 20 de mayo de 2005.

Resolucion N. 015 por medio del cual se adopta el sistema de control interno para la Institución Educativa CUSTODIO GARCIA ROVIRA

Artículo 41. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y REGULACIÓN: La presente **RESOLUCION** será aplicable a todas las áreas organizacionales de la INSTITUCION y su reglamentación de orden operativo se realizará por medio de actos administrativos por las cuales se adopten los conceptos, metodologías, guías e instrumentos de aplicación así como los manuales e instrumentos que le sean inherentes.

Artículo 42. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente **RESOLUCION** rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CUMPLASE

Dado en Bucaramanga a los 16 días del mes de febrero de 2006


ARGEMIRA CORZO DE CAMACHO
Rectora

TÍTULO V

DISPOSICIONES VARIAS

Artículo 38. NORMAS DE CONTROL INTERNO CONTABLE. La INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA se someterá a la reglamentación que sobre políticas, métodos y procedimientos de Control Interno Contable, expida la Contraloría General de la Nación a fin de garantizar la razonabilidad, confiabilidad y oportunidad de los estados e informes contables y la utilidad social de la información financiera, económica y social que debe generar la Entidad Pública para sí misma, los diferentes grupos de interés externos y para garantizar el cumplimiento de obligaciones de información.

Artículo 40. MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO. La INSTITUCION EDUCATIVA CUSTODIO GARCIA ROVIRA, en cumplimiento de las normas vigentes y de la presente RESOLUCION, expedirá a través de un Acto Administrativo, las políticas, directrices, métodos y procedimientos específicos mediante los cuales deberán implementarse los diferentes subsistemas, componentes y elementos de control del Sistema de Control Interno, así como los procedimientos, guías, formatos y métodos para su evaluación, elaboración, ejecución de los planes de mejoramiento y cumplimiento de obligaciones de información y documentación. Para estos efectos adoptará los métodos y procedimientos conforme a las directrices emanadas del Departamento Administrativo de la Función Pública para las entidades del Estado, de conformidad con el artículo 3 del Decreto 1569 del 20 de mayo de 2005.

ANEXO 21 MATRIZ DIAGNOSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM

MATRIZ DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (INEM)

Consecutivo General	Consecutivo por Numeral	Numeral Norma	Afirmaciones	No sabe	No se cumple	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple aceptablemente	Se cumple en alto grado	Se cumple plenamente
		4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						
		4.1	Requisitos Generales						
1	1	a	Están identificados los procesos que le permiten a la institución cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación)						x
2	2	b	Se han determinado la secuencia e interrelación						x

			de esos procesos						
3	3	c	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos						x
4	4	d	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar a operación y el seguimiento de estos procesos.						x
5	5	e	Se realiza seguimiento y medición a los procesos						x
6	6	f	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos						x

			procesos						
7	7	g	Se han identificado y diseñado los puntos de control frente a los riesgos más significativos.						x
8	8		Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente .						x
	9	9	En el control sobre los procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes						x
		4.2	Gestión documental						
		4.2.1	Generalidades						
10	1	a	La política y los objetivos de calidad están documentados.						x

11	2	b	Existe un Manual de Calidad						x
12	3	c	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad)						x
13	4	d	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, formatos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse						x

			de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.						
14	5	e	Se diligencian y conservan los registros exigidos por la NTCGP 1000.						x
		4.2.2	Manual de la calidad						
15	1		Está documentado el Manual de la Calidad						x
16	2	a	Incluye el alcance y las exclusiones						x
17	3	b	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos.						x
18	4	c	Incluye la secuencia e interacción de los procesos						x
		4.2.3	Control de documentos				x		

19	1	a	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición				x		
20	2	b	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y re aprobación de los documentos					x	
21	3	c	Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente.					x	
22	4	d	Existe un procedimiento documentado que incluya la					x	

			disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable.						
23	5	e	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos						x
24	6	f	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución						x
25	7	g	Existe un procedimiento				x		

			o documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan.						
26	8	h	se han identificado e implementado las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los documentos (Ley de archivos)					x	
		4.2.4	Control de registros					x	
27	1		Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad					x	

			del sistema de gestión de la calidad						
28	2		Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros						x
29	3		Se han identificado e implementado o las disposiciones legales que les sean aplicables a la entidad sobre el control de los registros (Ley de archivos)					x	
		5	Responsabilidad de la Dirección						x
		5.1	Compromiso de la dirección						x

30	1	a	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios						x
31	2	b	Se ha establecido la política de la calidad						x
32	3	c	Se han establecido los objetivos de la calidad						x
33	4	d	Se han realizado las revisiones por la dirección						x
34	5	e	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad					x	
		5.2	Enfoque hacia el						x

			cliente						
35	1		Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción						x
36	2		Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad.					x	
37	3		Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente						x
38	4		Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.						x
		5.3	Política de la calidad						x
39	1	a	Es adecuada a la misión de la entidad						x
40	2	b	Es coherente con el plan de desarrollo,						x

			los planes sectoriales y de desarrollo administrativo , el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos						
41	3	c	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad.						x
42	4	d	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad						x
43	5	e	Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen						x

			funciones públicas dentro de la entidad,						
44	6	f	Se revisa para su adecuación continua						x
		5.4	Planificación						x
		5.4.1	Objetivos de la calidad						x
45	1		Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización						x
46	2		Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y/o servicio.						x
47	3		Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad						x

48	4		En la formulación de los objetivos de calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.						x
49	5		En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.						x
		5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad						x
50	1	a	Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la						x

			Norma NTC GP 1000:2004						
51	2	b	Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad						x
52	3		Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este.						x
		5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación						x
		5.5.1	Responsabilidad y autoridad						

53	1		Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.						x
54	2		Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades						x
		5.5.2	Representante de la dirección						x
55	1		Esta designado formalmente ante la organización						x
56	2		Es un miembro de la Dirección						x
57	3	a	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen						x

			y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad						
58	4	b	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.						x
59	5	c	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la						x

			organización						
		5.5.3	Comunicación interna				x		
60	1		Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad						
		5.6	Revisión por la dirección						x
		5.6.1	Generalidades						x
61	1		Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad						x
62	2		La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia,						x

			efectividad del sistema de gestión de la calidad.						
63	3		Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora						x
64	4		Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad						x
65	5		Se mantiene registros de las revisiones por la dirección.						x
		5.6.2	Información para la revisión						x
66	1	a	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías.						x

67	2	b	Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes						x
68	3	c	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio						x
69	4	d	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas						x
70	5	e	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores						x
71	6	f	Se consideran en la revisión los cambios planificados						x

			que afectarían al sistema de gestión de la calidad						
72	7	g	Se consideran las recomendaci ones para la mejora.						x
73	8	h	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad						x
		5.6.3	Resultados de la revisión						x
74	1	a	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos						x
75	2	b	Los resultados de						x

			cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente						
76	3	c	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos						x
		6	Gestión de los recursos						x
		6.2	Talento humano						x
		6.2.1	Generalidades						x
77	1		los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia.						x

		6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación						x
78	1	a	Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio						x
79	2	b	Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades.						x
80	3	c	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o						x

			efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad. 8.1.4 d Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares						
81	4	d	Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad						x
82	5	e	Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares						x

			que ejercen funciones públicas.						
		6.3	Infraestructura						x
83	1		Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.						x
84	2		Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o						x

			servicio.						
85	3		Se hace mantenimiento o a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.						x
		6.4	Ambiente de trabajo						x
86	1		Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.						x
87	2		Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o						x

			servicio						
		7	Realización del producto o prestación del servicio						x
		7.1	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio						x
88	1		Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales)						
89	2		Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.						x
90	3		La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del						x

			sistema de gestión de la calidad (4.1).						
91	4	a	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio						x
92	5	b	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio						x
93	6	c	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y						x

			ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación						
94	7	d	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos						x
		7.2	Procesos relacionados con los clientes						
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio						x
95	1	a	La entidad ha determinado los requisitos						x

			del producto especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad , entrega y apoyo						
96	2	b	a entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada						x
97	3	c	La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio.						x
98	4	d	Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio, por						x

			parte de la entidad						
		7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio						
99	1	a	Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente						x
100	2	b	Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente.						x
101	3	c	Se asegura la entidad que tiene la						x

			capacidad para cumplir con los requisitos definidos.						
102	4		Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen.						x
103	5		Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de estas modificaciones.						x

		7.2.3	Comunicación con los clientes						x
104	1	a	Se han determinado e implementado o disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio						x
105	2	b	Se han determinado e implementado o disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)						x

106	3	c	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio)						x
107	4	d	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la participación ciudadana.						x
		7.3	Diseño y						

			desarrollo						
		7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo						x
108	1		Se planifica el diseño y desarrollo del producto y/o servicio						x
109	2		Se controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio						x
110	3	a	Se determinan las etapas del diseño y desarrollo						x
111	a	b	Se determinan las actividades de revisión, verificación, y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.						x
112	5	c	Se establece la responsabilidad y autoridad						x

			para e diseño y desarrollo						
113	6		Se gestionan las relaciones entre los grupos comprometidos con el diseño y desarrollo, asegurando una eficaz comunicación entre los mismos.						x
114	7		Se actualizan los resultados de la planificación a medida que progresa el diseño y desarrollo.						
		7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo						x
115	1		Se determinan y se mantienen los registros de las entradas al diseño y desarrollo del producto y/o						x

			servicio						
116	2	a	Se incluyen los requisitos funcionales y de desempeño en las entradas al diseño y desarrollo						x
117	3	b	Se incluyen los requisitos legales y reglamentarios en las entradas al diseño y desarrollo						x
118	4	c	Se incluye la información aplicable de diseños similares en las entradas al diseño y desarrollo						x
119	5	d	Se incluyen los requisitos esenciales en las entradas al diseño y desarrollo.						x
120	6		Se revisa la adecuación de los elementos de entradas del						x

			diseño y desarrollo.						
121	7		Los requisitos de entrada del diseño y desarrollo se presentan completos, libres de ambigüedades y sin contradicciones.						x
		7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo						x
122	1		Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de forma tal que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.						x
123	2		Se aprueban los resultados del diseño y desarrollo antes de su aceptación.						x

124	3	a	Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada						x
125	4	b	Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio						x
126	5	c	Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio						x
127	6	d	Los resultados del diseño y desarrollo						x

			especifican las características esenciales para el uso seguro y correcto del producto y/o servicio.						
		7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo						x
128	1		Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado						x
129	2	a	En estas revisiones se evalúa la capacidad de los resultados del diseño para cumplir los requisitos						x
130	3	b	En estas revisiones se identifican problemas y se proporcionan acciones para resolverlos						x

131	4		En estas revisiones participan representantes de las áreas o procesos interesados en la etapa que se está revisando						x
132	5		Se conservan registros de los resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de las acciones que en esta revisión se originen.						x
		7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo						x
133	1		Se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado						x
134	2		En estas verificaciones se asegura que los resultados del diseño y						x

			desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo						
135	3		Se registran los resultados de la verificación y las acciones derivadas de la misma.						x
		7.3.6	Validación del diseño y desarrollo						x
136	4		Se realiza validación sistemática del diseño y desarrollo, según lo planificado						x
137	5		En esta validación se confirma que el producto y/o servicio es capaz de cumplir con los requisitos de uso o la aplicación especificada						x
138	6		La validación se realiza						x

			antes de la entrega del producto y/o servicio al cliente.						
139	7		Se registran los resultados de la validación y las acciones derivadas de la misma.						x
		7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo						x
140	1		Se identifican y registran los cambios que se efectúan al diseño y desarrollo.						x
141	2		Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al diseño y desarrollo.						x
142	3		Los cambios hechos al diseño y desarrollo se aprueban antes de la implementaci						x

			ón						
143	4		La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado.						x
144	5		Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y las acciones que de ellas se derivan.						x
		7.4	Adquisición de bienes y servicios						
		7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios						x
145	1		Se asegura la entidad de que el producto y/o servicio adquirido						x

			cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables.						
146	2		Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del servicio de la entidad.						x
147	3		Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en una selección objetiva (la escogencia se hace al						x

			ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o motivación subjetiva).						
148	4		Se evalúa a los proveedores para su selección, en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.						x
149	5		Están definidos los criterios de selección de los proveedores						x
150	6		Están definidos los						x

			<p>critérios de evaluación y reevaluación de los proveedores</p>						
151	7		<p>Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se deriven.</p>						x
152	8		<p>Existe un plan de compras adoptado por la Organización ?</p>						x
153	9		<p>Los proveedores se encuentran debidamente inscritos en el registro de proponentes?</p>						x
154	10		<p>Los bienes o servicios se encuentran debidamente inscritos en el CUBS (Catálogo</p>						x

			único de bienes y servicios)						
155	11		El Proceso contractual se encuentra publicado en el sistema de información para la contratación estatal SICE.						x
156	12		El proceso contractual se reporta a la Cámara de Comercio.						x
		7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios.						x
157	1		Se definen los requisitos para el producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados						x
158	2		Se definen los requisitos para la calificación						x

			del personal del proveedor o contratista						
159	3		Se definen requisitos al proveedor o contratista de su sistema de gestión de la calidad.						x
160	4		La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos contenidos en los documentos de compras antes de comunicárselos al proveedor.						x
		7.4.3	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos.						x
161	1		Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento						

			de las especificaciones.						
162	2		Si la entidad o su cliente se proponen verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidos en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio.						x
		7.5	Producción y prestación de servicio						x
		7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio						x
163	1		Se planifican las condiciones						x

			controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio.						
164	2		La producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas.						x
165	3	a	Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio (por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio)						x
166	4	b	de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos,						x

			guías, manuales, protocolos)						
167	5	c	Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio						x
168	6	d	Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento.						x
169	7	e	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición.						x
170	8	f	Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y						x

			posteriores a la entrega del producto y/o servicio.						
171	9	g	Las condiciones controladas incluyen los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia						x
		7.5.2	Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio						x
172	1		Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores						x

			(procesos especiales).						
173	2		La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados						x
174	3		En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos, personas y métodos.						x
175	4	d	En la validación se incluyen los requisitos para los registros.						x
176	5	e	En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación						x
		7.5.3	Identificación y trazabilidad						x
177	1		Se identifica el producto a través de las						x

			etapas de producción y prestación del servicio						
178	2		Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento						x
179	3		Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio.						x
		7.5.4	Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio)						x
180	1		Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización.						x
181	2		Se identifican, verifican, protegen y						x

			salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.						
182	3		Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso						x
183	4		Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso						x
		7.5.5	Preservación del producto y/o servicio						
184	1		Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto						x

185	2		La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación, el manejo, el embalaje, el almacenamiento y protección.						x
186	3		La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo.						x
		8	Medición, análisis y mejora						
		8.1	Generalidades						x
187	1		Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.						
188	2		Están implementados los procesos de medición y						x

			seguimiento, análisis y mejora.						
189	3	a	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto y/o servicio.						x
190	4	b	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora aseguran la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.						x
191	5	c	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.						x

192	6		Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora comprenden la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.						x
		8.2	Seguimiento y medición						
		8.2.1	Satisfacción del cliente					x	
193	1		Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.					x	
194	2	a	En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema es conforme con la norma NTC GP					x	

			1000:2004, con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad						
195	3	b	por la entidad En las auditorías internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementad o y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.					x	
196	4		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los					x	

			procesos y las áreas por auditar						
197	5		Las auditorías internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorías previas.						
198	6		Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorías internas de calidad.					x	
199	7		Las auditorías internas de calidad las realiza personal independiente e a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad.					x	
200	8		Existe un procedimiento documentado					x	

			que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizar las auditorías internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos.						
201	9		La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las eficiencias encontradas, sin demora injustificada.					x	
		8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos						x
202	1		Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable,						

			para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.						
203	2		El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad.						
204	3		Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los Resultados planificados.						x
205	4		Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación.						x
		8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio						x

206	1		Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio.						x
207	2		Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio.						x
208	3		Se hace el seguimiento y la medición de las características del producto y/o servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planificó.						x
209	4		Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio.						x
210	5		Los registros que se						x

			mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto y/o servicio						
		8.3	Control de producto y/o servicio no conforme						x
211	1		Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.						x
212	2		Se controla el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.						x
213	3		Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades						x

			relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme.						
214	4	a.b.c	Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada ó autorizar su uso bajo concesión ó definir acciones para impedir su uso o aplicación.						x
215	5		Cuando se autoriza el uso, aceptación bajo concesión de un producto no conforme, esto lo hace una autoridad pertinente en la entidad o						x

			el cliente, cuando sea aplicable.						
216	6		Se conservan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones.						x
		8.4	Análisis de datos				x		
217	1		Se determina cuáles son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.				x		

218	2		<p>Se recopilan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.</p>				x		
219	3		<p>Se analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.</p>				x		

		8.5	Mejora						x
		8.5.1	Mejora continua						x
220	1		La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías internas de calidad, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección						x
		8.5.2	Acciones correctivas						x
221	1		Se eliminan las causas de las no conformidad						x

			s para que no vuelvan a ocurrir.						
222	2		Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas.						x
223	3		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada						x
224	4		Se mantienen registros de						x

			las acciones correctivas tomadas y de sus resultados.						
		8.53.	Acciones preventivas						x
225	1		Se eliminan las causas de no conformidads potenciales para prevenir su ocurrencia						x
226	2		Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidads potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y						x

			revisar la acción preventiva tomada.						