

**LA REESTRUCTURACIÓN DE UN PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL,
APERTURA A PROYECTOS INTERINSTITUCIONALES DE CALIDAD.**

WILLIAM DAVID CALDERÓN AGUILAR

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA**

2013

**LA REESTRUCTURACIÓN DE UN PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL,
APERTURA A PROYECTOS INTERINSTITUCIONALES DE CALIDAD.**

WILLIAM DAVID CALDERÓN AGUILAR

Proyecto de grado para optar al título de Trabajador Social

**DIRECTORA
EUGENIA JAIMES JAIMES**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BUCARAMANGA**

2013

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	8
1. METODOLOGÍA	13
2. RESULTADOS	17
CONCLUSIONES	22
BIBLIOGRAFÍA	24

RESUMEN

TITULO: LA REESTRUCTURACIÓN DE UN PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL, APERTURA A PROYECTOS INTERINSTITUCIONALES DE CALIDAD.*

AUTOR: WILLIAM DAVID CALDERÓN AGUILAR. **

PALABRAS CLAVES: Norma Técnica Colombiana (NTC) 5555, Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Proyecto Educativo Institucional (PEI), Coherencia.

Estas reflexiones plantean cómo la NTC 5555 de 2007, se articula en el escenario institucional, e impacta positivamente en los procesos realizados en la Orden de los Clérigos Regulares Somascos – Centro Juvenil Amanecer (CJA), a través de la revisión y actualización del proyecto educativo institucional (PEI), a tal medida que éste es requerido como insumo para la implementación del sistema de gestión de calidad (SGC) y para poder obtener una licencia de funcionamiento, que abrirá las puertas para que se puedan realizar convenios interinstitucionales que eleven la calidad del servicio que se brinda a la comunidad.

El CJA tiene el desafío de diseñar y ejecutar programas de formación para el trabajo con mayor nivel de coherencia con respecto a las necesidades e intereses de la comunidad educativa. Se reconoce la necesidad de contar con los recursos y la capacidad para realizar procesos formativos que respondan con requerimientos legales y cumplan con las condiciones para generar resultados efectivos; por esto, el CJA toma la iniciativa de realizar la implementación del SGC basada en la NTC 5555, reconociendo que ello puede generar procesos más íntegros y de mayor calidad que posibiliten la creación de impactos positivos en la comunidad educativa y también aumenten el nivel de participación en los procesos interinstitucionales. El apoyo en la ejecución del SGC se representó en la actualización y reestructuración del PEI, acorde a los últimos lineamientos de calidad, permitiendo una mejor orientación para los procesos formativos y seguimiento de los mismos. Durante todo el proceso de intervención y apoyo del SGC se ha logrado generar un impacto positivo dentro de la comunidad educativa, debido a que se han puesto en marcha determinadas acciones en mira del mejoramiento de los procesos llevados a cabo dentro de la esfera institucional.

* Práctica Empresarial

** Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Eugenia Jaimes Jaimes

ABSTRACT

TITLE: THE RESTRUCTURING OF AN INSTITUTIONAL EDUCATIONAL PROJECT, OPENING TO INTER-INSTITUTIONAL PROJECTS QUALITY.*

AUTHOR: WILLIAM DAVID CALDERÓN AGUILAR. **

KEYWORDS: NORMA TECNICA COLOMBIANA (NTC) 5555, SYSTEM OF MANAGEMENT OF QUALITY (QMS), INSTITUTIONAL EDUCATION PROJECT (PEI), RELEVANCE, COHERENCE.

These reflections arise as the NTC 5555 from 2007, is articulated in the institutional setting, and positively impacting the processes carried out in the order of the clerics regular Somascos - Center Youth Dawn (CJA), through the revision and updating of the institutional education project (PEI), to the extent that this is required as an input for the implementation of the system of management of quality (QMS) and to obtain a performance license It will open doors for interinstitutional agreements that raise the quality of the service provided to the community can be carried out.

The CJA has the challenge to design and implement programmes of training for work with the highest level of consistency with regard to the needs and interests of the education community. Recognizes the need to have the resources and capacity to perform training processes that respond with legal requirements and comply with the conditions to generate effective results; for this reason, the CJA takes the initiative for the implementation of the QMS based on the NTC 5555, recognizing that it can generate more integral processes, higher quality that make possible the creation of positive impacts in the education community and also to increase the level of participation in the inter-agency processes. Support in the implementation of the QMS is represented in the update and restructuring of the PEI, according to the latest guidelines of quality, allowing a better orientation for the training processes and monitoring of them. Throughout the process of intervention and support of the GSC has been to generate a positive impact within the educational community, since running certain actions have been in sight of the improvement of the processes carried out within the institutional sphere.

* Business practice

** Faculty of Human Sciences. School of Social Work. Eugenia Jaimes Jaimes

INTRODUCCIÓN

El tema tratado en el presente artículo hace parte de la implementación de un sistema de gestión de calidad llevado a cabo en la Orden de los Clérigos Regulares Somascos, cuyo objetivo general pretende evidenciar si la reestructuración de un proyecto educativo institucional contribuye al incremento de la calidad de los procesos desarrollados en la institución y responde a las necesidades e intereses de la comunidad educativa y del sector productivo.

En una investigación titulada: Factibilidad para la creación de un departamento comercial en el centro juvenil Amanecer de Bucaramanga, realizada por dos estudiantes del área de Gestión Empresarial del Instituto de educación a distancia de la Universidad Industrial de Santander, se puede apreciar, que dentro de los objetivos del proyecto se establece: “reconocer la importancia de una buena calidad y un buen servicio como una de las mejores estrategias en el mercado.” (Moncayo & Aponte 2007 p 85)

Desde la mirada del Trabajo Social se puede identificar que con el apoyo a la implementación del SGC a través de la reestructuración del PEI se pueden generar procesos más íntegros y de mayor calidad que posibilitan la creación de impactos positivos en la comunidad educativa. Como consecuencia se puede identificar un mejor desempeño del servicio brindado en el ámbito educativo y laboral y abrirá las puertas para una serie de convenios interinstitucionales que fortalecerán de manera íntegra el servicio brindado a la comunidad.

El texto parte de la pregunta: ¿Qué importancia posee la reestructuración de un PEI para la apertura de convenios interinstitucionales de calidad?

La implementación de cambios en función del incremento de la calidad en los procesos de las organizaciones, es en definitiva, una alternativa para el logro exitoso de su fortalecimiento estructural y humano. Existe un gran interés en las instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano en satisfacer las necesidades e intereses de sus clientes, ya que en un mercado en vía de globalización, la calidad es un factor estratégico imprescindible, además de que se armonicen los proyectos educativos institucionales, la práctica educativa y los requerimientos del entorno productivo, económico y social con el apoyo en la implementación de un sistema de gestión de calidad (SGC) mediante la reconstrucción del Proyecto Educativo Institucional (PEI). En la Orden de los Clérigos Regulares Somascos – Centro Juvenil Amanecer (CJA), la calidad es un factor esencial en el proceso formativo de las personas involucradas, que funciona como un componente dinamizador en la formación de técnicos laborales, además, ayudará a obtener acreditación de los cursos técnicos brindados y abre las puertas para la creación de nuevos convenios interinstitucionales.

Para ello se se generaron los lineamientos básicos para el ajuste a los programas educativos que oferta la institución, para lograr ejecutarlo se realizó el ajuste al PEI acorde a las normas del SGC y a las necesidades e intereses de la comunidad educativa, en un lapso de 6 meses.

A través de una revisión documental de proyectos realizados en la institución se puede identificar que el 80% de los proyectos que se manejan en la institución hacen referencia a la formación técnico- pre vocacional y laboral como objetivo fundamental para la ejecución de los objetivos del plan educativo institucional.

En una entrevista con el área administrativa, se expone la necesidad de estar acorde con la ley vigente (1064 de 2006) para poder establecer contratos con entidades que apoyan proyectos con la población vulnerable la cual es objeto de intervención del CJA. (Calderón 2012 p.3)

El objetivo general de la práctica empresarial fue la generación de un apoyo en la implementación del sistema de gestión de calidad por medio de la reconstrucción del Proyecto Educativo Institucional con el fin de obtener la licencia de funcionamiento expedida por parte de la Secretaría de Educación; esto como resultado, podría abrir una brecha para la realización de algunos convenios interinstitucionales que darían cabida al mejoramiento de la calidad del servicio prestado en la institución, a propiciar una atmosfera de mejora continua a la institución ya que el proceso de reestructuración conlleva a la actualización de los procesos llevados a cabo dentro de la misma y estar orientado socialmente en coherencia con las necesidades de la comunidad.

Para el logro del objetivo general, fue necesario realizar una revisión documental de la NTC 5555 de 2007 para generar conocimiento acerca de los sistemas de gestión de calidad, además para poder desarrollar el proceso de reestructuración del PEI de manera pertinente, se tiene en cuenta que la calidad es un factor que se obtiene junto con la garantía de la prestación de un servicio acorde a las necesidades de la comunidad y del sector productivo.

El Ministerio de Educación Nacional (2008) plantea:

La introducción de las competencias en el PEI se convierte en una garantía de pertinencia y calidad de la oferta. La primera, porque se diseña con base en las necesidades del sector productivo, lo que exige no sólo retomar las normas de competencia para el diseño, sino establecer vínculos con las empresas para que los estudiantes cuenten con espacios de práctica reales y acceso a tecnología de punta. Por su parte, la calidad de los programas se promueve incorporando este enfoque de formación en las prácticas pedagógicas, así como a través de mecanismos para asegurar condiciones óptimas en los docentes, las instalaciones, los equipamientos y los recursos

educativos. También se propicia a través del ejercicio permanente de una evaluación que conduzca a un mejoramiento continuo de la oferta. (p.8)

También fue necesario la reflexión acerca del tema de la coherencia en cuanto a lo humanitario, de ahí que, para la reconstrucción del PEI es necesario la vinculación de la comunidad educativa, sin exclusión alguna, escuchando la opinión de cada uno de los partícipes del proceso, generando un trato humanitario, propiciando la satisfacción de las necesidades de los mismos, y que fortalezca el proceso de implementación del SGC para que así se pueda incrementar la calidad del mismo.

Aunque cada uno de nosotros participa de cierta concepción del bien particular, la necesidad de construcción de una sociedad que no excluya a ninguno de sus miembros, nos pone en la situación de buscar en nuestras experiencias aquellos criterios morales que resulten más significativos para la gestión de las Instituciones. Se pueden hacer listas negativas de aquellas acciones que repudiamos, y que podríamos considerar como no conducentes hacia una sociedad viable: la corrupción, la mentira, el nepotismo, etc. Pero todos necesitamos orientaciones positivas, sobre aquello que valoramos y sirve de horizonte para nuestras decisiones. El criterio básico de la ética es aquello que todos podemos considerar como básicamente bueno. Vamos a proponer como criterio mínimo de la ética a la misma humanidad: tratar humanamente a cada ser humano. No se trata de un ideal perfecto ni de una abstracción, sino los seres humanos concretos, que vamos a entender como estos sujetos corpóreos de vida, que trabajan, interactúan y hablan; sujetos totalmente contingentes y necesitados. En este sentido, las acciones de las instituciones se pueden juzgar como “humanas” si permiten el crecimiento en humanidad de las personas y comunidades con quienes se relacionan dichas instituciones, o como “inhumanas”, si sus efectos son los contrarios. (Solarte 2003 p.70)

Lo anterior permitió comprender con mayor amplitud, la importancia del apoyo del área del Trabajo Social a la implementación de un SGC y poder reestructurar de manera eficiente el PEI, apuntándole al incremento de la calidad en el proceso de manera coherente y pertinente.

Además se tuvo en cuenta algunas leyes y decretos que permitieron la creación de un marco legal, el cual sustentara el sentido del apoyo en la implementación del SGC, a través de la reestructuración del PEI, a saber: el Decreto 1860 de 1994, artículo 14, por el cual:

Toda institución educativa debe elaborar y poner en práctica con la participación de la comunidad educativa, un proyecto educativo institucional que exprese la forma como se ha decidido alcanzar los fines de la educación definidos por la ley, teniendo en cuenta las condiciones sociales, económicas y culturales de su medio (Decreto 1860 1994 p.7).

La Ley 1064 (2006): por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano establecida como educación no formal en la Ley General de Educación (p.3). El Decreto 180 (1997) plantea que las instituciones públicas y privadas deben entregar ante la secretaría de educación los avances realizados del PEI (p.1). Se puede evidenciar que este marco legal le da una posición de ventaja al proceso de apoyo a la implementación del SGC, ya que es un requerimiento de tipo legal para que la institución pueda ser reconocida legalmente, cumpla con los requerimientos exigidos y pueda acceder a los beneficios de obtener la licencia de funcionamiento expedida por la Secretaría de Educación.

1. METODOLOGÍA

El apoyo en la implementación del SGC fue realizado a la Orden de los Clérigos Regulares Somascos, una institución sin ánimo de lucro que ofrece los servicios de formación integral para el trabajo y el desarrollo humano, proyección comunitaria a todas las personas desplazadas, marginadas y con alta vulnerabilidad de los estratos 1 y 2 de Bucaramanga y área Metropolitana. Los programas están sustentados en tres principios filosóficos: oración, trabajo, caridad, enseñados por el fundador Jerónimo Emiliani. (Somascos 2011 p.26)

Para la implementación del SGC en el CJA fue necesario realizar una planeación operativa que estableciera las metas, estrategias, recursos y cronograma de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos establecidos en la NTC 5555 de 2007.

Para ello, se promueve un enfoque basado en los procesos, que es cuando se desarrolla, implementa y mejora la efectividad de un sistema de gestión de calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. (El cliente puede ser considerado según la NTC 9000 de 2000 una organización o un individuo que recibe un producto).

Para que una institución oferente de formación para el trabajo funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso.

Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de una institución oferente de servicios de formación para el trabajo, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como enfoque basado en procesos.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción. (NTC 5555 2007 p. 10).

También, es necesario plantear dentro de la metodología, una herramienta para la mejora continua, presentada por el profesor y estadístico estadounidense, William Edwards Deming, planteada a partir de 1950 y que consiste básicamente en un ciclo de planear, hacer verificar y actuar que se aplica en la NTC 5555 y describe a continuación:

PLANEAR O PLANIFICAR: Definir lo que se espera que alcancen los estudiantes en relación con los requisitos del sector productivo. Para el caso de formación para el trabajo, se requiere establecer las competencias que obtendrán los estudiantes en relación con la clasificación nacional de ocupaciones (CNO) y que estén definidas en norma de competencia laboral por mesas sectoriales, facilitadas metodológicamente por el Sena

HACER: Prestar el servicio de formación para el trabajo.

VERIFICAR: Evaluar los resultados de la acción educativa en los estudiantes y evaluar los recursos y procesos de la institución oferente de servicios de formación para el trabajo.

ACTUAR: Definir acciones para mejorar los resultados de la evaluación, diseñadas y ejecutadas en un plan de mejoramiento (NTC 5555 2007. p 11)

En el desarrollo del SGC en la Orden Regular de los Clérigos Somascos se reflexiona acerca de la importancia de darle coherencia al proceso de reestructuración del PEI, ya que con el desarrollo del mismo se puede dar la oportunidad de vincular a la comunidad educativa para que participe en la construcción del mismo y pueda ser un proceso más íntegro con respecto a sus necesidades e intereses. Por consecuencia se incrementará la calidad con la que se presta el servicio y se dará cierto nivel de satisfacción a sus clientes, que muy seguramente terminarán proyectando una buena imagen para la institución, un factor clave a la hora de llamar la atención de otras personas e instituciones. Para ello, se ha generado una revisión de documentos institucionales con el fin de revisar aquellos que fuesen necesario re direccionar con el objetivo de que se acoplen a los requerimientos legales vigentes, a saber: manual de convivencia, manual de funciones, reglamento interno de trabajo, manual para la administración del riesgo, estructura organizacional, hojas de vida del personal docente, formatos de contratación institucional, formato de selección de personal, plan de estudios de los programas técnico en sistemas y técnico en corte y trazo en confección industrial.

La identificación de los recursos con los que cuenta la institución para la prestación del servicio, y su estado actual, es de vital importancia para el proceso de reconstrucción del PEI ya que con ello se puede analizar la cantidad y la calidad con la que se presta el servicio y permite una visión del estado de los recursos, que permita determinar los pasos a seguir para la mejora del estado de

los mismos y por ende del nivel de competitividad y calidad con el que se presta determinado servicio; para ello, se contribuyó en la elaboración de un inventario general de los recursos físicos y docentes con los que actualmente cuenta la institución, materiales equipos y herramientas, equipos audiovisuales, recursos bibliográficos, área administrativa y área complementaria. El tema referente al ambiente laboral es importante resaltar, ya que, si se dan buenas relaciones entre la comunidad educativa, se va a realizar una labor más efectiva y respaldada en cierta medida por sus compañeros, aumentando así los niveles de calidad en los servicios prestados por la institución.

En el anexo C de la NTC 5555 se afirma que:

La institución de formación para el trabajo deberá considerar para gestionar los ambientes educativos, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Seguridad y protección de la comunidad educativa contra riesgos físicos, ambientales o generados por fenómenos naturales.
- b) Salud ocupacional estudiantes, docentes y personal administrativo de acuerdo con las disposiciones legales vigentes que afecten los procesos de alcance del sistema de Gestión de Calidad.
- c) Identificación, mantenimiento e intervenciones en el clima organizacional de la institución
- d) Buenas relaciones entre los estamentos de la comunidad educativa.
- e) Demás aspectos contemplados en los requisitos legales y reglamentos de trabajo. (NTC 5555 2007 p.42)

2. RESULTADOS

Los resultados obtenidos durante la reflexión permiten analizar que un SGC es un proceso que requiere de destreza, paciencia, dedicación y una actitud proactiva frente a las diferentes situaciones presentadas durante el desarrollo del mismo, para que se puedan lograr los objetivos y alcanzar las metas propuestas en pro del incremento de la calidad y su posterior aprobación.


La reconstrucción del PEI fue un gran desafío debido a que una institución es como un ser humano; su ADN, según Wikipedia (2013): contiene instrucciones genéticas usadas en el desarrollo y funcionamiento de todos los organismos vivos conocidos (p.1). Asimismo, el PEI es el ADN institucional, ya que define los rasgos de una institución (quien es- qué hace-cómo lo hace-hacia dónde va) y es construida con los miembros de la comunidad educativa (directivos-docentes-trabajadores-estudiantes). Esto conllevó a una reconstrucción efectiva y minuciosa, aceptada a satisfacción de la comunidad académica, evitando así, cualquier tipo de incomodidad que ocasionara alguna especie de malformación de los rasgos institucionales y por ende una mutación institucional, que propiciara un desfavorable desempeño del servicio y proyectara una mala imagen a la hora de ser presentada para su posterior revisión y aprobación en la secretaría de Educación.

El hecho de que la institución obtenga una licencia de funcionamiento es como si una persona con automóvil obtuviera su pase de conducir: podrá ir a muchos lugares, conocer diferentes personas y diferentes ubicaciones, se movilizará con un conocimiento previo certificado que aumente la calidad a la hora de moverse y le permitirá transportar a él y a algunas personas según sus necesidades. Sin él no podrá ir a ninguna parte, y si lo hace podría ser sancionado y le podrían

inmovilizar su vehículo; asimismo la institución podría tener la probabilidad de hacer más convenios interinstitucionales, de ampliar su cobertura, actuar bajo parámetros de calidad que garanticen un buen desempeño del servicio. Fukuyama (1983) afirma: “Cada individuo, libre y consciente de su propio valer, reconoce a cada otro individuo esas mismas cualidades” (p 402).

Revisar y actualizar los PEI, en dos áreas de capacitación como fueron: Sistemas, y Trazo, corte y confección industrial, acordes a la Norma técnica 5555 aportó una amplitud del área de conocimiento de las competencias desarrolladas de las diferentes áreas de formación para el trabajo y el desarrollo humano, y de los elementos requeridos para la práctica de las mismas. ya que como se había mencionado anteriormente, para la actualización del (PEI) fue importante la realización de un inventario general que evidenciara los recursos con los que cuenta la institución. Para ello, se ha recopilado en la figura 1, un ejemplo del inventariado de las herramientas de las áreas de sistemas y corte y trazo en confección industrial en la cual se ha realizado una descripción completa de cada herramienta de trabajo en las diferentes áreas de formación técnica: nombre de la respectiva herramienta, su ubicación, la persona que se encuentra a cargo de dicha herramienta, el código, marca, referencia, breve descripción del funcionamiento de la herramienta, algunas recomendaciones de uso y cuidado, registro de actividades de mantenimiento preventivo y correctivo con su respectiva fecha de mantenimiento, tipo de mantenimiento, descripción de la reparación realizada, el número de repuestos o insumos usados, responsable y motivo de incumplimiento (en caso de que se presente).

Figura 1 Ejemplo de hoja de vida de las herramientas.

	ORDEN DE LOS CLÉRIGOS REGULARES SOMASCOS BUCARAMANGA		CÓDIGO: FT-F-01			
	HOJA DE VIDA DE EQUIPOS		VERSIÓN: 0 PÁGINAS: 1 de 1			
IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO						
NOMBRE DEL EQUIPO: 2 embudos		CÓDIGO:				
UBICACIÓN: MECANICA		REFERENCIA:	MARCA:			
PERSONA RESPONSABLE DEL EQUIPO: Juan Benito Paez Diaz						
FUNCIÓN DEL EQUIPO		RECOMENDACIONES DE USO Y CUIDADOS				
SE UTILIZA EN LA CAPACITACIÓN DEL ÁREA DE MECANICA						
MANTENIMIENTO PREVENTIVO						
ACTIVIDAD DE MANTENIMIENTO		FRECUENCIA (MESES)				
limpieza		semanal				
Ejecución de las actividades de mantenimiento						
FECHA	TIPO DE MANTENIMIENTO		TRABAJO REALIZADO	INSUMOS Y/O REPUESTOS UTILIZADOS	RESPONSABLE	MOTIVO DE INCUMPLIMIENTO
	MP	MC				

Fuente: Orden de Los Clérigos Regulares Somascos – Centro Juvenil Amanecer. (2011) Plan Educativo Institucional Bucaramanga (110p).

Esta acción permitió durante todo el proceso de reestructuración de PEI, identificar los elementos en buen estado, los que requieren de un mantenimiento preventivo o correctivo y los que se tienen que desechar, para que se pueda prestar así, un servicio de mayor calidad en cuanto a los insumos brindados para el aprendizaje.

El rediseño del organigrama permite identificar que esta institución posee un carácter de tipo religioso y que su posición está a la cabeza del organigrama, representada por un Padre Provincial y luego un Padre Superior de la sede local. En cuanto a este tema se ha identificado que este factor ha convertido la implementación del SGC en un proceso lento, debido a que la parte religiosa (que es la que aprueba los proyectos y su presupuesto) no había comprendido la necesidad de invertir en el proceso de implementación del SGC y por lo tanto no estaba de acuerdo con la aprobación del mismo, hasta que fue justificada y aprobada. Finalmente, se hace la reflexión de que si no se apuntan a los mismos intereses como comunidad educativa, se pueden producir aquellas malformaciones de los rasgos institucionales que se habían mencionado anteriormente, que desfavorecen los procesos y que no le apuntan al incremento de la calidad en el servicio.

La estructura curricular se entiende como un conjunto de componentes organizadores en relación con los fines de la educación, contenidos, experiencias formativas, recursos y valoraciones, a partir de las cuales se definen los planes de estudio. La estructura curricular del programa es, en cierta forma, “la columna vertebral de los procesos formativos, pues de ella depende la orientación, la selección, la organización y la distribución de los conocimientos y de las prácticas que contribuyan con la formación profesional” (Univ. Javeriana 2013 p.1)

En base a lo anterior, se puede analizar que este diseño curricular de los programas técnicos ofertados en la Orden de los Clérigos Regulares Somascos evidencia que apunta hacia una formación del hacer pero también de ser y del saber hacer ya que dentro de sus competencias pretende promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social, aparte de las demás competencias a nivel operativo y que es reflejado en los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y las horas por cada competencia, que se describen en la estructura curricular por competencias. Sin embargo cabe resaltar que hace falta un enfoque basado en el emprendimiento, y se propone la implementación del mismo que brinde una mejor orientación a los y las aprendices a la hora de realizar su etapa productiva, ya que a través de la práctica social realizada en la institución se ve reflejada la poca motivación que tienen los aprendices por montar su propio negocio y de hallar estrategias para ser competitivo en un mercado en vía de globalización.

Finalmente se ha elaborado una tabla de anexos para entender qué tipo de documentación fue necesaria revisar e incluir dentro del proyecto educativo institucional para su posterior presentación ante la secretaria de educación. Este procedimiento se realiza con la finalidad de ampliar la información sobre la constitución legal de la institución, la manera como contrata el personal que labora

allí, el perfil de cada uno de los trabajadores, la descripción geográfica de la institución y el permiso de construcción del espacio físico.

La elaboración de los anteriores documentos, (disponibles en forma física o magnética), permitió la reconstrucción del PEI, según los lineamientos de calidad. Esta accesibilidad al PEI permite facilidad para su revisión. Por otro lado, la asesoría externa, apoyó los procesos de capacitación del personal en lo referente a estrategias para la implementación del SGC dentro de la institución. Esta actividad de implementación se realizó durante todo el proyecto, en el cual se vinculó a toda la comunidad educativa, con la finalidad de que se asimilaran mejor los procesos generados a raíz de la implementación del SGC. Aquí se puede analizar cómo una asesoría externa puede contribuir a dar una apreciación del estado actual con el que se presta el servicio en la institución y favorece la corrección a tiempo de los errores y la implementación de estrategias innovadoras para la mejora continua en la institución.

También las directivas han llevado un buen seguimiento del proceso, y han contribuido en la orientación y solución a tiempo de los inconvenientes presentados durante el desarrollo de la documentación y la implementación del SGC, promoviendo el trabajo en equipo, lo que posibilitó la aceleración y optimización del proceso de SGC en el CJA puesto que se ejerció una distribución de actividades que organizaron el proceso de manera efectiva.

La documentación ha sido presentada ante la secretaría de educación y ha sido aprobada en su primera fase; esta acción da probabilidades para que la institución pueda seguir movilizándose en el área de la formación para el trabajo y pueda encontrar la oportunidad de establecer convenios interinstitucionales que promuevan el incremento de la calidad con la que se presta el servicio.

CONCLUSIONES

- El apoyo en la implementación del SGC bajo la NTC 5555 de 2007, permitió a la Orden de los Clérigos Regulares Somascos, contar con pautas que propiciarán el mejoramiento continuo de los procesos que se dan en el marco institucional.
- El proceso de documentación que se llevó a cabo permitió la actualización y reestructuración de algunos documentos de carácter institucional, permitiendo un mejor acceso y revisión de los mismos.
- Con el apoyo en la implementación del SGC en el CJA se pudo identificar, a través de la participación del personal, un gran interés por parte de la comunidad educativa por contribuir en el proceso de mejoramiento continuo.
- Con la implementación del SGC se ha podido elevar el nivel de satisfacción de los clientes, estudiantes y el sector productivo.
- Se ha logrado demostrar la capacidad de la institución para proporcionar de forma coherente servicios de formación para el trabajo que satisfagan los requisitos de sus clientes, estudiantes y el entorno productivo, económico y social basándose en los parámetros de la normatividad vigente.
- Con el desarrollo del SGC se pudo mantener un componente dinamizador en la formación de técnicos laborales con calidad dentro de la institución.
- Se ha obtenido un mayor grado de coherencia y pertinencia en los procesos desarrollados en la Orden de los Clérigos Regulares Somascos, gracias al incremento de la calidad en la forma de la prestación del servicio institucional.
- Se ha logrado establecer una herramienta para medir el impacto social a través del grupo de estudio y trabajo del norte de Bucaramanga (GETNOR) generado por los individuos anteriormente vinculados a la institución.
- Se ha abierto la posibilidad de establecer nuevos convenios interinstitucionales debido a la acreditación y licencia de funcionamiento que recibirá la institución.

Esto puede generar la oportunidad para la realización de más y nuevos proyectos en pro de la comunidad.

- Se han logrado alcanzar los objetivos propuestos dentro de este proyecto, como consecuencia se han generado impactos positivos para las partes interesadas en el proceso de SGC.

BIBLIOGRAFÍA

- Calderón Aguilar William David (2012) entrevista no estructurada 2p
- Diseño y ajuste de programas de formación para el trabajo bajo el enfoque de competencias. No 6 (2008) Ministerio de Educación Nacional. Recuperado de: http://www.mineduacion.gov.co/cvn/1665/articles-157085_archivo_pdf.pdf
- Fundación Wikimedia (2013) ácido desoxirribonucleico recuperado de: [:\(http://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81cido_desoxirribonucleico\)](http://es.wikipedia.org/wiki/%C3%81cido_desoxirribonucleico),
- Instituto Colombiano de Normalización Y Certificación Norma Técnica Colombiana 5555 (2007) recuperado de: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-157089_archivo_pdf_NTC_5555.pdf
- Instituto Colombiano de Normalización Y Certificación Norma Técnica Colombiana Iso 9000 (2000) recuperado de: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-157089_archivo_pdf_NTC_ISO_9000.pdf
- Instituto Colombiano de Normalización Y Certificación Norma Técnica Colombiana ISO 9001 (2008) recuperado de: http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-157089_archivo_pdf_NTC_ISO_9001.pdf

- Mocayo Robayo, Leila Ivette/Aponte Hernandez, Luis Fernando. (2007) Proyecto de Grado “Planeación Estratégica Del Centro Juvenil Amanecer Municipio De Bucaramanga”. Hernández Martha Isabel, Bucaramanga (196 P)
- Orden de Los Clérigos Regulares Somascos – Centro Juvenil Amanecer. (2011) Plan Educativo Institucional Bucaramanga (110p).
- República De Colombia, Ley 115 (1994) Congreso De La Republica.
- República De Colombia .Ley 1064 (2006) Congreso De La República 26 De Julio De 2006.
- República de Colombia. Decreto 180 (1997) Ministerio de Educación Nacional Recuperado de : http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-103104_archivo_pdf.pdf
- República de Colombia. Decreto 1860 (1994) Ministerio de Educación Nacional Recuperado de :http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-172061_archivo_pdf_decreto1860_94.pdf
- Solarte Rodríguez Mario. (2003) moral y ética de lo público. Recuperado de: <http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2011/03/e-mep.pdf>
- Universidad del Norte. (2013) Aspecto legal para la organización de un centro escolar. Proyecto educativo institucional Recuperado de: <http://ylangylang.uninorte.edu.co:8080/drupal/files/ProyectoEducativoInstitucional.pdf>