



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL INSTITUTO EMPRESARIAL
GABRIELA MISTRAL DE FLORIDABLANCA, SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE
LA NORMA NTC GP 1000:2009 Y EL MODELO DE CONTROL INTERNO MECI
1000:2005**

**JOICE VIANNEY ALSINA BUSTOS
LISETH MARGARITA SILVA CHURIO**

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

2012



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL INSTITUTO EMPRESARIAL
GABRIELA MISTRAL DE FLORIDABLANCA, SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE
LA NORMA NTC GP 1000:2009 Y EL MODELO DE CONTROL INTERNO MECI
1000:2005**

**JOICE VIANNEY ALSINA BUSTOS
LISETH MARGARITA SILVA CHURIO**

Proyecto de grado para optar por el título de Ingeniero Industrial

Director

Ing. JORGE ENRIQUE TARAZONA TORRES

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

2012



DEDICATORIA

A Dios por no abandonarme nunca y bendecir mi camino,

A mis padres Wilfredo y Edita, por su amor incondicional, su paciencia, sus oraciones, y por ser mi modelo a seguir,

A mis Hermanas Lilibeth y Jennifer por su comprensión, por ser mi orgullo y por estar incondicionalmente para mí,

A mi pololo Andrés por su amor, apoyo y por acompañarme en mis trasnochos,

A todos mis amigos por todos los buenos momentos inolvidables.

Joice Alsina

A la razón por la que día a día lucho tras dificultades para salir adelante, el motor de mi vida mi madre ELVIRA CHURIO quien ha sido mi ejemplo de vida por su espíritu soñador y sus inalcanzables ganas de sacar adelante a sus dos tesoros sus hijos.

A mi hermanito SEBASTIAN que desde el día que nació se ha convertido en lo mejor de mi vida por ese amor que llena siempre hasta en los momentos difíciles

A Dios el que nunca nos desampara que nos pone retos y metas y nos hace luchar por ellas, sin importar si el camino está lleno de errores siempre le da ese empujoncito victoriosos para ser seres humanos grandes en la vida.

Liseth Churio



AGRADECIMIENTOS

Al rector Rodolfo Elquin Blanco Garnica, por todo su apoyo, cooperación y por toda la confianza que depositó en nosotras en el momento de permitirnos ser parte del equipo de implementación y evaluación del Sistema De Gestión de Calidad del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca.

A la Ing. Isabel Cristina Bermúdez, por toda su colaboración y orientación en el transcurso del proyecto.

A la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales por brindarnos las herramientas necesarias para conseguir uno de los logros más importantes de nuestra vida.

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

A todas las personas que conocimos en el camino y nos brindaron su ayuda cuando más los necesitábamos.



CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO	20
1.1 TÍTULO DEL PROYECTO	20
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.3 JUSTIFICACIÓN	21
1.4 OBJETIVOS	21
1.4.1 Objetivo General.	21
1.4.2 Objetivos Específicos	22
2. MARCO REFERENCIAL	23
2.1. MARCO TEÓRICO	23
2.1.1. Norma Técnica Colombiana De La Gestión Pública GP 1000: 2009	23
2.1.2. Metodología para el desarrollo de la mejora continua de la calidad (Ciclo Deming)	25
2.1.3. Modelo Estándar De Control Interno	26
2.1.4. Relación entre MECI - GP 1000	27
2.1.5. Herramientas y técnicas de ayuda para la realización del proyecto	30
2.2. MARCO CONTEXTUAL	31
2.2.1. Ficha de identificación de la Institución.	31
2.2.2. Reseña Histórica.	32
2.2.3. Misión y Visión pre-implementación del SGC:	34
2.2.4. Estructura Organizacional.	35
3. DIAGNÓSTICO INICIAL	37
3.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL	38
3.2. DESCRIPCIÓN DE LOS ELEMENTOS CRÍTICOS:	40
3.2.1. Medición, análisis y mejora (MAM).	40
3.2.2. Realización del producto (RP).	40



3.2.3. Responsabilidad de la dirección (RD).	41
3.2.4. Gestión de los recursos (GR).	42
3.2.5. Sistema De Gestión de la Calidad (SGC).	42
3.2.6. Modelo Estándar de Control Interno (MECI).	42
3.3. PLAN DE ACCIÓN FRENTE AL DIAGNÓSTICO	43
4. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	44
4.1. SENSIBILIZACIÓN DEL S.G.C.	44
4.1.1. Primera Fase Sensibilización.	45
4.1.2. Segunda Fase de la Sensibilización.	45
4.1.3. Tercera fase de la Sensibilización.	46
4.2. CAPACITACIÓN	46
4.2.1. Primera Fase de La Capacitación.	47
4.2.2. Segunda Fase de la Capacitación.	47
5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	48
5.1. HORIZONTE INSTITUCIONAL	48
5.2. MANUAL DE CALIDAD	50
5.2.1. Alcance del Sistema De Gestión de Calidad.	51
5.2.2. Política y Objetivos de Calidad.	51
5.2.3. Descripción de los Procesos y Su Interacción.	56
6. DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	58
6.1. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	59
6.2. PROCEDIMIENTOS	60
6.3. MANUAL DE FUNCIONES	61
6.4. MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	61
6.5. DOCUMENTOS Y REGISTROS	62
6.6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	79
6.6.1. Responsabilidad y autoridad.	80
6.6.2. Comunicación interna.	80
6.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	82
6.8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	83



6.8.1. Provisión de Recursos.	83
6.8.2. Talento Humano.	83
6.9. DISEÑO CURRICULAR	85
7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	87
7.1. DETERMINACIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO	87
7.1.1. Resultados De Encuesta de Satisfacción.	90
8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	93
8.1. MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA	93
8.1.1. Medición y Seguimiento a los Procesos.	94
8.1.2. Medición y Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.	95
8.2. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	95
8.3. AUDITORÍAS INTERNAS	96
8.3.1. Planificación.	96
8.3.2. Preparación	98
8.3.3. Ejecución	99
8.3.4. Seguimiento.	99
8.4..PRIMERA AUDITORÍA	99
8.4.1. Informe primera auditoría.	100
8.5. SEGUNDA AUDITORÍA	103
8.5.1. Informe de segunda auditoría.	103
8.6. DIAGNÓSTICO FINAL	106
8.7. PLAN DE MEJORAMIENTO 2012	106
9. CONCLUSIONES	111
10. RECOMENDACIONES	112
BIBLIOGRAFÍA	113
ANEXOS	115



LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Ciclo PHVA	25
Figura 2. Subsistemas del MECI	26
Figura 3. Estructura Organizacional	36
Figura 4. Gráfica del Análisis de Pareto	39
Figura 5. Matriz de Expectativas Vs Metas de La Institución	53
Figura 6. Mapa de Procesos INGAMIS	57
Figura 7. Formato de caracterización de procesos - INGAMIS	59
Figura 8. Formato Evaluación Docente	84
Figura 9. Formato Plan De Asignatura	85
Figura 10: Frecuencia de prestación del servicio pedagógico	90
Figura 11. Porcentajes prestación Servicio Pedagógico	91
Figura 12. Frecuencia de Ambiente Seguro	91
Figura 13. Porcentajes de Ambiente Seguro	92
Figura 14. Porcentajes pregunta 14	92
Figura 15. Formato Seguimiento al PNC	96
Figura 16. Pasos Para la Ejecución de Una Auditoría	99



LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Cumplimiento de los objetivos del proyecto.	19
Tabla 2. Análisis de Pareto – Diagnóstico Inicial	39
Tabla 3. Plan de Acción Post-Diagnóstico	43
Tabla 4. Cronograma de Sensibilizaciones	44
Tabla 5. Cronograma de Capacitaciones	46
Tabla 6. Elementos de la Matriz de Expectativas Vs Metas de la Institución	52
Tabla 7. Matriz de Indicadores De Gestión	55
Tabla 8. Documentos Identificados	58
Tabla 9. Procedimientos Obligatorios	60
Tabla 10. Listado Maestro de Documentos INGAMIS	63
Tabla 11. Listado Maestro de Registros INGAMIS	69
Tabla 12. Tipos de documentos	78
Tabla 13. Códigos para la estandarización de los macroprocesos	78
Tabla 14. Codificación de la relación de los procesos y macroprocesos	78
Tabla 15. Matriz de Comunicaciones INGAMIS	81
Tabla 16. Encuesta de Satisfacción	88
Tabla 17. Datos para el cálculo de la Población	89
Tabla 18. Programa de auditoria	97
Tabla 19. Informe Primera Auditoría	101
Tabla 20. Informe Segunda Auditoría	104
Tabla 21. Diagnóstico Final	106
Tabla 22. Plan de mejoramiento 2012	107



LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Resultado diagnóstico inicial GP1000:2009	116
ANEXO B. Resultado diagnóstico MECI	119
ANEXO C. Lista de asistencia de sensibilizaciones	120
ANEXO D. Folleto de sensibilizaciones	124
ANEXO E. Manual de calidad	128
ANEXO F. Caracterizaciones de los procesos	162
ANEXO G. Manual de funciones	185
ANEXO H. Manual para la administración de riesgos	254
ANEXO I. Diagnóstico final	275



RESUMEN

TÍTULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL DE FLORIDABLANCA, SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009 Y EL MODELO DE CONTROL INTERNO MECI 1000:2005.

AUTORES: JOICE VIANNEY ALSINA BUSTOS
LISETH MARGARITA SILVA CHURIO**

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

DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO:

Este documento contiene el diseño, documentación, implementación y evaluación de un Sistema de Gestión de Calidad, aplicado al Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, el cual está fundamentado bajo los requisitos emitidos por el gobierno Nacional en la norma técnica colombiana NTC GP 1000:2009 y el MECI 1000:2005. Buscando la mejora continua de sus procesos, respondiendo así a las expectativas y necesidades de sus usuarios.

En el desarrollo de este proyecto se llevó a cabo un diagnóstico del estado inicial de la institución, dando como resultado una planificación donde se atacaron los puntos críticos, permitiendo determinar las actividades de sensibilización y capacitación necesarias para que el personal de la institución se apropiara del Sistema de Gestión de Calidad, definiendo luego las directrices institucionales, misión, visión, los objetivos, política de calidad, mapa de proceso y comité de calidad. Luego se da inicio a la documentación donde se diseñaron los formatos, documentos, registros, manuales y procedimientos, dando paso a la implementación realizando capacitaciones de las mismas explicando su importancia, su correcta forma de diligenciamiento y estableciendo el seguimiento de la satisfacción del cliente. Puesto a andar el sistema, se realizaron las respectivas auditorías internas y se plantearon acciones de mejora generando la cultura de mejoramiento continuo. Se presentan por último conclusiones y recomendación para el mantenimiento del Sistema De Gestión De Calidad del Instituto Empresarial Gabriela Mistral.

* Tesis de Grado

** Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas, Escuela De Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniería Industrial, Ingeniero Jorge Enrique Tarazona Torres



ABSTRACT

TITLE: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF THE BUSINESS INSTITUTE GABRIELA MISTRAL IN FLORIDABLANCA, ACCORDING TO THE STANDARD NTC GP 1000:2009 AND INTERNAL CONTROL MODEL MECI 1000:2005.

AUTHORS: JOICE VIANNEY ALSINA BUSTOS
LISETH MARGARITA SILVA CHURIO**

KEY WORDS: Quality Management System, NTC GP 1000:2009, MECI, Diagnosis, Planning, Documentation, Implementation, Evaluation, Colombian Education.

CONTENTS DESCRIPTION:

This document contains the design, documentation, implementation and evaluation of a Quality Management System applied to the Business Institute Gabriela Mistral in Floridablanca, which is based on the requirements issued by the National Government in The Colombian Technical Standard NTC 1000:2000 GP and MECI 1000:2005. It seeks the continuous improvement of its processes, responding to the expectations and needs of its users.

In in the development of this project, it was carried out a diagnosis of the initial state of the institution, resulting in a plan where the critical points were attacked. It allowed determining the awareness and training activities necessary for the staff of the institution to take over the quality Management System. It was defined then, the institutional guidelines, mission, vision, objectives, quality policy, process map and quality Committee. Then, it began the documentation process where forms, documents, records, manuals and procedures were designed, in order to lead to the implementation and carrying out training about them, explaining their importance, the correct way of filling them out and establishing a tracking customer satisfaction system. Once the system was working, there came the respective internal audits and improvement actions were set in order to create a culture of continuous improvement. Conclusions and recommendations were presented for the maintenance of the Quality Management System of the Business Institute Gabriela Mistral.

* Thesis

** Physical – Mechanical Engineering Faculty, School of Industrial and Business Studies; Industrial Engineering Program; Director Eng. Jorge Enrique Tarazona Torres



INTRODUCCIÓN

La implementación de la norma técnica de calidad en la gestión pública (NTC GP1000-2009); ésta diseñada para mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, dicha norma se encuentra orientada en un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Estos procesos permiten mejorar la satisfacción de los clientes y un mejor desempeño en la institución; asumiendo que para el desempeño de los objetivos, toda entidad debe establecer diversos procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de seguimiento.

El proyecto se llevó a cabo en el Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, bajo la norma NTC GP 1000:2009. Comprendió el diseño, documentación, implementación y evaluación, realizadas por medio de dos auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad y sus respectivos planes de mejoramiento. El proyecto se desarrolló en toda la entidad educativa, ya que los requisitos obtenidos en la norma no permiten la implementación por áreas o por procesos.

Al realizar este proyecto en una institución académica, buscó garantizar una educación formal integral en el marco de la educación incluyente, que forme personas con calidad e idoneidad, en un ambiente competitivo.

El sistema está enfocado a las necesidades de la comunidad educativa Instituto empresarial Gabriela mistral, se inició 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 GP1000 y MECI, en el desarrollo de cada operación, en cada puesto de trabajo, para dar como resultado un proceso educativo con calidad y sostenibilidad.



Tabla 1. Cumplimiento de los objetivos del proyecto.

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS		
Objetivo General	Cumplimiento	Capítulo
Diseñar, documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y el MECI, que permita direccionar y controlar los procesos del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca.	La implementación del SGC en el INGAMIS, se realizó siguiendo los lineamientos de la NTC GP 1000:2009.	3,4,5,6,7 y 8
Objetivos Específicos	Cumplimiento	Capítulo
Construir un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009 y el MECI 1000:2005 que permita identificar el estado actual del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.	Se hizo un diagnóstico inicial general de los requerimientos de la NTC GP1000:2009, con la encuesta proporcionada por el DAFP y un posterior análisis de Pareto	3
Concientizar y capacitar a todo el personal involucrado en los procesos que participarán en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	Se realizaron jornadas de sensibilización y capacitación, a los miembros de la comunidad educativa	4
Recolectar la información necesaria para la documentación e identificar cada uno de los procesos y la interacción entre los mismos, identificando y revisando los documentos existentes que permitan establecer mejoras para dar cumplimiento a la norma.	Se elaboró la documentación requerida por el sistema, así como la estandarización de los formatos existentes en la institución.	5 Y 6
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la entidad.	La implementación del Sistema comprendió la divulgación y puesta en uso de la documentación.	7
Realizar dos auditorías internas para determinar el desempeño del sistema de gestión de calidad y crear acciones de mejora correspondientes que permitan eliminar las no conformidades encontradas.	Se realizaron dos auditorías internas a los procesos identificados en la institución.	8
Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías realizadas en la institución.	Se elaboraron los planes de mejoramiento de las dos auditorías, productos de los dos informes presentados por el equipo auditor.	8

Fuente: Autores del proyecto



1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

1.1 TÍTULO DEL PROYECTO

Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, según los lineamientos de la norma NTC GP 1000:2009 y el Modelo De Control Interno MECI 1000:2005

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para el Instituto Empresarial Gabriela Mistral por ser una institución educativa, es de vital importancia implementar proyectos que den espacio a una nueva percepción; ahora enfocada en la atención al usuario (estudiantes y padres de familia) y su satisfacción, al contar con procesos que cumplen con los estándares exigidos por el Sistema de Gestión de Calidad según la NTC GP 1000:2009.

Partiendo de la obligatoriedad establecida para el cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno en todas las entidades del Estado mediante decreto 1599 de 2005, y teniendo en cuenta que la norma para la gestión pública en actualización del año 2009 incluye de forma implícita la adopción del MECI, se hace indispensable asegurar su sostenibilidad a partir del desarrollo de las herramientas propuestas por el Departamento Administrativo de la Función Pública; que permite reforzar la aplicación de la norma en cuestión.

En el desarrollo de las actividades participan la comunidad estudiantil, padres de familia, directivos, docentes y demás empleados, lo que constituye una extensa cantidad de personas que representan un arduo trabajo, especialmente en las etapas de sensibilización y capacitación, por lo tanto es justificable la realización del proyecto a desarrollar.



1.3 JUSTIFICACIÓN

La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en una entidad se plantea como un proyecto, porque de esta manera se puede dimensionar la real importancia, sus costos, sus beneficios y a su vez establecer controles que permitan evaluar el grado de avance y el logro del propósito.

La preparación de este proyecto de calidad lleva a mejorar el nivel de aprendizaje de los estudiantes, obtenido por medio de la organización del plantel en sus aulas, procesos y la mayor exigencia en los profesores.

Se generará en los integrantes de la institución una cultura de calidad y mejora continua, marcando así la diferencia a nivel educativo entre los colegios de Floridablanca, resaltando el nivel de competitividad y la capacidad de la institución de adaptarse a los recursos que le brinda el estado buscando otras alternativas pedagógicas para el mejoramiento curricular.

En el desarrollo del proyecto nosotras como ingenieras industriales a través del conocimiento de las diferentes áreas y de las herramientas conocidas, podremos direccionar de una mejor manera las bases técnicas, teóricas, prácticas de la institución.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General. Diseñar, documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y el MECI, que permita direccionar y controlar los procesos del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca.



1.4.2 Objetivos Específicos

- Construir un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTCGP 1000:2009 y el MECI 1000:2005 que permita identificar el estado actual del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.
- Concientizar y capacitar a todo el personal involucrado en los procesos que participarán en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Recolectar la información necesaria para la documentación e identificar cada uno de los procesos y la interacción entre los mismos, identificando y revisando los documentos existentes que permitan establecer mejoras para dar cumplimiento a la norma.
- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la entidad.
- Realizar dos auditorías internas para determinar el desempeño del sistema de gestión de calidad y crear acciones de mejora correspondientes que permitan eliminar las no conformidades encontradas.
- Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías realizadas en la institución.



2. MARCO REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

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

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

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

- **Enfoques del SGC bajo NTC GP 1000:2009.**

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



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

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

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

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

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

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

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

2.1.2. Metodología para el desarrollo de la mejora continua de la calidad (Ciclo Deming)

Planear: Definir el proyecto (identificar y justificar)
Describir la situación actual
Analizar datos para aislar causas raíz

Hacer: Establecer acciones para eliminar las causas problemas
Ejecutar las acciones establecidas

Verificar: Verificar los resultados a través de indicadores

Actuar: Documentar y definir nuevos proyectos

Figura 1. Ciclo PHVA

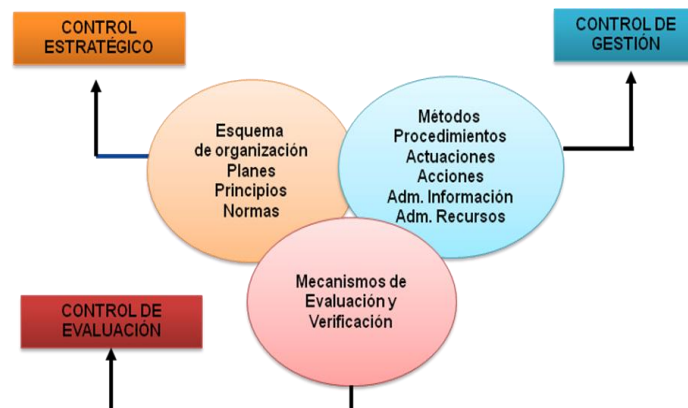


Fuente: <http://mps1.minproteccionsocial.gov.co/evtmedica/linea%204/1.3phva.html>

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

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

Figura 2. Subsistemas del MECI



Fuente:

http://www.policia.gov.co/portal/page/portal/INSTITUCION/Control_Interno/MECI_1000_2005



2.1.4. Relación entre MECI - GP 1000

- Subsistema de control de Estratégico.

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

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

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



- **Subsistema de control de gestión.**

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

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

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



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

- **Subsistema de control de la evaluación.**

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

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

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



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

2.1.5. Herramientas y técnicas de ayuda para la realización del proyecto¹.

Para el diseño, documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad para el Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, utilizaremos diferentes herramientas para la administración de la calidad tales como:

Entrevista: En esta herramienta simplemente se establecen una serie de preguntas abiertas o cerradas dirigidas que pueden ser aplicadas de manera individual o colectiva.

Encuesta: Al utilizar esta herramienta se realiza una serie de preguntas dirigidas sobre un tema específico a un grupo de personas.

Grupos de enfoque: En esta herramienta se obtiene información a partir de una sesión de discusión en grupo. Es importante elaborar una guía de los temas que se discutirán y nombrar un moderador que facilite la participación de todos. Las sesiones se realizan con diferentes grupos (hombres, mujeres, amas de casa, etc.) los cuales deben ser homogéneos.

Lluvia de ideas: En esta técnica se solicita a los participantes que aporten las ideas que tengan sobre una temática o problemática específica. El moderador establece los objetivos de la sesión y promueve la participación de todos. Todas las ideas son aceptadas. Al finalizar se evalúa cada idea y se obtienen conclusiones.

¹ Aguilar-Morales, J.E. (2010) Herramientas básicas para la calidad. Network de Psicología Organizacional. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.



Lista de verificación: Al utilizar esta herramienta se elabora un lista de las acciones que se deben realizar y enseguida se anota si fueron realizadas o no.

Diagrama de Pareto: El principio de Pareto, desarrollado por Wilfredo Pareto, plantea que un 20% de las causas ocasionan el 80% de los efectos de una situación determinada, por eso también se le conoce como la regla 80/20, por lo que si queremos modificar una situación tenemos que

Diagrama de afinidad: El diagrama de afinidad se utiliza para organizar la información en categorías afines, es similar a la estratificación la diferencia es que en este caso se agrupan opiniones o ideas y no datos.

Para elaborar un diagrama de afinidad se realizan las siguientes acciones:

Se determina la problemática que se analizará

Se reúne un grupo de trabajo

Se recaban las opiniones o ideas del grupo

Se anota toda la información

Se organiza la información agrupando las ideas en categorías apropiadas

2.2. MARCO CONTEXTUAL

2.2.1. Ficha de identificación de la Institución.

- Nombre Oficial: Instituto Empresarial Gabriela Mistral
- Dirección Sede A: Calle 4 N° 9 - 37 Centro Floridablanca
- Dirección Sede B: Diagonal 19A N° 203A -12
- Dirección Sede Alternativa: Carrera 10 N° 5-20 Centro Floridablanca
- Ubicación: Municipio de Floridablanca- Santander- Colombia
- Teléfonos: 6750773 - 6487334
- Página Web: www.gabrielamistralfloidablanca.com
- Naturaleza: Oficial



- Carácter: Mixto
- Modalidad: empresarial
- Calendario: A
- Jornada: Diurna con horarios de: 6:10 a.m, a 12:10 m - 12:30 m a 6:30 P.m.
- Resolución de aprobación: 0186 del 16 de febrero de 2010.
- Nit: 804.002.818-3
- Código del DANE: 168276000070

2.2.2. Reseña Histórica. El 24 de noviembre de 1948, según escritura N° 3406 de la Notaría Segunda, del Círculo Notarial de Bucaramanga, el Municipio de Floridablanca adquiere la propiedad donde está actualmente ubicada nuestra Institución, teniendo en cuenta para ello la firma de una permuta que hace con los administradores de la sociedad Uribe y Prada Ltda.

Entre los años de 1957 y 1962, el Teniente Francisco Fernández Acuña, la familia Gutiérrez Gómez y las familias de los señores: Isidro Ortiz y Enrique Prada..., encaminaron sus esfuerzos y sentimientos de solidaridad, colaboración y apoyo..., a la construcción de la planta física actual, cuya obra fue realizada para el funcionamiento de éstas dos (2) Concentraciones Escolares separadas simplemente por unas escaleras intermedias en su patio interno; las cuales, tiempo después, tomaron los nombres de: “Concentración Gabriela Mistral” (en el costado Sur hacia la calle 4ª) y “Concentración Domingo Faustino Sarmiento” (en el costado Norte, hacia la calle 3ª) respectivamente.

En el año 1996, siendo Alcalde Municipal el Doctor Eulises Bálcazar Navarro y según acuerdo No. 093 del 06 de diciembre de 1995, se crea el Instituto Gabriela Mistral implementando el nivel de Preescolar y el Sexto (6º) grado, nombrándose como Rector al Licenciado VÍCTOR SAÚL BASTO y como coordinadores(as) en la Jornada de la mañana a la Licenciada Ana Elva Peña de Lamus y en la Jornada de la Tarde al profesor Marco Antonio Hernández



En el año 1999 nombran como Rectora encargada, a la Licenciada ANA DE DIOS TARAZONA GARCÍA. Durante la administración de la Licenciada Ana de Dios se gestionó y logró la creación y aprobación del Nivel de Educación Media Técnica, facultándose a la Institución para la expedición del Título de Bachiller Técnico Comercial en un principio y luego..., el de Bachiller Técnico Empresarial en Mercadeo y Publicidad.

Motivados por los cambios vertiginosos de la Educación a nivel Nacional y ante el inminente ejercicio de la certificación de los Municipios que cumplieron con el lleno de los requisitos a partir de lo contemplado en las Leyes Colombianas y de manera especial en la Ley 715 del 21 de diciembre de 2001., el Municipio de Floridablanca asumió la Certificación de la Educación. Lo anterior trajo como consecuencia que mediante Resolución No. 12427 del 28 de Octubre de 2002 emanada de la Gobernación de Santander..., fueron fusionados varios Centros Educativos entre ellos : El Instituto Empresarial Gabriela Mistral, convirtiéndose en la Institución Educativa “Instituto Empresarial Gabriela Mistral”, con sus Sedes anexas B, C, D y E respectivamente.

El 17 de septiembre de 2003 asume como Rector de la Institución, el Licenciado PABLO ROQUE REYES ORDÚZ; Durante el año lectivo de 2005 y por decisión de la Administración Municipal en cabeza del señor Alcalde – Doctor Jairo Eduardo Ulloa Cadena y siendo Secretaria de Educación Municipal la Doctora Alma Josefa Osorio Aguirre, mediante Resolución N° 0225 del 26 de Julio de 2005 se nombra como Rector en propiedad al Licenciado RODOLFO ELQUIN BLANCO GARNICA, quien de manera inmediata asume sus funciones, generando algunos cambios sustanciales en la redistribución de la carga académica, horarios y Planes de estudios, formalizando además, el Convenio Ínter – Institucional de articulación SENA – MEN en el programa o itinerario de formación: “PLANIFICACIÓN PARA LA CREACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS”



El Consejo Académico aprobó mantener la Modalidad Técnica Empresarial propia de la Institución..., en “MERCADERO Y PUBLICIDAD” e implementar para el presente año lectivo de 2011, las siguientes modalidades articuladas con el SENA: Programas o Itinerarios de Formación en “ASISTENCIA ADMINISTRATIVA” y Es importante señalar que la primera promoción de Bachilleres Técnicos Empresariales fue graduada al finalizar el año 2001..., de acuerdo al orden de las actas de graduación y según nuestro archivo..., al finalizar el año 2006, nuestra Institución graduó la Novena Promoción de Bachilleres Técnicos con especialidad en Mercadeo y Publicidad y la Primera Promoción de Bachilleres Técnicos con especialidad en “ADMINISTRACIÓN DE PUNTO DE VENTA”, como uno de los Programas iniciales articulados con el SENA en “CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS”

En la actualidad, nuestra Institución cuenta en realidad con dos (02) Sedes: Principal (incluyendo la sede Alterna) y la Sede “B – Porvenir”.

Actualmente..., nuestra Institución cuenta con Estudios aprobados y Licencia de funcionamiento, según Resolución N° 0186 del 16 de febrero de 2010, emanada de la Secretaría de Educación Municipal de Floridablanca.

2.2.3. Misión y Visión pre-implementación del SGC²:

- **Misión:**

«El Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, es una institución educativa de carácter público, mixto, que ofrece niveles de: preescolar, básica y media técnica, fundamentando su acción pedagógica en la formación de personas con valores y principios, orientada a formar un(a) ciudadano(a) activo(a) y con

² Reglamento, Pacto O Manual De Convivencia Escolar 2011. Instituto Empresarial Gabriela Mistral Floridablanca



cultura empresarial, competitivo (a) en su entorno, así como gestor(a) y protagonista de su propio proyecto de vida.»

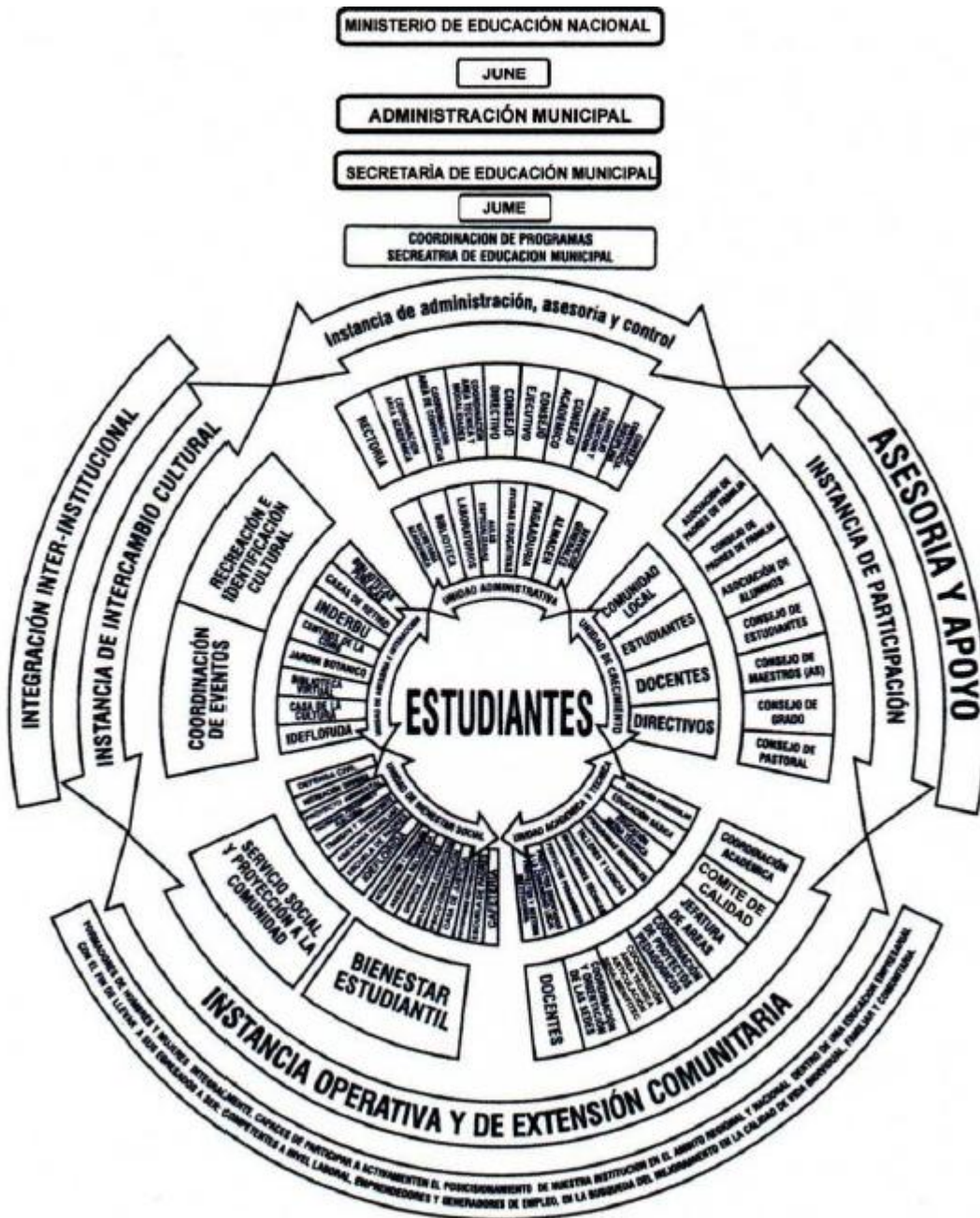
- **Visión:**

«El Instituto Empresarial Gabriela Mistral en el año 2020, será una institución educativa posicionada como líder en el ámbito local, regional y nacional dentro de una educación empresarial y comprometida en la formación de personas con calidad, con competencias básicas y laborales; que hacen de los(as) egresados(as) Gabrielistas; seres activos(as), emprendedores(as), con capacidad de liderazgo, con un destacado compromiso ciudadano y actitudes de superación personales, académicas, laborales, empresariales y sociales, que ofrezcan continuos aportes de transformación, acordes con el desarrollo social, tecnológico e industrial del país.»

2.2.4. Estructura Organizacional. En la figura 3 se muestra la estructura organizacional del Instituto Empresarial Gabriela Mistral De Floridablanca.



Figura 3. Estructura Organizacional



Fuente: Manual de Funciones, control interno, procedimientos, mapa de riesgos y código de ética. Instituto Empresarial Gabriela Mistral, 2011



3. DIAGNÓSTICO INICIAL

Esta etapa se ejecuta con el fin de conocer la situación actual del Instituto Empresarial Gabriela Mistral frente al SGC. Al iniciar con el proyecto, se conformó el equipo de calidad y luego de efectuar una sensibilización en el tema de la calidad y en los principios de la norma, se realizó un diagnóstico inicial general, en relación a la operatividad y los problemas presentes, que dificultan el cumplimiento de las directrices institucionales.

El 27 de septiembre de 2011 se da inicio a la realización de la primera etapa denominada “diagnóstico inicial” a partir de una autoevaluación del control y su posterior análisis, para revisar el cumplimiento de los requisitos de la norma ya mencionada al momento de comenzar con el desarrollo del proyecto. En esta fecha se realizaron 6 entrevistas a los representantes de cada proceso involucrado con competencias para resolver los cuestionamientos (rector, pagador, almacenista, bibliotecaria, coordinadora y secretaria), tomando como guía especial el “aplicativo para la realización del diagnóstico GP 1000:2009” sugerido por el “Departamento Administrativo de la Función Pública”.³

Consecutivo a esto y según una perspectiva objetiva se realiza la calificación y valoración correspondiente, según los criterios determinados por el DAFP y descritos a continuación:

- (1) → No se cumple
- (2) → Se cumple insatisfactoriamente
- (3) → Se cumple aceptablemente
- (4) → Se cumple en alto grado

³ (*)Guía de Diagnóstico para implementar el sistema de gestión de la calidad en la gestión pública NTC GP 1000: 2009



(5) → Se cumple plenamente

Rango 1.0-1.9: Inadecuado

Rango 2.0-2.9: Deficiente

Rango 3.0-3.9: Adecuado

Rango 4.0-5.0: Satisfactorio

En el anexo “Diagnóstico gp 1000:2009” se presentan los resultados del diagnóstico de forma más detallada a partir de la tabla “Resultado Diagnóstico Inicial GP1000:2009” ubicada en el *anexo 1*, y la tabla “Resultado Diagnóstico MECI” ubicada en el *anexo 2*.

3.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL DIAGNÓSTICO INICIAL

Luego de estudiar los resultados proyectados por la autoevaluación realizada, se emplea el análisis estadístico de Pareto, teniendo en cuenta que es una buena herramienta para identificar los aspectos críticos resaltando el grado de influencia de diferentes factores que deben ser de cuidado en la planificación y ejecución de las diferentes etapas del proyecto.

En la tabla presentada a continuación se presentan los porcentajes de incumplimiento:



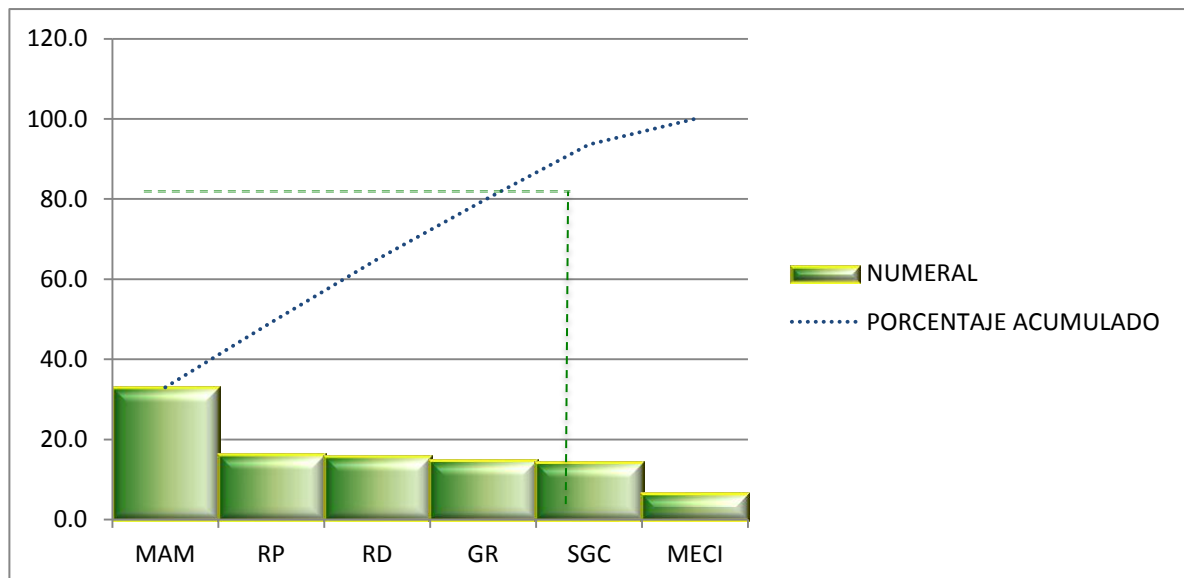
Tabla 2. Análisis de Pareto – Diagnóstico Inicial

Designación del Numeral	Numeral	Incumplimiento	% Sobre 100	% Acumulado Sobre 100
MAM	Medición, análisis y mejora	3,81	33,0	33,0
RP	Realización del producto	1,87	16,2	49,2
RD	Responsabilidad de la Dirección	1,82	15,8	64,9
GR	Gestión de los recursos	1,69	14,6	79,6
SGC	Sistema de Gestión de la Calidad	1,62	14,0	93,6
MECI	Modelo Estándar de Control Interno	0,74	6,4	100,0

Fuente: Autores del Proyecto

La gráfica resultante nos permite identificar el 80% de los componentes que generan deficiencia en el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca.

Figura 4. Gráfica del Análisis de Pareto



Fuente: Autores del Proyecto



3.2. DESCRIPCIÓN DE LOS ELEMENTOS CRÍTICOS:

3.2.1. Medición, análisis y mejora (MAM). El Instituto presenta su mayor deficiencia en los numerales de medición, análisis y mejora, teniendo en cuenta que no se planifica, no se documenta y no se implementa medición, análisis y mejora en cada uno de los procesos. En lo referente a la satisfacción del cliente no hay establecidos métodos para obtener esta información, obviando así registros de la conformidad del servicio. Existen medidas correctivas en el plan de mejoramiento institucional pero no están todos los procesos involucrados.

Esto se debía principalmente a la ausencia de herramientas para la realización de dicho seguimiento; por lo cual es importante diseñar formatos que permitan cumplir con las disposiciones planteadas en los procesos del Sistema De Gestión De Calidad.

3.2.2. Realización del producto (RP). La Institución no cuenta con un SGC con el cual se pueda dar cumplimiento a los objetivos de la institución, no se plantean objetivos de calidad, no se documentan los procesos.

El establecimiento educativo planifica y controla el diseño y desarrollo de los programas de educación y formación, así como los servicios complementarios y de apoyo, de acuerdo al PEI ya que es un requisito del Ministerio de Educación Nacional; sin embargo, este proceso no está controlado.

El colegio solo contaba de manera documental con algunos aspectos enfocados a la planeación del proceso de contratación y almacenamiento. A pesar de contar con un manual de funciones previamente establecido por la Secretaría de Educación, no se realizaban todas las actividades determinadas en el mismo.



Se confirma la aceptación recíproca de los requisitos y condiciones del producto educativo y la prestación del servicio antes de la suscripción de la matrícula, solo a través de la firma de conformidad del manual de convivencia.

La mayoría de las veces las revisiones de las actividades de diseño y desarrollo son hechas por los coordinadores, porque no hay un verdadero compromiso por parte de la mayoría de docentes y administrativos.

Se hacen experimentos de nuevas modalidades o metodologías de formación, a través de convenios con el SENA en mercadeo y publicidad, documentación y registro de operaciones contables y asistencia administrativa.

3.2.3. Responsabilidad de la dirección (RD). No existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente y tampoco se determinan las necesidades de los padres de familia, indagando sobre las condiciones socioeconómicas y culturales de las familias, así como sus apreciaciones con respecto a las condiciones que deberían tener el servicio educativo en relación con la calidad, la oportunidad, el costo y seguridad.

Cada mes se publican los gastos del presupuesto del colegio que por ley se debe entregar a la contraloría. Por otro lado el rector comparte en reuniones con padres de familia la información de los gastos y entradas de la institución.

Se han hecho pruebas esporádicas para evaluar el cumplimiento del perfil del egresado de la institución, a través de pequeñas muestras suministradas por el SENA.

Se comparan las pruebas ICFES a nivel de Floridablanca, de Santander y de Colombia; pero no se hace una evaluación exhaustiva de los resultados.



Debían generarse las políticas y compromisos desde la perspectiva de la Rectoría, y una herramienta que permitiera la realización de la revisión por la dirección según los requisitos de la norma.

3.2.4. Gestión de los recursos (GR). Se puede evidenciar que algunos de los funcionarios que son contratados por el estado para cumplir funciones que requieren un nivel específico, no cumplen los requisitos.

No se cuenta con la infraestructura necesaria ni con la autoridad para tomar decisiones en la compra de mobiliario para el normal desempeño de las actividades de los estudiantes.

3.2.5. Sistema De Gestión de la Calidad (SGC). Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación).

No se contaba con un manual de calidad, ni con los procedimientos obligatorios determinados en la norma; tampoco se evidenciaba el desarrollo de la política y objetivos de calidad de la institución; solamente existía el organigrama de la empresa y no estaban establecidos los procesos. Se cuenta con un sistema de gestión documental archivado mas no implementado.

3.2.6. Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Se determinó que: a pesar del puntaje arrojado por el aplicativo provisto por el DAFP en las preguntas relacionadas con el Modelo Estándar de Control (4,26 – Satisfactorio), no se evidencia tal nivel de desarrollo en cuanto a las herramientas y documentación que se esperaba haber encontrado. La desviación se debió a que la autoevaluación fue contestada únicamente por el jefe de control interno de la institución, gracias al poco conocimiento que tenían los demás participantes sobre el MECI.



3.3. PLAN DE ACCIÓN FRENTE AL DIAGNÓSTICO

Luego de ejecutado y estudiado el diagnóstico inicial con el fin de realizar la autoevaluación y control de los requisitos del SGC del instituto, fue llevada a cabo la sensibilización donde se presentaron los elementos críticos localizados y el plan de acción post-diagnóstico, dando paso a las diferentes actividades para el diseño e implementación de la norma.

Tabla 3. Plan de Acción Post-Diagnóstico

ELEMENTOS CRITICOS Y AUDITORIAS	MES	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO	
	SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Sistema De Gestión De Calidad	Manual de Calidad																						
	Procedimientos																						
	Capacitación Documental																						
Realización del Producto	Caracterizaciones																						
	Matriz De Comunicación																						
Responsabilidad De La Dirección	Revisión Por La Dirección																						
Medición, Análisis y Mejora	Matriz de Riesgos																						
	Matriz de Indicadores																						
Auditorías Internas	Reunión Pre-auditoría																						
	Reunión Post-auditoría																						
	Planes de Mejoramiento																						
	Auditoría Interna N° 1																						
	Auditoría Interna N° 2																						

Fuente: Autores del Proyecto



4. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Las sensibilizaciones y capacitaciones se realizan paralelamente a todas las etapas del ciclo PHVA. Inicialmente las sensibilizaciones van dirigidas a todo el personal que hace parte del proceso y las capacitaciones están orientadas al comité de calidad y líderes de cada proceso. Estas jornadas se hacen mediante reuniones y talleres que permiten conocer el grado de avance, documentándolos en el tema de la calidad y aclarando el papel de cada uno en el proceso.

4.1. SENSIBILIZACIÓN DEL S.G.C.

La etapa de la sensibilización se realizó con el propósito de concientizar a los diferentes miembros de la institución acerca de las ventajas de implementar un Sistema de Gestión de Calidad. Se citó al personal directivo, docentes, administrativos y de servicios generales de las tres sedes, en tres fechas, cada una con dos jornadas, dando espacio así a la participación del cien por ciento de los involucrados. (Ver *anexo 3* lista de asistencia sensibilizaciones)

Tabla 4. Cronograma de Sensibilizaciones

	FECHA	JORNADA	OBJETIVO	PARTICIPACIÓN
1ª FASE	31/10/2011	6:00 a.m. a 7:00 a.m. 12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Concientizar a los participantes de los beneficios del SGC y los factores a tener en cuenta en la implementación de la NTC GP 1000:2009	98%
2ª FASE	05/12/2011	6:00 a.m. a 7:00 a.m. 12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Presentar los resultados del diagnóstico inicial, fortalecer los fundamentos de la NTC GP 1000:2009 y mostrar el plan de acción post-diagnóstico	95%
3ª FASE	10/01/2012	6:00 a.m. a 7:00 a.m. 12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Publicar la nueva misión, visión, objetivos y política de calidad de la institución.	97%

Fuente: Autores Del Proyecto



La sensibilización se llevó a cabo a través de tres fases:

4.1.1. Primera Fase Sensibilización. La finalidad de esta primera fase fue hacer una reflexión del valor que tiene implementar un Sistema De Gestión De La Calidad en la Institución. Los temas tratados comprendieron el conocimiento de las generalidades de la NTC GP 1000: 2009 y el Modelo Estándar De Control Interno, los beneficios de implementar el Sistema, vocabulario, conceptos de importancia para el SGC, los principios de Gestión de la calidad, ciclo PHVA, las etapas de la implementación de la norma, así como el compromiso por parte de la alta dirección.

La Sistemática utilizada para el desarrollo de esta actividad constó de la entrega de un folleto con la información más relevante; y una presentación de los autores del proyecto, preparada con base al Plan de Proyecto presentado ante la Escuela de Estudios Industriales Y Empresariales, en el que se encontraba toda la información citada anteriormente.

4.1.2. Segunda Fase de la Sensibilización. El propósito de esta etapa es dar a conocer los resultados del diagnóstico inicial y consolidar los conceptos y fundamentos estudiados en la primera fase de la sensibilización.

La metodología utilizada fue la entrega de un boletín con una síntesis del informe del diagnóstico inicial entregado a rectoría y la posterior presentación de los datos más sobresalientes a partir de gráficos, donde se explicaba el diagrama de Pareto y el posterior análisis de los puntos críticos resaltando el estado en el que se encuentra la institución.

Finalmente se expuso el plan de acción post-diagnóstico, en el que se resaltaba la importancia de la participación y colaboración de todos los miembros de la



comunidad educativa para la posterior implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto Empresarial Gabriela Mistral.

4.1.3. Tercera fase de la Sensibilización. En este espacio se expone a todo el personal una propuesta de la nueva misión, visión, la política y los objetivos de calidad de la institución, comunicando la forma en que fueron desarrollados los temas, resaltando así la aprobación por parte de todos los miembros asistentes. (Ver *anexo 4*: folletos de sensibilización)

4.2. CAPACITACIÓN

Se realizaron diferentes jornadas de capacitación en el instituto para poder difundir las directrices del Sistema de Gestión de Calidad dentro de los miembros de la comunidad educativa.

Tabla 5. Cronograma de Capacitaciones

	FECHA	JORNADA	OBJETIVO	PARTICIPACIÓN
1ª FASE	05/03/2012	6:00 a.m. a 7:00 a.m.	<ul style="list-style-type: none">• Concientizar a los participantes de los beneficios y la importancia de documentar.• Dar a conocer las directrices de la institución• Adjudicar a los líderes de cada proceso la apropiación de los documentos	98%
		12:00 a.m. a 1:00 p.m.		97%
	07/03/2012	11:00 a.m. a 1:00 p.m.		100%
	09/03/2012	11:00 a.m. a 1:00 p.m.		100%
	12/03/2012	11:00 a.m. a 1:00 p.m.		100%
2ª FASE	20/02/2012	6:00 a.m. a 7:00 a.m.	<ul style="list-style-type: none">• Analizar resultados de la Primera Auditoría.• Asimilar el plan de mejoramiento	100%
	09/04/2012	6:00 a.m. a 7:00 a.m.	<ul style="list-style-type: none">• Analizar resultados de la Segunda Auditoría.• Asimilar el plan de mejoramiento	100%

Fuente: Autores del Proyecto



4.2.1. Primera Fase de La Capacitación. Al terminar la documentación del SGC se realizó una reunión donde se manifestaba claramente la importancia, función y jerarquía que existe para los documentos del sistema; mediante la presentación del listado maestro de documentos y registros relacionados a cada proceso, explicando detalladamente, indicando ejemplos y representando situaciones que pudieran presentarse en la institución.

Se organizó una reunión general con todo el personal de la institución que se realizó en dos jornadas con todas las sedes de la institución y adicionalmente tres capacitaciones con el comité de calidad y los líderes de cada proceso, que a su vez difundieron la información de manera jerárquica.

4.2.2. Segunda Fase de la Capacitación. Luego de recibidas las conclusiones de la primera y segunda auditoría, se lleva a cabo una reunión inmediatamente después de cada una de ellas. En las respectivas capacitaciones se hace el análisis de los resultados, resaltando las fortalezas, los aspectos a mejorar y las causas de la no conformidades, y revelando el plan de mejoramiento para esta etapa.



5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La planificación del sistema de gestión de la calidad permite definir la estructura organizativa del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, el cronograma general y el plan de comunicaciones, así mismo se determinan las actividades a efectuar para cerrar la brecha existente entre el Sistema de Gestión de la Calidad y los requisitos establecidos en la norma NTC GP1000:2009. Fue conveniente realizar esta fase, porque permite determinar las actividades a desarrollar, los recursos, los plazos de ejecución y los responsables.

Para dar cumplimiento al numeral 5 y por consiguiente el 4.2.1. y 4.2.2. de la NTC GP1000:2009, se desarrollaron junto con la alta dirección de la institución, el horizonte institucional, el diseño de la política y objetivos de calidad e indicadores de gestión; que se encuentran dentro del manual de calidad desarrollado en el proceso de implementación.

5.1. HORIZONTE INSTITUCIONAL

Con el fin de tener un SGC con bases sólidas, es importante revisar y definir el marco filosófico de la institución, es decir, la misión, visión, valores, concepto de educación y perfil de calidad que fundamentan la institución.

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

- **Misión antes de iniciar el proyecto:**

«El Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, es una institución educativa de carácter público, mixto, que ofrece niveles de: preescolar, básica y media técnica, fundamentando su acción pedagógica en la formación de personas



con valores y principios, orientada a formar un(a) ciudadano(a) activo(a) y con cultura empresarial, competitivo (a) en su entorno, así como gestor(a) y protagonista de su propio proyecto de vida.»

- **Visión antes de iniciar el proyecto:**

«El Instituto Empresarial Gabriela Mistral en el año 2020, será una institución educativa posicionada como líder en el ámbito local, regional y nacional dentro de una educación empresarial y comprometida en la formación de personas con calidad, con competencias básicas y laborales; que hacen de los(as) egresados(as) Gabrielistas; seres activos(as), emprendedores(as), con capacidad de liderazgo, con un destacado compromiso ciudadano y actitudes de superación personales, académicas, laborales, empresariales y sociales, que ofrezcan continuos aportes de transformación, acordes con el desarrollo social, tecnológico e industrial del país.»

Luego de analizar y evaluar la misión y visión, encontramos que estaban muy bien direccionadas en cuanto a las características que cada una de ellas debería adquirir en lo que respecta a ser clara, comprensible, entendible, realista, positiva, consistente y que refleja las habilidades distintivas de la institución. Por otro lado la misión y visión no manifestaba el compromiso de la institución con el sistema de gestión de calidad, por lo tanto fue necesario realizar ajustes y plantear unas nuevas directrices.

Por lo anterior la nueva misión y visión son:

- **Misión propuesta y validada:**

«El Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, es una institución educativa de carácter público, mixto, dedicada a la formación de la niñez y juventud, sirviendo como instrumento de acceso a la educación integral y de calidad para la población.



Ofrece niveles de: preescolar, básica y media técnica, fundamentando su acción pedagógica en la formación de personas con valores y principios, orientada a formar un(a) ciudadano(a) activo(a) y con cultura empresarial, competitivo (a) en su entorno, así como gestor(a) y protagonista de su propio proyecto de vida. Para ello plantea su proyecto educativo institucional, en base a las necesidades de las partes interesadas.»

- **Visión propuesta y validada:**

«El Instituto Empresarial Gabriela Mistral en el año 2020, será una institución educativa posicionada como líder en el ámbito local, regional y nacional dentro de una educación empresarial y comprometida en la formación de personas con calidad, con competencias básicas y laborales; que hacen de los(as) egresados(as) Gabrielistas; seres activos(as), emprendedores(as), con capacidad de liderazgo, con un destacado compromiso ciudadano y actitudes de superación personales, académicas, laborales, empresariales y sociales, que ofrezcan continuos aportes de transformación, acordes con el desarrollo social, tecnológico e industrial del país.»

5.2. MANUAL DE CALIDAD

Este manual tiene por objeto definir la estructura del sistema de gestión de calidad implementado en el Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, se referencian los lineamientos estratégicos de la institución, el enfoque basado en procesos, la interacción entre los mismos, y las exclusiones hechas al sistema por parte del colegio, alineado con el Modelo Estándar de Control Interno (MECI). Esto tiene como finalidad demostrar la capacidad que tiene la institución de prestar el servicio educativo de manera que se satisfagan los requisitos del cliente.

A continuación se enumera el contenido de dicha herramienta: (Ver *Anexo 5* Manual De Calidad - instituto empresarial Gabriela mistral)



- Descripción de la Institución
 - Datos Generales
 - Beneficiarios
 - Prestación del Servicio
- Generalidades del Sistema de Gestión de la Calidad
 - Alcance del Sistema de gestión de la Calidad
 - Política de la Calidad
 - Objetivos de la Calidad
 - Descripción de los Procesos y su Interacción
 - Procedimientos Documentados

5.2.1. Alcance del Sistema De Gestión de Calidad. Todos sus procesos y sus actividades representados en el mapa de procesos del Instituto Empresarial Gabriela mistral, están orientados a la prestación de servicio de educación integral siendo una institución de carácter mixto, en las jornadas mañana y tarde de las sedes A, B y C de la institución.

Queda excluido de este manual el numeral 7.6. Control de los Equipos de Seguimiento y medición, por la cual no se utilizan equipos, dispositivos ni instrumentos de medición o estado de calibración para la práctica y control de los servicios educativos.

El alcance hace nombramiento detallado de los servicios, los niveles y las locaciones en las cuales se desarrolla la actividad, y establece también la exclusión que se consideró apropiada junto con su respectiva justificación, teniendo en cuenta las exigencias del numeral 4.2.2 literal a de la norma.

5.2.2. Política y Objetivos de Calidad. El planteamiento de los objetivos y política de calidad se configuró a partir de una matriz de expectativas y necesidades de los usuarios Vs las metas de la institución, que permitió cuantificar mediante una



investigación entre un grupo de la institución conformado por el comité de calidad, líderes de los procesos, representantes de los estudiantes y padres de familia; en la cual se exploraban las necesidades, expectativas del servicio y el ambiente en el que se desarrolla. Teniendo en cuenta también los criterios de la alta dirección para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Tabla 6. Elementos de la Matriz de Expectativas Vs Metas de la Institución

ELEMENTOS DE LA MATRIZ	
EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DEL CLIENTE	METAS DE LA INSTITUCIÓN
<ul style="list-style-type: none">• Cobertura en la educación.• Igualdad de oportunidades.• Educación pertinente.• Transparencia en la gestión.• Formación ética.• Alta formación académica.• Ambiente seguro.• Preparación para la inserción en la vida laboral y/o educación.• Desarrollo integral (académico, físico, cultural).• Infraestructura adecuada.• Trato justo y equitativo	<ul style="list-style-type: none">• Mejoramiento continuo.• Posicionamiento regional.• Satisfacción del cliente.• Mejoramiento del clima organizacional.• Diseño de nueva modalidad académica.• Eficiencia en la utilización de los recursos.• Diminución del ausentismo laboral.• Diminución del ausentismo Estudiantil

Fuente: Cesar Contreras y Sindy Salinas. Sistema de Gestión de Calidad Para el Colegio Balbino García de Piedecuesta, según los parámetros de las normas NTC GP1000:2009 y MECI.

EL orden que se empleó para ponderar la relación entre los requisitos del cliente y metas de la institución fue la siguiente:

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



Figura 5. Matriz de Expectativas Vs Metas de La Institución

Metas de institución →	Mejoramiento Continuo	Posicionamiento Regional	Satisfacción del Cliente	Mejoramiento del Clima Organizacional	Diseño de Una nueva Modalidad Académica	Eficiencia En la Utilización de los Recursos	Disminución del Ausentismo laboral	Disminución del Ausentismo Estudiantil	Total
Expectativas y Necesidades Del Cliente ↓									
Cobertura en la Educación	5	3	5	5	5	1	1	1	26
Igualdad de Oportunidades	5	5	5	5	5	5	5	3	38
Educación Pertinente	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Transparencia en la gestión	5	5	5	5	5	5	3	3	36
Formación académica	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Ambiente Seguro	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Preparación para la inserción en la vida y/o educación	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Desarrollo Integral (académico, físico, cultural)	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Infraestructura Adecuada	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Trato Justo Y Equitativo	5	5	5	5	3	5	5	5	38
Contar Con recursos Adecuados para la práctica pedagógica	5	5	5	5	5	5	5	5	40
Trato Ecuánime para todos los miembros de la institución	5	5	5	5	3	5	5	5	38
Total	60	58	60	60	56	56	54	52	

Fuente: Cesar Contreras y Sindy Salinas. Sistema de Gestión de Calidad Para el Colegio Balbino García de Piedecuesta, según los parámetros de las normas NTC GP1000:2009 y MECI.

Los requerimientos del cliente seleccionados fueron: Educación pertinente, formación académica, ambiente seguro, preparación para la inserción en la vida y/o educación, desarrollo integral, infraestructura adecuada y contar con los recursos necesarios para la práctica pedagógica. Las metas institucionales fueron el mejoramiento continuo, el posicionamiento regional, la satisfacción del cliente y el mejoramiento del clima organizacional.

- **Política de Calidad:**

EL INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL, es un plantel educativo dedicado a la formación integral (ética y moral), comprometidos con la comunidad a formar hombres y mujeres líderes, libres responsables competentes intelectual y laboralmente, así mismo garantizando una adecuada infraestructura que contribuye al cumplimiento de los fines esenciales del estado, manteniendo así un



ambiente seguro de trabajo libre de peligros, comprometidos con la mejora continua buscando la excelencia y eficiencia en el instituto y partes internas y su posicionamiento regional.

- **Objetivos de Calidad:**

1. Garantizar al estudiante una formación integral, ética y moral
2. Orientar al estudiante y a todas las partes internas de la institución al desarrollo de las diversas competencias para garantizar la calidad en el servicio.
3. Hacer uso eficiente de los recursos tanto financieros y físicos de la institución para cumplir con los requerimientos de la comunidad educativa.
4. Garantizar la mejora continua en cada uno de los procesos presentes en la institución, mediante la implementación del ciclo PHVA.
5. Generar estrategias de mejoramiento continuo a partir de la identificación de riesgo que involucren el bienestar del plantel.
6. Consolidar los programas técnicos posibles dentro de la modalidad empresarial para que el estudiante haga uso a sus fortalezas laborales.

Teniendo en cuenta el numeral 5.4.1., de la NTC GP 1000:2009, nos indica que los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad; se diseñaron indicadores de gestión expuestos en la tabla N° 6.



Tabla 7. Matriz de Indicadores De Gestión

OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO				META
					1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	
Garantizar al estudiante una formación integral, ética y moral	Nivel de Promoción	(# de estudiantes promovidos por asignatura / Total de estudiantes) * 100	Semestral	Coordinador	61%				70%
	Resultados Saber	(# de estudiantes sobre el promedio Nacional) * 100	Anual		42%				70%
	Nivel de Asistencia	(Horas efectivas del estudiante / total de horas efectivas en el periodo de la materia) * 100	Trimestral		75%	73%			80%
	Comportamiento Estudiantil	(# de estudiantes con desempeño bajo en el boletín por grado / total estudiantes por grado) * 100	Trimestral		3%	2%			10%
Orientar al estudiante y a todas las partes internas de la institución al desarrollo de las diversas competencias para garantizar la calidad en el servicio.	Porcentaje de Cumplimiento de los programas curriculares diseñados	(# de planes de asignaturas desarrollados/ # de planes de asignatura programados) * 100	Anual	Coordinador	85%				90%
Hacer uso eficiente de los recursos tanto financieros y físicos de la institución para cumplir con los requerimientos de la comunidad educativa.	Cumplimiento Presupuestal	(presupuesto planeado / presupuesto ejecutado) * 100	Trimestral	Pagador	80%	82%			85%
	Mantenimiento de Equipo e Instalaciones	# de mantenimientos a los equipo e instalaciones de la institución	Anual	Rector					2
Garantizar la mejora continua en cada uno de los procesos presentes en la institución, mediante la implementación del ciclo PHVA.	Eficacia de Los planes de Mejoramiento Por proceso	(# de Planes de mejoramiento efectivos/# de planes de mejoramiento presentados) * 100	Semestral	Lider de Control Interno	100%				100%
	Satisfacción de Usuarios	(# de usuarios satisfechos/total de usuarios) * 100	Anual	Representante de Calidad	90%				95%
	Acciones Eficientes	(# de AC + AP cerradas como eficientes/ total de acciones levantadas) * 100	Semestral	Lider de Control Interno	93%				100%

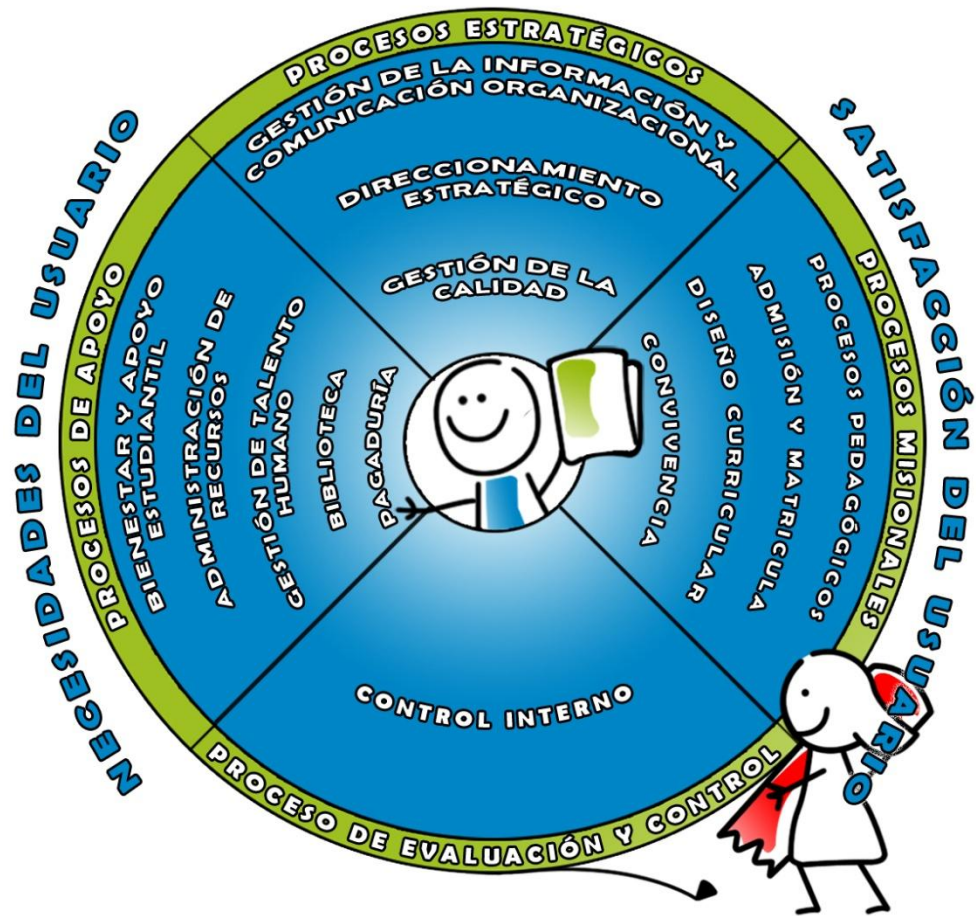


	Solución a Quejas Y Reclamos	(# de Q y R Solucionados / # de Q y R presentados) * 100	Trimestral	Representante de Calidad	0%	25%		70%
Consolidar los programas técnicos posibles dentro de la modalidad empresarial para que el estudiante haga uso a sus fortalezas laborales.	Índice de estudiantes que profundizan sus estudios en la modalidad enfatizada	(# de estudiantes que continúan sus estudios tecnológicos o profesionales / Total de estudiantes Graduados)	Anual	Psicorientadora				85%
Proporcionar al educando un ambiente seguro para que pueda adquirir las habilidades y destrezas	Porcentaje de Conflictos de Estudiantes Por Grado	(# de estudiantes con sanciones por conflicto/ # total de estudiantes) * 100	Semestral	Psicorientador a	4%			10%
	Porcentaje de Conflictos de Personal de La Institución	(# de sanciones a personal de la institución / cantidad de personal) * 100	Semestral	Psicorientador a	0%			5%
	Porcentaje de incidentes y/o accidentes de tipo físico o mental	(# de estudiantes con alguna lesión / Total de estudiantes) * 100	Semestral	Psicorientador a	1,50%			5%

Fuente: Autores del Proyecto

5.2.3. Descripción de los Procesos y Su Interacción. Para efectuar la ejecución del numeral 4.2.2. Inciso “c” de la NTC GP 1000: 2009, que estipula de manera obligatoria que debe haber una descripción de la interacción de los procesos del Sistema De Gestión de Calidad, se incluyen en el Manual de Calidad las definiciones de cada uno de los procesos, seguido del mapa de procesos, que organiza y gestiona la institución de una manera gráfica, clara y amena para la comunidad educativa, permitiéndonos identificar sus interacciones y secuenciación.

Figura 6. Mapa de Procesos INGAMIS



Fuente: Autores del Proyecto



6. DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, el diseño y la documentación representa un factor clave, ya que uno de los problemas que más se presentan en las organizaciones, se da cuando una de las actividades es ejecutada desde el punto de vista de la persona que la realiza, sin seguir un estándar, trayendo así como consecuencia resultados distintos en cada uno de los servicios prestados.

Para dar inicio a esta fase fue necesario revisar los documentos de cada actividad en el cual se examinó su funcionamiento así como los respectivos formatos y registros que eran utilizados para la realización de las actividades, esto con el fin de hacer sus respectivos cambios o mejoras a algunos registros y formatos la cual facilitaría el manejo y control.

Identificados y revisados cada uno de los documentos, formatos y registros existentes en la institución y reconociendo aquellos que hacen falta, se procede a diseñar y hacer los respectivos ajustes en la documentación.

Tabla 8. Documentos Identificados

DOCUMENTO	REVISIÓN	DISEÑO
PEI	X	
Manual de Calidad		X
Caracterización de Procesos		X
Procedimientos	X	X
Manual De Funciones	X	
Manual del Riesgo	X	X
Manual de Convivencia	X	
Formatos	X	X
Registros	X	X
Código de Ética y Buen Gobierno	X	

Fuente: Autores del Proyecto



6.1. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

La caracterización de los procesos tiene como finalidad describir cada proceso para establecer y mantener las actividades requeridas mediante la documentación, para asegurar continuamente la conveniencia y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad; además, define las directrices y fija las estrategias para el actuar diario de la organización, asegurándose de que todos los procesos los conozcan y ejecuten con el fin del logro de los objetivos y la Política de Calidad en el cumplimiento de la misión que se le ha asignado a la institución educativa. (Ver *anexo 6*).

Con el fin de estandarizar la realización de las caracterizaciones se estableció el formato que se muestra a continuación:

Figura 7. Formato de caracterización de procesos - INGAMIS

	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: XXXXXX	CODIGO: PX/XX/XX	VERSION: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alaina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ:
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ:	MACROPROCESO: XXXXXXXXXX	
CARACTERIZACIÓN PROCESO XXXXXXXXXXXX			

OBJETIVO:		LIDER DEL PROCESO:
ALCANCE:		

RECURSOS:	FÍSICOS	
	HUMANOS	
	AMBIENTALES	

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	
---------------------------------	--

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO
		P		
		H		
		V		
		A		

Fuente: Autores del Proyecto



6.2. PROCEDIMIENTOS

El procedimiento es la forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso. Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a la descripción de tareas, requerimientos y a los funcionarios responsables de su ejecución.

Para la documentación de los procedimientos del Instituto Empresarial Gabriela Mistral exigidos por la norma se constituyó un formato en donde se efectuaría el registro. Los procedimientos documentados obligatorios están contenidos dentro del manual de calidad. (Ver *anexo 5*).

Tabla 9. Procedimientos Obligatorios

REQUISITOS DE LA NTC GP 1000:2009	PROCEDIMIENTO OBLIGATORIO	CÓDIGO
4.2.3 y 4.2.4	Control De Documentos Y Registros	PE/03/PR/01
8.2.2	Control de Auditorías Internas	PE/03/PR/02
8.3	Control de Producto No Conforme	PE/03/PR/03
8.5.2 y 8.5.3	Acciones Correctivas y preventivas	PE/03/PR/04

Fuente. Autores del Proyecto

- **Procedimiento Para Control de Documentos y Registros (PE/03/PR/01):** Constituye la metodología para el control de los documentos y registros internos y externos que satisfacen el Sistema de Gestión de la Calidad, certificando su adecuación, almacenamiento, revisión, aprobación, actualización, legibilidad e identificación y prevención de obsolescencia.
- **Procedimiento para control auditorías internas (PE/03/PR/02):** Establece cada uno de los pasos para la eficaz planeación, ejecución, información y seguimiento de las auditorías internas para determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.



- **Procedimiento para control del Producto No Conforme (PE/03/PR/03):** Instituye las medidas y responsabilidades para el tratamiento de los productos o servicios identificados como no conformes, así como las acciones a tomar para el control y la revisión de las soluciones planteadas, con el fin de prevenir el uso no intencionado de dichos productos y/o servicios.
- **Procedimiento para la Administración de Acciones Correctivas Y Acciones Preventivas (PE/03/PR/04):** Define las acciones o actividades requeridas para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales, potenciales, con el fin de prevenir que estas situaciones se presenten de nuevo o que se puedan presentar en el futuro. Así mismo, para la identificación de oportunidades de mejora de los procesos, productos o servicios.

6.3. MANUAL DE FUNCIONES

Contienen las funciones que deben desarrollar los miembros de la institución según el cargo que desempeñan, además se crearon los cargos derivados de las funciones que se deben cumplir dentro del SGC como el comité de calidad, Representante de la dirección y los líderes de proceso; Las funciones de los cargos de Calidad serán asumidas por quien designe la dirección dentro del personal con el que cuenta. Ver *Anexo 7*

6.4. MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

El objetivo de este documento es orientar a los miembros de la institución en lo referente a la administración de los riesgos. Contiene generalidades, marco legal metodología y los compromisos que asume la institución frente a los riesgos de toda índole a los cuales puede estar expuesta la comunidad educativa.



La metodología utilizada en el INGAMIS se basa en la guía de administración del riesgo suministrada por el DAFP. Anexo a este documentó se encuentra la Matriz de Riesgos de la institución que se compone de: La identificación del tipo de proceso, el número correspondiente dentro del mapa de procesos, el nombre del proceso, el número asignado a cada riesgo correspondiente a su proceso, la fuente del riesgo (estratégico, operativo, financieros, de cumplimiento, de tecnología), el factor de riesgo que identifica el elemento directamente implicado, el riesgo descrito más detalladamente y la evaluación del riesgo compuesta por la probabilidad y el impacto. Ver *Anexo 8*

6.5. DOCUMENTOS Y REGISTROS

Siguiendo los numerales 4.2.3 (control de documentos) y 4.2.4 (control de registros) de la norma, se estipula el establecimiento de procedimientos documentados para la realización de controles a la documentación y los registros. Frente a dichas exigencias se decidió generar un único documento que fusionara los dos procedimientos, teniendo en cuenta la similitud en un número significativo de pasos procedimentales para la realización de los controles, a la vez que se evita la sobresaturación documental y amplía el margen de aceptabilidad por parte de los funcionarios en cuanto a los nuevos direccionamientos planteados. (Ver en el *anexo 5* del manual de calidad)

En conjunto con el procedimiento denominado Control de Documentos y Registros, se diseñó el Listado maestro de Documentos y el Listado maestro de registros que representa una herramienta de apoyo fundamental para aspectos exigidos como; la identificación de cambios y el estado de versión vigente de los documentos, la fácil identificación, la determinación de su almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.



Tabla 10. Listado Maestro de Documentos INGAMIS



**LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL**

**CÓDIGO:
PE/03/R/08**

VERSIÓN: 0

PROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (PE 01)

TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	MEDIO		ESTADO	PROTECCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	COPIAS CONTROLADAS
INTERNO	EXTERNO				FÍSICO	MAGNÉTICO					
X		PE/01/C/01	CARACTERIZACIÓN: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	13/03/2011	Líder SGC
X		PE/01/M/01	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	0		X	Vigente	Equipo SGC	Pagaduría	30/04/2011	Líder SGC

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (PE 02)

TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	MEDIO		ESTADO	PROTECCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	COPIAS CONTROLADAS
INTERNO	EXTERNO				FÍSICO	MAGNÉTICO					
X		PE/02/C/01	CARACTERIZACIÓN: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	13/03/2011	Líder SGC
X		PE/02/O/01	MATRIZ DE COMUNICACIÓN	0		X	Vigente	Partes Interesadas	Pagaduría	13/05/2011	Líder SGC
X		NA	PÁGINA WEB	0		X	Vigente	Partes Interesadas	Informática	20/07/2008	NA



GESTIÓN DE LA CALIDAD (PE 03)

TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	MEDIO		ESTADO	PROTECCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	COPIAS CONTROLADAS
INTERNO	EXTERNO				FÍSICO	MAGNÉTICO					
	X	NTC GP 1000:2009	NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA	2009		X	Vigente	NA	Pagaduría	2009	NA
	X	MECI 1000:2005	MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO	2005		X	Vigente	NA	Pagaduría	2005	NA
	X	NA	GUÍA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO – DAFP	2009		X	Vigente	NA	Pagaduría	2009	NA
X		PE/03/M/01	MANUAL DE CALIDAD	0	X	X	Vigente	Partes Interesadas	Pagaduría	13/05/2011	Líder SGC
X		PE/03/P/01	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGÍSTROS	0	X	X	Vigente	Funcionarios Públicos Institución	Pagaduría	13/05/2011	Líder SGC
X		PE/03/P/02	AUDITORÍAS INTERNAS	0	X	X	Vigente	Funcionarios Públicos Institución	Pagaduría	13/05/2011	Control Interno
X		PE/03/P/03	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	0	X	X	Vigente	Funcionarios Públicos Institución	Pagaduría	13/05/2011	Líder SGC
X		PE/03/P/04	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	0	X	X	Vigente	Funcionarios Públicos Institución	Pagaduría	13/05/2011	Líder SGC
X		PE/03/O/01	ORGANIGRAMA	0	X	X	Vigente	Partes Interesadas	Pagaduría	15/03/2011	Rectoría
X		PE/03/O/02	MAPA DE PROCESOS	0	X	X	Vigente	Partes Interesadas	Pagaduría	13/05/2011	Líder SGC
X		PE/03/O/03	MATRIZ DE INDICADORES	0	X	X	Vigente	Funcionarios Públicos Institución	Pagaduría	13/05/2011	Líder SGC
X		PE/03/O/04	MATRIZ DE RIESGOS	0		X	Vigente	Funcionarios Públicos Institución	Pagaduría	13/05/2011	Líder SGC
X		PE/03/O/05	PROGRAMA DE AUDITORÍAS	0		X	Vigente	Funcionarios Públicos Institución	Pagaduría	13/05/2011	Control Interno
X		PE/03/O/06	PLANES DE ACCIÓN	0		X	Vigente	Funcionarios Públicos Institución	Pagaduría	13/03/2011	Líder SGC

PROCESOS MISIONALES

ADMISIÓN Y MATRÍCULA (PM 01)

TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	MEDIO		ESTADO	PROTECCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	COPIAS CONTROLADAS
INTERNO	EXTERNO				FÍSICO	MAGNÉTICO					
X		PM/01/C/01	CARACTERIZACIÓN: ADMISIONES Y MATRÍCULAS	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Secretaría	13/03/2011	Líder SGC



X		PM/01/O/01	REQUISITOS DE INGRESO A LA INSTITUCIÓN	1	X		Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Secretaría	10/03/2011	Líder SGC
---	--	------------	--	---	---	--	---------	-------------------------------	------------	------------	-----------

DISEÑO CURRICULAR (PM 02)											
TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	MEDIO		ESTADO	PROTECCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	COPIAS CONTROLADAS
INTERNO	EXTERNO				FÍSICO	MAGNÉTICO					
X		PM/02/C/01	CARACTERIZACIÓN: DISEÑO CURRICULAR	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	13/03/2011	Líder SGC
X		PM/02/O/01	PLAN DE ÁREA	0	X		Vigente	Partes Inetresadas	Coordinación	10/02/2011	Coordinador
X		PM/02/O/02	PLAN DE ASIGNATURA	0	X		Vigente	Partes Inetresadas	Coordinación	11/02/2011	Coordinador
X		NA	PEI	0	X	X	Vigente	Partes Inetresadas	Coordinación	12/02/2011	Coordinador
	X	NA	ESTANDARES CURRICULARES	5		X	Vigente	Partes Inetresadas	Coordinación	NA	NA
	X	NA	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO CURRICULAR	3		X	Vigente	Partes Inetresadas	Coordinación	NA	NA

PROCESO PEDAGÓGICO (PM 03)											
TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	MEDIO		ESTADO	PROTECCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	COPIAS CONTROLADAS
INTERNO	EXTERNO				FÍSICO	MAGNÉTICO					
X		PM/03/C/01	CARACTERIZACIÓN: PROCESO PEDAGÓGICO	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	13/03/2011	Líder SGC
X		PM/03/O/01	CRONOGRAMA MENSUAL DE ACTIVIDADES	0		X	Vigente	Partes Inetresadas	Coordinación	11/04/2011	Coordinador
X		PM/03/O/02	CRONOGRAMA DE REUNIONES – COORDINADORES	0		X	Vigente	Funcionarios Públicos	Coordinación	11/04/2011	Coordinador

CONVIVENCIA (PM 04)											
TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	MEDIO		ESTADO	PROTECCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	COPIAS CONTROLADAS
INTERNO	EXTERNO				FÍSICO	MAGNÉTICO					
X		PM/04/C/01	CARACTERIZACIÓN: CONVIVENCIA	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	13/03/2011	Líder SGC



X		PM/04/M/01	MANUAL DE CONVIVENCIA	3		X	Vigente	Partes Interesadas	Biblioteca	02/06/2011	NA
---	--	------------	-----------------------	---	--	---	---------	--------------------	------------	------------	----

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO (PA 01)

TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	MEDIO		ESTADO	PROTECCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	COPIAS CONTROLADAS
INTERNO	EXTERNO				FÍSICO	MAGNÉTICO					
X		PA/01/C/01	CARACTERIZACIÓN: TALENTO HUMANO	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	13/03/2011	Líder SGC
	X	NA	MANUAL DE FUNCIONES (INCLUIDOS PERFILES DE CARGOS)	0	X		Vigente	Partes Interesadas	Pagaduría	2007	NA
X		NA	PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	2008	Líder de Proceso
X		PA/01/M/01	MANUAL DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	23/06/2011	Líder de Proceso

PAGADURÍA (PA 02)

TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	MEDIO		ESTADO	PROTECCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	COPIAS CONTROLADAS
INTERNO	EXTERNO				FÍSICO	MAGNÉTICO					
X		PA/02/C/01	CARACTERIZACIÓN: PAGADURÍA	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	13/03/2011	Líder SGC
X		PA/02/M/01	MANUAL DE CONTRATACIÓN	0		X	Vigente	Funcionarios Públicos Institución	Pagaduría	23/06/2011	Líder de Proceso
X		PA/02/P/01	PROCEDIMIENTOS PARA PAGOS	0		X	Vigente	Funcionarios Públicos Institución	Pagaduría	23/06/2011	Líder de Proceso
X		PA/02/O/01	PLAN DE CONTROL DE EJECUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	0		X	Vigente	Rector, Pagadora y Contador	Pagaduría	23/06/2011	Líder de Proceso



BIENESTAR Y APOYO ESTUDIANTIL (PA 03)											
TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	MEDIO		ESTADO	PROTECCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	COPIAS CONTROLADAS
INTERNO	EXTERNO				FÍSICO	MAGNÉTICO					
X		PA/04/C/01	CARACTERIZACIÓN: BIENESTAR ESTUDIANTIL	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	13/03/2011	Líder SGC
X		PA/04/O/01	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR ESTUDIANTIL	0	X		Vigente	Funcionarios Públicos	Coordinación	13/03/2011	Líder SGC

BIBLIOTECA (PA 04)											
TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	MEDIO		ESTADO	PROTECCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	COPIAS CONTROLADAS
INTERNO	EXTERNO				FÍSICO	MAGNÉTICO					
X		PA/05/C/01	CARACTERIZACIÓN: BIBLIOTECA	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	13/03/2011	Líder SGC

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS (PA 05)											
TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	MEDIO		ESTADO	PROTECCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	COPIAS CONTROLADAS
INTERNO	EXTERNO				FÍSICO	MAGNÉTICO					
X		PA/06/C/01	CARACTERIZACIÓN: ALMACÉN E INVENTARIO	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	13/03/2011	Líder SGC
X		PA/06/M/01	MANUAL DE ALMACENAMIENTO	0		X	Vigente	Líder de Proceso	Almacén e Inventario	08/03/2010	Líder de proceso
X		PA/06/O/01	FICHA DE PROVEEDORES	0		X	Vigente	Líder de Proceso	Almacén e Inventario	08/03/2010	Líder de proceso



Universidad
Industrial de
Santander



PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL


CONTROL INTERNO (PC 01)

TIPO DE DOCUMENTO		CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	MEDIO		ESTADO	PROTECCIÓN	UBICACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	COPIAS CONTROLADAS
INTERNO	EXTERNO				FÍSICO	MAGNÉTICO					
X		PC/01/C/01	CARACTERIZACIÓN: CONTROL INTERNO	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	13/03/2011	Líder SGC
X		PC/01/P/01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	0		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	13/03/2011	Líder SGC
X		PC/01/O/01	NORMOGRAMA	2		X	Vigente	Líder de Proceso y Equipo SGC	Pagaduría	23/06/2011	Líder SGC

Fuente: Autores del Proyecto



Tabla 11. Listado Maestro de Registros INGAMIS

	LISTADO MAESTRO DE REGÍSTRS INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL	CÓDIGO: PE/03/R/09
		VERSIÓN: 0

PROCESOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (PE 01)												
IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO						DETALLE				
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ESTADO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN APLICADA
			FÍSICO	MAGNÉTICO			A.G	A.C				
NA	ACTA DE COMPROMISO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTC GP 1000:2009	Vigente	X		Pagaduría	Líder SGC	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/03/2011	0
NA	PROYECTOS DIRIGIDOS A LA ALCALDÍA DE FLORDABLANCA	Vigente	X	X	Rectoría	Rector	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	NA	0
NA	INFORMES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO DE PLANES Y PROYECTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Vigente		X	Rectoría	Rector	6	4	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	NA	0
PE/01/R/01	EVALUACIÓN DOCENTE	Vigente		X	Rectoría	Rector	6	4	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/03/2011	0



GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL (PE 02)

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO						DETALLE				
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ESTADO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN APLICADA
			FÍSICO	MAGNÉTICO			A.G	A.C				
PE/02/R/01	COMUNICADOS	Vigente	X		Rectoría	Asistente de Rectoría	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	NA	0
NA	REVISTA INSTITUCIONAL	Vigente	X	X	Biblioteca	Funcionarios Públicos	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	20/07/2004	0

GESTIÓN DE LA CALIDAD (PE 03)

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO						DETALLE				
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ESTADO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN APLICADA
			FÍSICO	MAGNÉTICO			A.G	A.C				
NA	ACTA DE REUNIÓN	Vigente		X	Pagaduría	Líder SGC	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	01/02/2011	0
NA	RESOLUCIÓN CONFORMACIÓN EQUIPO SGC Y DESIGNACIÓN REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	Vigente	X		Pagaduría	Líder SGC	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/03/2011	0
PE/03/R/01	INFORMES SGC	Vigente	X	X	Pagaduría	Líder SGC	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	01/02/2011	0
PE/03/R/02	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	Vigente		X	Pagaduría	Líder SGC	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PE/03/R/03	LISTADO MAESTRO DE REGÍSTROS	Vigente		X	Pagaduría	Líder SGC	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PE/03/R/04	SEGUIMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME	Vigente	X	X	Pagaduría	Líder SGC	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PE/03/R/05	SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN CORRECTIVA	Vigente	X	X	Pagaduría	Líder SGC	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PE/03/R/06	SEGUIMIENTO A LA ACCIÓN PREVENTIVA	Vigente	X	X	Pagaduría	Líder SGC	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PE/03/R/07	PLAN DE AUDITORIAS	Vigente	X	X	Pagaduría	Control Interno	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0



PE/03/R/08	INFORME DE AUDITORÍAS		X	X	Pagaduría	Control Interno	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	15/02/2011	0
PE/03/R/09	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Vigente	X		Pagaduría	Rector	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PE/03/R/10	QUEJAS Y RECLAMOS	Vigente	X		Pagaduría	Rector	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PE/03/R/11	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN A ALUMNOS Y PADRES DE FAMILIA	Vigente	X		Pagaduría	Docentes	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PE/03/R/12	SOLICITUD Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS DE LAS PARTES INTERESADAS	Vigente	X		Pagaduría	Secretaría	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0

PROCESOS MISIONALES

ADMISIÓN Y MATRÍCULA (PM 01)

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO						DETALLE				
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ESTADO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN APLICADA
			FÍSICO	MAGNÉTICO			A.G	A.C				
PM/01/R/01	FICHA DE MATRÍCULA	Vigente	X		Secretaría	Docentes y Secretaría	6	4	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	12/10/2007	0
NA	FICHA DE MATRÍCULA	Vigente	X		Secretaría	Docentes y Secretaría	6	4	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	12/10/2007	0
NA	FORMATO SIMAT	Vigente	X	X	Secretaría	Secretaría	6	4	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	12/10/2007	0
NA	FORMATO PAZ Y SALVO FINANCIERO Y ACADÉMICO	Vigente	X		Secretaría	Secretaría	6	4	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	12/10/2007	0
NA	CERTIFICADO ACADÉMICO	Vigente	X		Secretaría	Secretaría	6	4	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	12/10/2007	0
PM/01/R/02	FORMATO PLANILLA DE NOTAS	Vigente		X	Secretaría	Docentes y Secretaría	6	4	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	12/10/2007	3



DISEÑO CURRICULAR (PM 02)

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO							DETALLE			
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ESTADO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN APLICADA
			FÍSICO	MAGNÉTICO			A.G	A.C				
PM/02/R/01	EVIDENCIAS DE REUNIÓN PARA REVISIÓN DEL DISEÑO CURRICULAR	Vigente	X		Coordinación	Docentes	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	10/03/2011	0
PM/02/R/02	MANIFESTACIÓN ESCRITA DE NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN EN LOS DOCUMENTOS DEL DISEÑO CURRICULAR	Vigente	X		Coordinación	Docentes	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	10/03/2011	0

PROCESO PEDAGÓGICO (PM 03)

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO							DETALLE			
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ESTADO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN APLICADA
			FÍSICO	MAGNÉTICO			A.G	A.C				
PM/03/R/01	SEGUIMIENTO ACADÉMICO ESTUDIANTIL	Vigente		X	Coordinación	Docentes y Coordinadores	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	02/02/2009	0
PM/03/R/02	PLAN DE ASIGNATURA	Vigente		X	Coordinación	Docentes y Coordinadores	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	02/02/2009	0
PM/03/R/03	LISTA DE CONTROL DE ASISTENCIA	Vigente	X		Docentes	Docentes y Coordinadores	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	02/10/2007	0
PM/03/R/04	FORMATO DE CITACIÓN	Vigente	X		Coordinación	Docentes y Coordinadores	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	1



CONVIVENCIA (PM 04)												
IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO							DETALLE			
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ESTADO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN APLICADA
			FÍSICO	MAGNÉTICO			A.G	A.C				
NA	OBSERVADOR DEL ALUMNO	Vigente	X		Coordinación	Docentes y Coordinadores	6	4	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	NA	0
NA	ACTAS DE COMITÉ DE CONVIVENCIA	Vigente	X		Coordinación	Comité de Convivencia	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	NA	0
PM/04/R/01	FORMATO PERMISOS ACADÉMICOS POR INCAPACIDAD	Vigente	X		Coordinación	Docentes y Coordinadores	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PM/04/R/02	FORMATO AUTORIZACIONES ESTUDIANTILES	Vigente	X		Coordinación	Docentes y Coordinadores	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0

PROCESOS DE APOYO

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO (PA 01)												
IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO							DETALLE			
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ESTADO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN APLICADA
			FÍSICO	MAGNÉTICO			A.G	A.C				
NA	REGISTRO DE CAPACITACIONES	Vigente	X	X	Pagaduría	Coordinadores	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	01/02/2011	0

PAGADURÍA (PA 02)												
IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO							DETALLE			
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ESTADO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN APLICADA
			FÍSICO	MAGNÉTICO			A.G	A.C				
PA/01/R/01	CONTRATOS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS	Vigente	X		Pagaduría	Pagadora	8	7	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	22/03/2010	0



PA/01/R/0 2	LIBROS CONTABLES	Vigente	X		Pagaduría	Contador	8	7	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	22/03/2010	0
NA	CONCILIACIONES BANCARIAS	Vigente	X		Pagaduría	Contador y Pagadora	8	7	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	22/03/2010	0
PA/01/R/0 3	FORMATO DE PAGARÉ	Vigente	X		Pagaduría	Contador y Pagadora	8	7	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PA/01/R/0 4	FORMATO PRESUPUESTO DE INGRESOS	Vigente	X		Pagaduría	Contador y Pagadora	8	7	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0

BIENESTAR Y APOYO ESTUDIANTIL (PA 03)												
IDENTIFICACIÓN			ALMACENAMIENTO						DETALLE			
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ESTADO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN APLICADA
			FÍSICO	MAGNÉTICO			A.G	A.C				
PA/04/R/0 1	FORMATO INSCRIPCIÓN A GRUPOS CULTURALES Y DEPORTIVOS	Vigente	X		Coordinación	Comité de Bienestar	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0

BIBLIOTECA (PA 404)												
IDENTIFICACIÓN			ALMACENAMIENTO						DETALLE			
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ESTADO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN APLICADA
			FÍSICO	MAGNÉTICO			A.G	A.C				
PA/05/R/0 1	REGISTRO - PRESTAMOS DE BIBLIOTECA	Vigente	X	X	Biblioteca	Bibliotecario	2	4	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	15/02/2011	0
PA/05/R/0 2	INVENTARIO DE BIBLIOTECA	Vigente		X	Biblioteca	Bibliotecario	2	4	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	16/02/2011	0
PA/05/R/0 3	FORMATO SOLICITUD PRESTAMO MAPOTECA	Vigente	X		Biblioteca	Bibliotecario	2	4	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	17/02/2011	0
PA/05/R/0 4	FORMATO SOLICITUD PRESTAMO DE AUDITORIO	Vigente	X		Biblioteca	Bibliotecario	2	4	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	18/02/2011	0



ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS (PA 05)

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS (PA 05)												
IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO							DETALLE			
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ESTADO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN APLICADA
			FÍSICO	MAGNÉTICO			A.G	A.C				
PA/06/R/01	INVENTARIO	Vigente		X	Almacén e Inventario	Líder de Proceso	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PA/06/R/02	EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Vigente		X	Almacén e Inventario	Líder de Proceso	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PA/06/R/03	FORMATO SOLICITUD DE COMPRA	Vigente	X		Almacén e Inventario	Líder de Proceso	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PA/06/R/04	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	Vigente		X	Almacén e Inventario	Líder de Proceso	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0
PA/06/R/05	FORMATO SOLICITUD DE MATERIALES POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS	Vigente	X		Almacén e Inventario	Líder de Proceso	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	13/05/2011	0

PROCESOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

CONTROL INTERNO (PC 01)

CONTROL INTERNO (PC 01)												
IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO							DETALLE			
CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	ESTADO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE EMISIÓN	VERSIÓN APLICADA
			FÍSICO	MAGNÉTICO			A.G	A.C				
PC/01/R/01	INFORME DE AUDITORÍA	Vigente		X	Pagaduría	Control Interno	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	22/02/2011	1
PC/01/R/02	ACTAS DE ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIA	Vigente	X		Pagaduría	Control Interno	4	2	Archivo Central	EMISIÓN INICIAL	23/02/2011	2

Fuente: Autores del Proyecto



Teniendo en cuenta la Norma, La metodología planteada para el control de documentos y registros es la siguiente:

- **Elaboración o modificación del documento y/o registro.**

Cada usuario de un proceso del SGC del INGAMIS, puede manifestar la necesidad de crear y/o modificar un documento o registro al líder del proceso implicado, realizándose por el medio que establezca más conveniente.

En cuanto a la elaboración, ésta puede ser efectuada por cualquier funcionario con apoyo del líder del proceso implicado y debe ser revisada por un funcionario competente para asegurar su pertinencia al SGC antes de su aprobación.

- **Aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.**

La aprobación de todos los documentos y formatos elaborados para el Sistema de Gestión de Calidad, estará a cargo del representante de la dirección.

- **Revisión y Aprobación de los documentos y registros cuando sea necesario y nuevas aprobaciones.**

La revisión es efectuada por parte del líder del proceso y en caso que se requiera, se realizará en compañía del Equipo SGC quienes verifican la pertinencia del documento y/o registró para el S.G.C; la aprobación es realizada por parte del representante de la Dirección y para la realización de nuevas aprobaciones se realizarán siguiendo los mismos pasos indicados en los puntos anteriores.

- **Identificación de los cambios y el estado de la versión vigente para documentos y registros.**

Al momento de realizar un cambio a cualquier documento del SGC del Instituto Empresarial Gabriela Mistral, se debe identificar por medio de la versión del mismo aumentando su número de versiones y haciendo la relación en el “Listado Maestro



de Documentos”; además deberá ser registrada la descripción del cambio en el numeral de “Historial de Revisiones” de cada documento.

Los cambios generados a los registros existentes se identifican por medio del cambio de versión al formato que se desea modificar, de igual forma se relaciona el cambio de versión y la descripción de la modificación en el “Listado Maestro de Registros”.

- **Aseguramiento de versiones pertinentes en los puntos de uso.**

Las versiones pertinentes deben estar disponibles en los puntos de uso; para esto el líder de cada proceso o el líder del SGC, realiza la entrega de los documentos y/o registros actualizados a las partes interesadas cada vez que se genere una modificación o se considere necesario para mantener actualizada la documentación del SGC. Las versiones pertinentes se entregan por cualquier medio a las partes interesadas, generando constancia del recibido.

- **Identificación de los documentos y/o registros.**

La manera en que se identifican los documentos y/o registros, está consignado en el procedimiento de control de documentos y registros del manual de calidad. Tendrán un encabezado, un logo, el nombre del documento, el código del documento y/o registro, la versión y el cuerpo del documento.

La codificación del Sistema De Gestión de Calidad se estableció mediante los siguientes parámetros:



Tabla 12. Tipos de documentos

CÓDIGO	DOCUMENTOS
CN	Caracterización
ES	Especificación
FT	Formato
GU	Guía
IN	Instructivo
MA	Manual
PR	Procedimiento

Fuente: Autores del Proyecto

Tabla 13. Códigos para la estandarización de los macroprocesos

CÓDIGO	MACROPROCESO
PE	Procesos Estratégicos
PM	Procesos Misionales
PA	Procesos de Apoyo
PEC	Procesos de Evaluación y Control

Fuente: Autores del Proyecto

Tabla 14. Codificación de la relación de los procesos y macroprocesos

TP	PROCESOS	NP
PE	Direccionamiento Estratégico	01
	Gestión De La Información Y Comunicación Organizacional	02
	Gestión De La Calidad	03
PM	Admisiones Y Matriculas	01
	Diseño Curricular	02
	Proceso Pedagógico	03
	Convivencia	04
PA	Gestión De Talento Humano	01
	Pagaduría	02
	Bienestar Y Apoyo Estudiantil	03
	Biblioteca	04
	Administración De Recursos	05
PC	Control Interno	01

Fuente: Autores del Proyecto



- **Legibilidad y almacenamiento**

Todos los documentos y/o registros del SGC del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca deberán estar desarrollados con letra imprenta y en tamaño adecuado que asegure su fácil lectura. Para el diligenciamiento de registros y/o documentos se debe utilizar tinta, evitar tachones y enmendaduras que puedan confundir el contenido de información en el documento. El almacenamiento de los registros se debe realizar de acuerdo a los tiempos de retención relacionados en el “Listado Maestro de Registros”; y cada responsable de almacenar estos lo debe realizar en condiciones adecuadas para asegurar su fácil disponibilidad, consulta y para evitar su posible deterioro.

- **Control de Documentos de origen externo.**

Los documentos de origen externo tales como: Leyes, códigos, cartillas, guías técnicas, normas relacionadas a procesos, entre otros, se controlan por medio del “Listado Maestro de Documentos” en donde se relaciona el nombre del mismo, origen y distribución. Este listado debe ser actualizado por los líderes de cada proceso en compañía con el líder de calidad cada vez que sea necesario.

6.6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Rectoría, se comprometió con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, así como con la mejora continua de su eficacia, eficiencia y efectividad, mediante la comunicación de la información pertinente a todas las partes interesadas, el cumplimiento de los requisitos legales y demás normatividad aplicable a la institución, y el aseguramiento de la disponibilidad de recursos o en tal caso la solicitud de los mismos a la dependencia pertinente de la Alcaldía de Floridablanca.



Teniendo en cuenta que el direccionamiento estratégico es uno de los pilares fundamentales para realizar una prestación del servicio de calidad, la alta dirección demuestra su participación activa generando en las etapas iniciales de implementación, la política y los objetivos de la calidad que promoverán la toma de conciencia en todos los niveles de la institución, así como con la revisión por la dirección se asegurará que se cumplan los requisitos del cliente, aumentando su satisfacción.

6.6.1. Responsabilidad y autoridad. La Rectoría es la primera autoridad del INGAMIS y tiene la responsabilidad de administrar y lograr la mejor calidad de los servicios educativos; de ella dependen funcionalmente los docentes, directivos docentes (coordinadores) y el personal administrativo. La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades sean definidas y comunicadas dentro de la entidad, por medio del organigrama presentado en la figura N° 3.

6.6.2. Comunicación interna. Durante el proceso de implementación se identificaron los diferentes canales de comunicación del Instituto, para así poder presentar la matriz de Comunicación de la tabla 14 que le permitirá al colegio manejar la información interna y externa más efectivamente y a las partes interesadas conocer los correctos canales de comunicación que se deben seguir.



Tabla 15. Matriz de Comunicaciones INGAMIS

ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACIÓN	A QUIEN COMUNICA	CUANDO COMUNICA	ESTRATEGIA Y MEDIOS
1. Compromiso frente al SGC	Representante de la Dirección, Directores y secretarios	Comunidad Educativa INGAMIS	Permanente	Medios de Comunicación Formales e informales
2. Mapa de procesos	Representante de la Dirección y Comité de Gestión de la Calidad	Comunidad Educativa INGAMIS	Cuando se presenten cambios	Folletos, Página WEB, Carteleras, Periódico, Reuniones de divulgación con responsables de procesos y Comité de Calidad.
3. Política de Calidad	Representante de la Dirección y Comité de Gestión de la Calidad	Comunidad Educativa INGAMIS	Durante la implementación. Cuando se diseñe y modifique. En campañas de Motivación y seguimiento Cuando se presenten cambios	Página WEB, Carteleras, Periódico, Reuniones de divulgación con responsables de procesos y Comité de Calidad.
4. Objetivos de calidad	Representante de la Dirección y Comité de Gestión de la Calidad	Comunidad Educativa INGAMIS	Durante la implementación. Cuando se diseñe y modifique. En campañas de Motivación y seguimiento Cuando se presenten cambios	Página WEB, Carteleras, Periódico, Reuniones de divulgación con responsables de procesos y Comité de Calidad.
5. Responsabilidades y autoridades del SGC	Representante de la Dirección	A todo el que le interese	Modificación de los contenidos, cambios de funciones, inducción.	Contacto directo, oficio, escrito, capacitaciones
6. Documentos del SGC	Responsables del proceso	A los usuarios y funcionarios en el alcance del documento	Cuando se presenten cambios	A través de comunicaciones internas y reuniones de capacitación y/o socialización. Página WEB.
7. Requisitos del usuario	Representante de la Dirección y Comité de Gestión de la Calidad	Comunidad Educativa INGAMIS	Cuando se presenten cambios	Página WEB, Carteleras, Periódico, Reuniones de divulgación con responsables de procesos y Comité de Calidad.
8. Requisitos legales y reglamentarios	Comité de Gestión de la Calidad	A los usuarios y funcionarios en el alcance del servicio	Permanente	Reuniones de divulgación con responsables de procesos y Comité de Calidad. Página WEB.



9. Cambios en la Prestación de los servicios	Responsables del proceso	A los usuarios y funcionarios en el alcance del servicio	Permanente	Reuniones de divulgación con equipos de trabajo.
10. Desempeño de los procesos	Responsables del proceso	Comité de Gestión de la Calidad	Permanente	Informes.
11. No conformidades	Representante de la dirección, líderes de procesos, coordinador	Comunidad Educativa INGAMIS	Permanente	Informes de auditorías, informes de quejas y reclamos, informes verbales y/o escritos, comité de calidad, procedimientos de PNC y AC y AP
12. Programa de Auditorías internas de Calidad	Comité de Gestión de la Calidad	Responsables de procesos. Grupo de auditores internos de Calidad.	Cada vez que se establezca el programa de auditoría	Comunicaciones internas. Reuniones.
13. Plan de Auditorías internas de Calidad	Auditor líder	Responsables de procesos. Auditores internos acompañantes. Comité de Gestión de la Calidad.	Una semana antes, como mínimo, previo a la realización de la auditoría.	Comunicaciones internas. Reuniones.
14. Informe de Auditoría	Auditor líder	Responsables de procesos. Auditores internos acompañantes. Comité de Gestión de la Calidad.	Después de la realización de la auditoría	Reunión de cierre. Informe escrito.
15. Informe General de Auditoría	Comité de Gestión de la Calidad	Representante de la Alta Dirección	Al completar la ejecución del Programa de Auditoría	Informe escrito.
16. Resultados de la Revisión por la Dirección	Representante de la Dirección	A los responsables del Proceso	Cuando se realice la revisión por la Dirección	Reunión.

Fuente: Autores del Proyecto

6.7. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Se instituyó que la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad en el Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, se debe realizar por lo menos una vez al año, con el fin de verificar las actividades ejecutadas en cada



uno de los procesos estén encaminadas a lograr la eficiencia, eficacia, efectividad cumpliendo con los requisitos establecidos de la Norma Técnica Colombiana NTCGP 1000:2009.

La revisión debe envolver la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la visión y las hipótesis que apoyan la estrategia.

6.8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.8.1. Provisión de Recursos. Los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad se aseguran de acuerdo con lo establecido en la caracterización de los procesos Dirección Estratégico, la caracterización del proceso de Pagaduría y la caracterización del proceso de administración de recursos (ver *anexo 6*) que garantizan la provisión y asignación de recursos financieros y la identificación, suministro, almacenamiento y mantenimiento de los recursos necesarios para la óptima puesta en marcha de los procesos de la institución

El suministro de dichos recursos dependen directamente de la Secretaría de Educación del Municipio de Floridablanca, a la cual se le solicitan los montos necesarios para el mantenimiento de infraestructura y de recursos físicos de la institución en las Sedes A, B y C; como el suministro de recurso humano para la mayoría de los niveles de la institución.

6.8.2. Talento Humano. Atendiendo el numeral 6.2.2 de la norma, el Instituto Empresarial Gabriela Mistral se acogió al Decreto No. 0073 de 2007 de la Alcaldía de Floridablanca, por medio del cual se establece el manual específico de funciones y de competencias laborales para el personal administrativo de las instituciones educativas oficiales del municipio, mediante el cual dictamina que las



funciones allí descritas deberán ser cumplidas por los funcionarios con criterios de eficiencia y eficacia, en orden al logro de la misión, objetivos y funciones de la ley y los reglamentos que señala la Administración Central del Municipio de Floridablanca.

La alta dirección realiza anualmente una evaluación docente aplicada al personal contratado según el decreto 1278 del 19 de junio de 2002. A continuación se muestra el formato establecido por el Ministerio De Educación Nacional para dicho fin:

Figura 8. Formato Evaluación Docente

REPÚBLICA DE COLOMBIA MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL		EVALUACIÓN ANUAL DE DESEMPEÑO										DOCENTE		FORMATO A Año lectivo	
Cédula del docente		Nombre docente										Género: Masc. <input type="radio"/> Fem. <input type="radio"/>			
Grado en el Escalafón		Tiempo total de servicio en el sector educativo		aproxim. en años		(1) Área de formación en que se desempeña el docente		Periodo de evaluación:		desde		hasta			
Departamento o Distrito		Municipio o Localidad del Distrito				Nivel o ciclo en que se desempeña		Educación		Básica Primaria		Bas. Secund. Media			
Código DANE de la inst. educat. o centro educat.		Nombre de Inst. educat. o centro educat.				Instituc. educat.		Centro educat.		Zona:		Urb. <input type="radio"/> Rural <input type="radio"/>			
Códigos	ASPECTOS DEL DESEMPEÑO	VALORACIÓN					DESCRIPCIÓN DE LOS ASPECTOS DEL DESEMPEÑO								
		INF	MED	SUP											
1	Construcción y desarrollo del PEI	1	2	3	4	5	6	Participa en la construcción y desarrollo permanente del Proyecto Educativo Institucional. Este constituye un referente importante para su práctica pedagógica.							
2	Cumplimiento de normas y políticas educativas	1	2	3	4	5	6	Actúa de acuerdo con las normas y políticas nacionales, regionales e institucionales que regulan el servicio educativo y la profesión docente. Su actuación muestra que acata el manual de convivencia y las normas concertadas.							
3	Conocimiento y valoración de los estudiantes	1	2	3	4	5	6	Hace seguimiento permanente al aprendizaje de los estudiantes y apoya a los que tienen dificultades o capacidades excepcionales. Organiza su actividad docente de acuerdo con diferencias individuales, diversidad cultural y ritmos de aprendizaje.							
4	Fundamentación pedagógica	1	2	3	4	5	6	Sustenta su práctica pedagógica en enfoques y modelos educativos, pertinentes y adecuados al contexto institucional.							
6	Planeación del trabajo	1	2	3	4	5	6	Organiza el trabajo escolar y prepara sus clases con base en el plan de estudios. Su planeación incluye metas claras de aprendizaje, estrategias, tiempos, recursos y criterios de evaluación.							
8	Estrategias pedagógicas	1	2	3	4	5	6	Creación de un ambiente favorable para el aprendizaje. Aplica estrategias metodológicas y didácticas para que los estudiantes logren resultados satisfactorios. Utiliza de manera creativa y recursiva el material educativo existente en la institución o en el contexto.							
7	Estrategias para la participación	1	2	3	4	5	6	Propicia la participación de los estudiantes y otros miembros de la comunidad educativa en el análisis de ideas, toma de decisiones, construcción de acuerdos, desarrollo de proyectos y organización de actividades institucionales.							
8	Evaluación y mejoramiento	1	2	3	4	5	6	Realiza un proceso continuo y permanente de mejoramiento personal y académico de los estudiantes, a partir de los resultados de las evaluaciones internas y externas.							
9	Innovación	1	2	3	4	5	6	Mejora su práctica pedagógica a través de estudios, investigaciones, experiencias y proyectos que desarrolla en la institución educativa.							
10	Compromiso Institucional	1	2	3	4	5	6	Trabaja con ética y profesionalismo. Cumple de manera puntual, eficaz y eficiente con sus responsabilidades, jornada laboral y horarios. Mantiene una actitud positiva para mejorar el quehacer pedagógico, administrativo y comunitario. Participa en actividades institucionales.							
11	Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5	6	Se comunica con los distintos integrantes de la comunidad educativa de manera efectiva. Respeta las opiniones que difieren de las propias. Ayuda a que los estudiantes se sientan valorados. Escucha con atención y comprensión.							
12	Mediación de conflictos	1	2	3	4	5	6	Identifica las causas que motivan conflictos y el contexto en que surgen. Propone alternativas para llegar a acuerdos con base en el manual de convivencia y en las necesidades e intereses de las partes. Hace seguimiento a los compromisos adquiridos.							
13	Trabajo en equipo	1	2	3	4	5	6	Se integra al trabajo en equipo de estudiantes, docentes y directivos. Mantiene el espíritu de trabajo en grupo y promueve esfuerzos orientados al logro de objetivos comunes.							
14	Liderazgo	1	2	3	4	5	6	Motiva con su ejemplo y acción pedagógica, procesos formativos de los estudiantes y de toda la comunidad educativa hacia el logro de los propósitos institucionales.							
Subtotales de cada nivel INFERIOR, MEDIO, SUPERIOR		puntos	puntos	puntos	TOTAL:			puntos	PORCENTAJE	$\frac{\text{total puntos}}{\text{puntaje máximo}} = \frac{84}{100} \times 100 = \%$		(1) Ver codificación de áreas en el respaldo de esta hoja			

Por favor, verifique que ha diligenciado toda la información

Fuente: Ministerio De Educación Nacional



6.9. DISEÑO CURRICULAR

Para el Diseño de los Programas Curriculares se siguen los parámetros establecidos por el Ministerio de Educación Nacional, el cual establece en la Ley General de Educación los procedimientos para las etapas de creación, revisión, verificación y validación del PEI en las Instituciones Educativas de carácter público y privado. Del PEI se desprenden los planes de Área donde se establece la metodología para la prestación del Servicio Pedagógico, como también los planes de Asignatura donde están consignados los temas a tratar en cada área. Para la revisión de éste diseño, el Comité de Calidad y la representante de la dirección se reunió y se modificó el formato único de Plan de asignatura el cual por consenso general de los docentes presentaba falencias, dando prioridad a las estrategias metodológicas y de evaluación, y simplificando el modelo para su fácil diligenciamiento. Se presenta a continuación:

Figura 9. Formato Plan De Asignatura

	PLAN DE ASIGNATURA INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL		CÓDIGO: PM/02/R01	
			VERSIÓN: 0	
SEDE:	JORNADA:	PERIODO:		
DOCENTE S:			AREA:	
ASIGNATURA:			GRADO:	
COMPETENCIAS	AMBITOS CONCEPTUALES	ESTRATEGIAS METODOLOGICAS	ESTRATEGIAS DE EVALUACIÓN	ACTIVIDADES DE APOYO
OBSERVACIONES:				
FIRMA DOCENTES _____				
FIRMA COORDINADOR _____				

Fuente: Secretaría de Educación Municipal de Florida



Por otra parte se realizó un acompañamiento por parte del comité de Calidad para la actualización del Manual de Convivencia, con apoyo de los coordinadores de las tres sedes, en el cual están consignados los parámetros disciplinarios del servicio educativo tanto para docentes, estudiantes y padres de familia. Cabe anotar que los resultados y revisión del diseño y desarrollo son llevados a cabo también por la Secretaría de Educación Municipal, quien es el ente que establece revisiones sistemáticas a éste diseño y tiene criterios de aceptación para los Diseños Curriculares. Para éste proceso se construyeron los siguientes documentos: Planes de área y Planes de asignatura, y tiene como alcance elaborar un plan de estudios desde la formación preescolar hasta la media diversificada, cumpliendo con los requisitos vigentes (esto se aprecia en el listado maestro de documentos y registros).



7. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para el Instituto Empresarial Gabriela Mistral es de vital importancia la etapa de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se realizó en compañía del director de la institución el Dr. Rodolfo Elquin Blanco Garnica una semana de concientización institucional, con el fin de entregar los documentos que corresponden a cada proceso y capacitar a los miembros del gobierno escolar, docentes y administrativos en el manejo de los formatos, y el lugar donde se podrán consultar los documentos.

Para hacer uso útil de la información del sistema de gestión de calidad, fue necesario el uso de carteleras, en donde se mencionaban los diferentes aspectos; la cual funciono desde el momento en el que se creó la política de calidad y el mapa de procesos de la INGAMIS.

Dichas carteleras se encuentran ubicadas en puntos estratégicamente visibles dentro de la institución, donde puede ser consultada por todo aquel que visita las instalaciones, las partes interesadas y los miembros de la comunidad educativa.

7.1. DETERMINACIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO Y COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

La prestación del servicio educativo de INGAMIS, se rige por los parámetros establecidos en la Ley 115 de 1994 (Ley General de Educación) como apoyo para el planteamiento educativo en general. La Alta Dirección, durante la implementación del SGC se diseñó y aplicó una encuesta con el propósito de medir y asegurar dicha comprensión:



Tabla 16. Encuesta de Satisfacción

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL		CODIGO: PE/03/R/08								
			VERSION: 0								
En el INGAMIS... juntos por una educación de calidad... Su opinión es muy importante para nosotros. Gracias por participar en nuestra encuesta, solo tardara unos minutos.											
Nombre:				Cedula o TI Usuario:							
Fecha:				Sede:							
1. Según corresponda a su relación con la Institución Marque con una X:											
Padre de familia o acudiente ____ Estudiante ____ Docente ____ Cargo administrativo ____ Otro tipo de vínculo ____ ¿Cuál? _____											
Prestación del Servicio Pedagógico							1	2	3	4	5
2. ¿la Institución proporciona a sus estudiantes una alta formación académica acorde a las necesidades del entorno?											
3. ¿la Institución proporciona a sus estudiantes un adecuado desarrollo ético?											
4. ¿la Institución proporciona a sus estudiantes un correcto desarrollo físico con la realización de actividades deportivas?											
5. ¿la Institución proporciona a sus estudiantes actividades que favorezcan su desarrollo cultural?											
6. ¿la Institución brinda los elementos necesarios para el desarrollo de las actividades que favorezcan su desarrollo cultural?											
7. ¿la Institución cuenta con una infraestructura adecuada para su funcionamiento?											
8. ¿la Institución informa oportunamente del desarrollo del proceso pedagógico permitiendo tomar medidas de mejora a tiempo?											
9. ¿considera usted al INGAMIS como una Institución que proporciona los elementos necesarios para la inserción a la vida laboral o el ingreso a la educación superior?											
10. ¿Actualmente se encuentra satisfecho con el servicio pedagógico ofrecido por INGAMIS?											
Ambiente Seguro							1	2	3	4	5
11. ¿la Institución proporciona un ambiente seguro para el desarrollo de las actividades protegiendo así la integridad física y mental de la comunidad educativa?											
12. ¿Identifica las medidas que la Institución toma en procura de mantener un ambiente seguro para la comunidad educativa?											
13. ¿Cómo percibe usted a seguridad en la Institución? Califíquela de (1) a (5). Siendo (1) un ambiente muy inseguro y (5 un ambiente muy seguro)											
14- ¿recomendaría el servicio pedagógico de la Institución?							SI			N O	
Observaciones		Sugerencias			Recomendaciones						
CONTROL REVISION POR LA DIRECCION Y PROCEDIMIENTO DE DATOS											
Revisión por la dirección				Procesamiento de datos				Archivo encuesta			
Reviso:				Proceso:				Archivo:			
Firma: _____				Firma: _____				Firma: _____			

Fuente: Cesar Contreras y Sindy Salinas. Sistema de Gestión de Calidad Para el Colegio Balbino García de Piedecuesta, según los parámetros de las normas NTC GP1000:2009 y MECI.



La encuesta fue realizada con una escala de uno (1) a cinco (5), donde (1) es la valoración más baja y (5) es la mejor valoración. La pregunta 14 es de carácter cualitativo con opción SI o NO y al final de la encuesta se encuentra un espacio para el registro de observaciones, sugerencias y recomendaciones.

El tamaño de la muestra se encontró teniendo en cuenta que INGAMIS está compuesta por personal administrativo, docentes, personal de servicios general que en total suman 97, estudiantes 2582, padres de familia y acudientes, que no se pudieron establecer, por lo cual se tomó a esta población igual a la de los estudiantes matriculados, bajo la modalidad que por cada estudiante debe haber un acudiente o responsable.

El tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula estadística para el cálculo de poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * p * q}{N - 1 \frac{error^2}{Z^2} + pq}$$

Teniendo un nivel de confianza del 95% y un error aproximado de 5%. Por ser este el primer sondeo realizado se consideró una proporción teórica de satisfacción, igual a la de insatisfacción de 50% para considerar el tamaño máximo de la muestra.

Tabla 17. Datos para el cálculo de la Población

DATOS PARA EL CALCULO DE LA POBLACION		
	Símbolo	Valor
Estadístico de prueba Z_p	Z	1,96
Proporción teórica de satisfacción	p	0,5
Proporción teórica de insatisfacción	q	0,5
Tamaño de la población de empleados	N1	97
Tamaño de la población de estudiantes	N2	2582
Tamaño de la población de padres de familia o responsables	N3	2582
Error aproximado	error	0,05

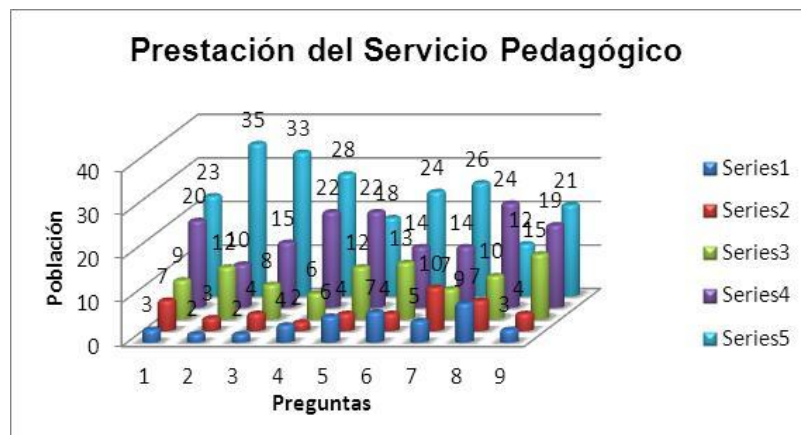
Fuente: Cesar Contreras y Sindy Salinas. Sistema de Gestión de Calidad Para el Colegio Balbino García de Piedecuesta, según los parámetros de las normas NTC GP1000:2009 y MECI.

El tamaño de la muestra hallado fue de 78 para empleados administrativos y docentes, 335 para estudiantes y padres de familia respectivamente, para un total de 748 encuestados anualmente. Este dato se distribuye en los 12 meses del año, determinando que debe aplicarse 62 encuestas por mes, de las cuales 8 a administrativos, 27 a estudiantes y 27 a padres de familia-

7.1.1. Resultados De Encuesta de Satisfacción. Se determinó que el periodo de medición de la encuesta de satisfacción de los usuarios de INGAMIS será semestral. Pero por efectos del proyecto, se tomaran en un periodo de un mes, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Prestación del Servicio Pedagógico

Figura 10: Frecuencia de prestación del servicio pedagógico



Fuente: Autores del Proyecto

La grafica muestra el número de encuestados Vs la valoración asignada a las preguntas 2 a la 10, predominando la 3, 4, y 5 llevando el mayor puntaje la número 3. Además se puede concluir a partir de la pregunta numero 8 ¿la Institución informa oportunamente del desarrollo del proceso pedagógico permitiendo tomar medidas de mejora a tiempo?, que existe una fortaleza en el seguimiento continuo del servicio de formación dada la alta calificación obtenida.

Figura 11. Porcentajes prestación Servicio Pedagógico

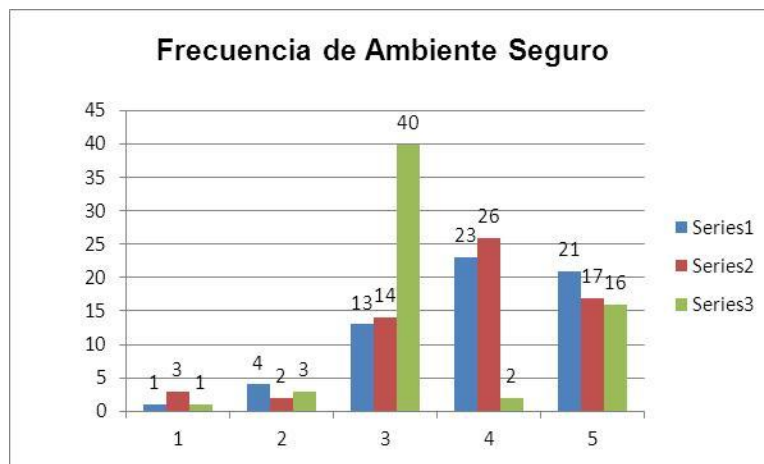


Fuente: Autores del Proyecto

La gráfica muestra los diferentes porcentajes según las valoraciones designadas en la encuesta. Un 5% de los encuestados calificó el servicio de formación con la calificación más baja, mientras el 37% lo hizo con la calificación más alta.

- Ambiente Seguro

Figura 12. Frecuencia de Ambiente Seguro



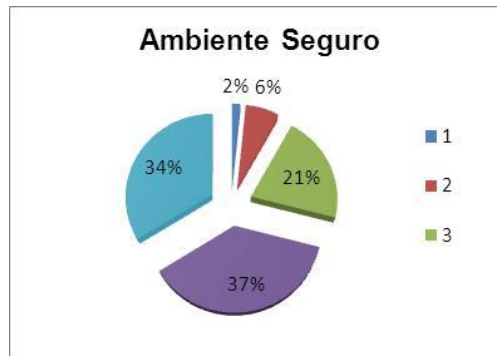
Fuente: Autores del Proyecto

En cuanto al ambiente seguro de la encuesta se evidenció una alta calificación gracias a la gestión llevada a cabo por la institución, ya que cuenta con vigilancia



permanente por parte de seguridad privada, sin embargo las personas encuestadas manifiestan que se sienten respaldadas por la comunidad en general.

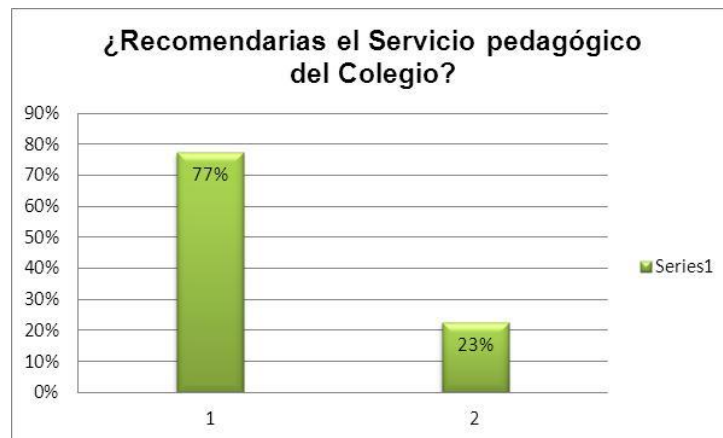
Figura 13. Porcentajes de Ambiente Seguro



Fuente: Autores del Proyecto

Es notable que la comunidad en general se siente segura por la institución como un espacio de intelectualidad para la formación de sus hijos y familiares.

Figura 14. Porcentajes pregunta 14



Fuente: Autores del Proyecto

El cuidado y dedicación de crear un ambiente seguro por IMGAMIS es alta, teniendo en cuenta que hay factores en los cuales hay que trabajar a fondo para mejorar la opinión de la comunidad educativa satisfaciendo por en las expectativas de los usuarios-



8. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

8.1. MEDICIÓN ANALISIS Y MEJORA

Cuando se habla de medición, se busca en términos generales comparar una unidad con respecto a otra; en un sistema de gestión, se mide lo que se está. Realizando, con el fin de conocer en un momento dado los avances frente a una Meta o los resultados obtenidos frente a lo que se planeó.

El numeral 8 de la NTC GP 1000:2009, hace mención del seguimiento, medición, análisis y mejora de los Sistemas de gestión de la Calidad y de los aspectos asociados a la prestación del servicio en general; dentro de estos se encuentra el análisis de la percepción de los padres de familia y alumnos en cuanto a la calidad del proceso educativo recibido, y para lo cual se realizó una primera encuesta detallada en el numeral 7.1 del presente libro. Se acordó conveniente que luego de este primer sondeo, se realizará en la entrega final de los boletines de calificación y cada año de la misma forma, la aplicación a cargo de los docentes de la encuesta de satisfacción que se ha ajustado a los intereses del Sistema de gestión de la Calidad de la institución. Tal y como se hizo en esta primera etapa, dicha información será recopilada y analizada en reunión de Equipo SGC en la reunión de cierre de año académico dando cumplimiento así, al numeral 8.2.1 de la norma.

Los datos de las mediciones son importantes para la toma de decisiones basadas en hechos; la alta dirección debe asegurarse de la eficaz y eficiente medición, recopilación y validación de datos para asegurar el desempeño de la organización y la satisfacción de las partes interesadas



8.1.1. Medición y Seguimiento a los Procesos. En esta instancia se verifica la efectividad de la medición de los procesos del SGC, para que alcancen los resultados planificados, de manera que cuando estos no se cumplan, se implementen correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente. En la medición de los procesos, debe tenerse en cuenta su caracterización con el fin de establecer el objetivo de este y el producto esperado por el cliente, usuario o beneficiario, porque lo que realmente se busca es que los procesos cumplan el objetivo para el cual se están llevando a cabo y además que agreguen valor.

Para la medición y seguimiento de los procesos, se recomienda seguir el ciclo de mejoramiento continuo (PHVA), aplicando la misma noción de proceso, es decir que hay unas entradas, unas actividades de análisis y unas salidas.

En el Planear, se debe establecer claramente un método de evaluación como fue la matriz de indicadores, además debe utilizarse el sistema de información implementado, con el fin de determinar qué. Información es indispensable para la medición y las fuentes donde se pueda consultar; por último se deben planificar frecuencia de medición y las actividades de retroalimentación.

En el Hacer, se realizó todas aquellas actividades que tienen que ver con la recolección de datos, provenientes de las evaluaciones que efectuaron los dueños de los procesos, con el fin de analizarlos y confrontarlos con los patrones definidos para obtener un resultado del cual se deba dejar evidencia mediante los registros correspondientes.

Las actividades de Verificar y Actuar toman la información resultante de la confrontación efectuada en la etapa anterior, con el fin de realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejora.



8.1.2. Medición y Seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Evaluar la implementación del sistema de gestión de la calidad, significa proporcionar evidencias objetivas sobre la eficacia y mejora continua de este; por lo tanto se debe verificar que INGAMIS evidencie la existencia de la política y de los objetivos de la calidad; que el Manual de la calidad incluya el alcance y las exclusiones; los procedimientos documentados establecidos para el SGC y la interacción entre los procesos; Los procedimientos documentados y Control de los documentos.

8.2. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Un producto no conforme se considera cuando este no cumple con los requisitos establecidos; más allá de si la conformidad corresponde a un servicio, por la cual INGAMIS debe ejecutar acciones respecto a sus efectos.

Para poder llevar a cabo el control de servicio no conforme, se elaboró y socializó el formato PE/03/R/01 que permitió identificar los servicios con los requisitos establecidos, con el fin de ser controlados y corregidos de manera oportuna.



Figura 15. Formato Seguimiento al PNC

	SEGUIMIENTO AL PRODUCTO NO CONFORME INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL		CÓDIGO: PE/03/R/01	
			VERSIÓN: 0	
1. IDENTIFICACION DEL PNC				
FECHA DILIGENCIAMIENTO:		FECHA DE DETECCIÓN PNC:		
TIPO DE PROCESO:				
PROCESO:				
SUBPROCESO:				
NATURALEZA DE LA NO CONFORMIDAD:				
RESPONSABLE IDENTIFICACION DEL PNC				
2. TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME				
ESPECIFICACIONES:				
RESPONSABLE REALIZACION DEL TRATAMIENTO:				
RESPONSABLE VERIFICACION DEL TRATAMIENTO:				
3. APROBACION DE LIBERACION PRODUCTO CORREGIDO				
RESPONSABLE LIBERACION DEL PNC				
REQUERIMIENTO				
ACCION CORRECTIVA	ACCION PREVENTIVA	NA		
SEGUIMIENTO A LA ACCION CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA REQUERIDA		N°		

Fuente: Autores del Proyecto

8.3. AUDITORÍAS INTERNAS

8.3.1. Planificación. La evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad además de ser un componente básico de la calidad, ya que hace parte la mejora continua, resulta altamente conveniente y necesaria para tener un esquema donde se pueda confrontar lo planeado e implementado dentro de la institución


En esta fase se realizan las dos auditorías, que miden si verdaderamente el Sistema de Gestión de la Calidad, ha sido implementado de manera eficaz y cumple con los propósitos para el cual fue diseñado

La Fase de Evaluación se realiza considerando la medición y seguimiento de la satisfacción del cliente, de los procesos servicio y la realización periódica de



auditorías el control de producto no conforme, las acciones de mejora, que incluyen la acción preventiva, la acción correctiva y la mejora continúa

Tabla 18. Programa de auditoria

	PROGRAMA DE AUDITORÍAS INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL					CÓDIGO: PE/03/O/04
						VERSIÓN: 0

PROGRAMA DE AUDITORÍA	AUDITORÍA N°	TIPO DE AUDITORÍA	RESPONSABLE	OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	ALCANCE	CRONOGRAMA
2012	1	De Primera Parte	Auditor Interno	Determinar el grado conformidad con los requisitos establecidos en la NTC GP 1000:2009, en la primera etapa de implementación en el Instituto Empresarial Gabriela Mistral según el alcance determinado	Sistemas de gestión de la Calidad en el Instituto Empresarial Gabriela del Municipio de Floridablanca, sede A, B y C; enfocado a nivel de los Procesos Estratégicos y de Evaluación y Control, en cumplimiento de la NTC GP 1000:2009, numerales 1 al 5.	Segunda semana de febrero
	2	De Primera Parte	Auditor Interno	Determinar la conformidad con los requisitos establecidos en la NTC GP 1000:2009, en la segunda etapa de implementación y tras realizar las acciones establecidas para resolver las no conformidades de la primera auditoría.	Sistemas de gestión de la Calidad en el Instituto Empresarial Gabriela Mistral del Municipio de Floridablanca, sede A, B y C; enfocado a todos los procesos de la institución identificados en el Mapa de Proceso del colegio, en cumplimiento con la NTC GP 1000:2009.	cuarta semana de marzo
2012	1	De Segunda Parte	Auditor Externo	Determinar la sostenibilidad y continuidad en el desarrollo de los Sistemas de gestión de la Calidad en el año 2012, tras el trabajo de implementación de la NTC GP 1000:2009.	Sistemas de gestión de la Calidad en el Instituto Empresarial Gabriela Mistral del Municipio de Floridablanca, sede A, B y C; en todos los niveles de la institución, enfatizando en los procesos débiles, determinados en las auditorias anteriores.	por acordar



	2	De Tercera Parte	Auditor delegado por la Secretaría de Educación de Floridablanca	Determinar la conformidad con los requisitos establecidos en la NTC GP 1000:2009, enfatizando en su trazabilidad y determinando el nivel de preparación para una auditoría de certificación; o en tal caso, los puntos que se deberán tratar para estar en las condiciones requeridas para gestionar dicha inversión.	Todos los niveles representados en el Mapa de Procesos del Instituto Empresarial Gabriela Mistral, que dan lugar a la prestación del servicio de educación preescolar, básica primaria, básica secundaria y media vocacional, en las jornadas mañana y tarde de las sedes A, B y C de la Institución. EXCLUSIONES: "CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN"	por acordar
	3	De Tercera Parte	Auditor de un Ente Certificador	Obtención de la certificación en NTC GP 1000:2009, como carta de presentación y elemento competitivo dentro del medio. De forma que puedan gestionarse la adición de recursos para asegurar e incrementar al satisfacción del cliente.	Todos los niveles representados en el Mapa de Procesos del Instituto Empresarial Gabriela Mistral, que dan lugar a la prestación del servicio de educación básica primaria, básica secundaria y media vocacional, en las jornadas mañana y tarde de las sedes A, B y C de la Institución. EXCLUSIONES: "CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN"	por acordar

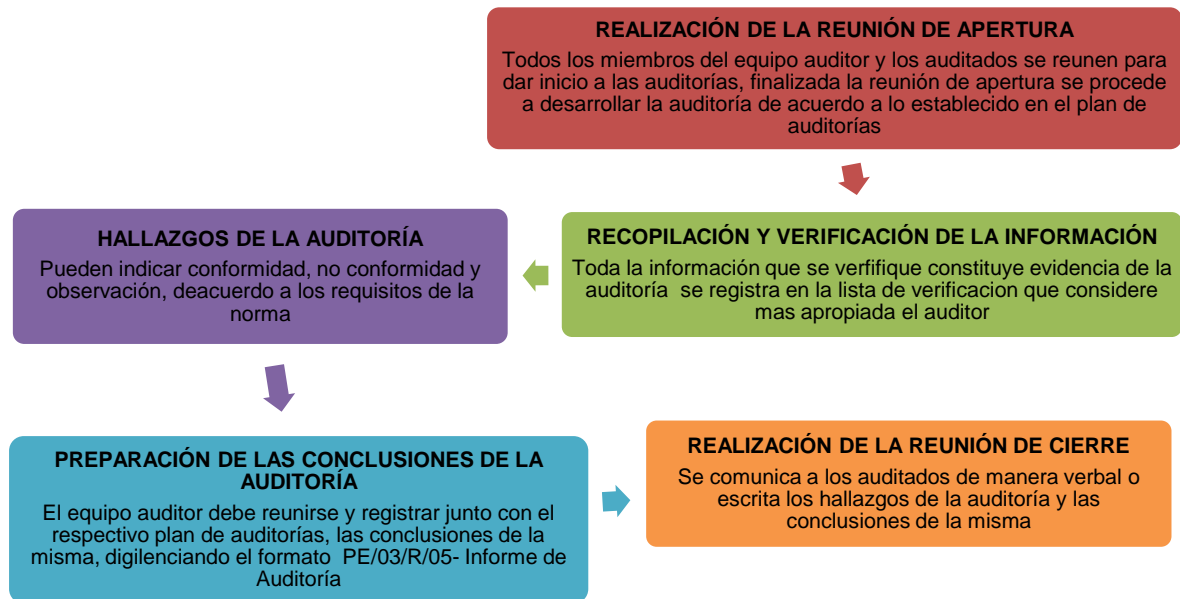
Fuente: Isabel Bermúdez y Sergio Velazco. Sistema de Gestión de la Calidad Para el Colegio Industrial José Elías Puyana según los lineamientos de la NTC GP 1000:2009 y MECI

8.3.2. Preparación. Aprobado el programa de auditorías se tienen en cuenta los siguientes elementos para su preparación:

- Designación del líder del equipo auditor
- Definición de los objetivos, el alcance y los criterios de auditoria
- Selección de equipo auditor
- Revisión de la documentación
- Preparación del plan de auditorias
- Asignación d tareas al equipo auditor
- Preparación de los documentos de trabajo

8.3.3. Ejecución

Figura 16. Pasos Para la Ejecución de Una Auditoría



Fuente: Isabel Bermúdez y Sergio Velazco. Sistema de Gestión de la Calidad Para el Colegio Industrial José Elías Puyana según los lineamientos de la NTC GP 1000:2009 y MECI

8.3.4. Seguimiento. Después que los responsables de los procesos auditados y demás interesados han recibido el informe de auditorías, deben planificar e implementar las acciones necesarias para eliminar las no conformidades y registrar las oportunidades de mejora; el representante de la dirección realiza el seguimiento de la auditoria dentro de los plazos acordados, utilizando como herramienta los formatos de acciones correctivas y preventivas de la institución.

8.4 PRIMERA AUDITORÍA

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



Isabel Cristina Bermúdez Romero	Auditor Externo
Biviana Teresa Ariza Flórez	Representante de la Dirección
Freddy Quintero Tarazona	Líder proceso Control y evaluación
Hernando Bautista Jaimes	Representante de los docentes
Joice Vianney Alsina Bustos	Observador
Liseth Margarita Silva Churio	Observador

La auditoría inició el 13 de febrero de 2012 a las 7:00 a.m. con la reunión de apertura, en donde se confirmó el plan de auditoría, se explicaron las actividades que se llevarían a cabo y se resolvieron dudas acerca del proceso. La auditoría finalizó el día 13 de febrero de 2012 4:00 pm con la reunión de cierre, presidida por el auditor externo, en donde se resumieron los aspectos positivos y los hallazgos encontrados en el Sistema de Gestión de Calidad.

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

8.4.1. Informe primera auditoría. El equipo auditor se reunió en las instalaciones de la institución, con el fin de discutir el informe de auditoría, en donde se reportaron los hallazgos encontrados en el sistema. Este informe se dio a conocer posteriormente a los líderes de proceso y a los miembros del comité de calidad, para que se pudieran elaborar los planes de mejoramiento.



Tabla 19. Informe Primera Auditoría

OBJETIVOS:
<ul style="list-style-type: none">• Determinar el grado de conformidad del SGC del INGAMIS con los lineamientos de la NTC GP 1000:2009 y MECI• Evaluar el conocimiento de la estructura organizacional, procesos y procedimientos• Evaluar la forma en que se desarrollan los procesos y procedimientos en cada dependencia• Identificar las áreas de mejoras potenciales del sistema
ALCANCE:
Cubre las actividades orientadas a verificar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el MECI del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca; sedes A, B, C; enfocado a nivel de los procesos estratégicos y de evaluación y control.
AUDITOR LIDER:
Isabel Cristina Bermúdez Romero - Auditora interna HSEQ - UIS
DOCUMENTOS EXAMINADOS
Manual de calidad, procedimiento de control de documentos y registros, procedimiento de control de PNC, procedimientos de acciones correctivas y preventivas, procedimientos de auditorías internas, listado maestro de documentos y registros, matriz de indicadores, matriz de riesgo, matriz de comunicación, manual de convivencia, manual de funciones.
FORTALEZAS:
<ul style="list-style-type: none">• Existe un compromiso de la alta dirección, con el mantenimiento y mejora del SGC, lo que motiva a los líderes del proceso y demás miembros del comité a trabajar en pro de la consecución de las metas• los objetivos de calidad propuestos por la institución están acorde con lo políticas de calidad propuesta• manejan metodología actualizadas propuestas por el DAFP para la realización del diagnóstico y la administración de riesgos.
NO CONFORMIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Numeral 4.2.3 a pesar de encontrarse ya con la documentación exigida por la norma; el 70% de la misma se encuentra revisada mas no aprobada• Numeral 4.2.4 existen los formatos para el control de registro pero para la fecha no han sido implementados aun.• Numeral 5.1.d no existe registro de la primera revisión por la dirección realizada• Numeral 5.3.e. N o se evidencia que todos los clientes de la institución conozcan la política de calidad• Numeral 5.5.3. no se han establecidos proceso de comunicación apropiados



- Numeral 6.1 no hay evidencia de que se designen los recursos necesarios para mantener el SGC
- Numeral 6.2.2.g no se llevan registros actualizado de capacitaciones
- numeral 6.3 no se encuentra con el equipo de hardware y software apropiado para el desarrollo de las actividades
- Numeral 7.3.1 no hay evidencia de que la validación del diseño del servicio educativo incluya la evaluación de las necesidades de los clientes
- Numeral 7.2.3.d no existe seguimiento a las quejas o sugerencias
- Numeral 7.5.3 no se realiza seguimiento a los egresados de la institución
- Numeral 7.5.1.c no se encuentra con los recursos apropiados para la prestación de servicios deportivos y bibliográficos
- Numeral 8.2.1 no hay suficiente información para establecer la percepción del servicio de parte de los clientes
- MECI aspecto ambiente de control. No se demuestra que la institución realice desarrollo del talento humano
- Numeral 4.2.3 Se encontró que se manejaban algunos documentos obsoletos, que no tenían identificación especial.

OBSERVACIONES

- Se sugiere a la institución asegurarse de que el procedimiento de acción correctiva y acción preventiva no solo sea entendido sino aplicado por cada uno de los responsables de cada proceso.
- Se recomienda a la entidad buscar mecanismos para hacer seguimiento a los egresados, para hacer una trazabilidad completa del servicio educativo.
- De las actividades que se programen se deberían dejar soportes que evidencien la efectividad del proceso.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 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 del SGC.
- Dar estricto cumplimiento a las disposiciones planificadas para el control de los documentos internos del sistema de control interno.
- La auditoría correspondiente al presente informe se estableció para un alcance que no cubría toda la norma; sin embargo en la retroalimentación se determinó como una decisión efectiva, pues se pudo profundizar en los aspectos que se venían desarrollando
- La siguiente auditoría deberá tener un alcance total, enfatizando en los puntos no tratados anteriormente y reevaluando los ya evaluados.

ISABEL CRISTINA BERMUDEZ ROMERO

Auditora Interna HSEQ

UIS

Fuente: Isabel Cristina Bermúdez Romero



8.5. SEGUNDA AUDITORÍA

La segunda auditoría se llevó a cabo el 26 de marzo de 2012 en las tres sedes del Colegio. Los integrantes del Equipo Auditor fueron:

Isabel Cristina Bermúdez Romero	Auditor Externo
Biviana Teresa Ariza Flórez	Representante de la Dirección
Freddy Quintero Tarazona	Líder proceso Control y evaluación
Hernando Bautista Jaimes	Representante de los docentes
Joice Vianney Alsina Bustos	Observador
Liseth Margarita Silva Churio	Observador

Al igual que en la primera auditoría se inició el proceso con una reunión de apertura, la cual fue presidida por el auditor líder; y en donde se presentó el plan de auditoría y se resolvieron las dudas que se tenían. El proceso de auditoría transcurrió de acuerdo a lo planeado; los resultados de la auditoría se presentaron el 6 de abril de 2012 en las horas de la mañana; donde se dieron a conocer los hallazgos de la auditoría.

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



Tabla 20. Informe Segunda Auditoría

OBJETIVOS:
<ul style="list-style-type: none">• Determinar la conformidad con los requisitos establecidos en la NTC GP 1000:2009, en la segunda etapa de implementación y tras realizar las acciones establecidas para resolver las no conformidades de la primera auditoría.• Evaluar la forma en que se desarrollan los procesos en cada dependencia
ALCANCE:
Inspección de los procesos y procedimientos que permitan establecer las falencias del ente y determinar los planes de mejoramiento que permitan minimizar las debilidades encontradas por los entes de control al momento de la realización de la auditoría del Sistema de Gestión de Calidad según la NTC GP 1000:2009 y el MECI del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca; sedes A, B, C.
AUDITOR LIDER:
Isabel Cristina Bermúdez Romero - Auditora interna HSEQ - UIS
DOCUMENTOS EXAMINADOS
Manual de Funciones, Perfiles de los Cargos, Caracterizaciones de todos los procesos, Código de Ética y Buen Gobierno, Manual de Contratación, PEI, Planes de Área y Asignatura, Manual de calidad, Procedimiento de Control de Documentos y registros, Procedimiento de Control de PNC, Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas, Procedimiento de Auditorías Internas, Listado Maestro de Documentos y Registros, Matriz de Indicadores, Mapa de Riesgos, Matriz de Comunicación, Manual de Convivencia, Revisión por la Dirección, manuales y guías aplicables.
FORTALEZAS:
<ul style="list-style-type: none">• Se evidencia el compromiso de la alta dirección, con el mantenimiento y mejora del sistema.• Se muestra mayor compromiso por parte de los miembros del comité de calidad para mantener el sistema.• Se han iniciado nuevos proyectos para la gestión de recursos.• Están aprobados todos los documentos generados para el Sistema de Gestión de la Calidad.• Se realizan las caracterizaciones de todos los procesos identificados en el Mapa de Procesos.• Los procedimientos, el manual de funciones y los perfiles de los cargos, son consistentes con lo establecido legalmente por la Secretaría de Educación de Floridablanca y su Alcaldía.• Se establecen herramientas para la identificación de necesidades de los clientes y el nivel de satisfacción de los mismos.• La revisión por la dirección cumple con todos los elementos de entrada y salida exigidos por la norma.• Se mantienen registros de la planificación para la prestación del servicio educativo.• Se mantienen registros de la “Evaluación Docente” realizada por la rectoría, que permite evaluar y



reevaluar el personal suministrado por la Secretaría de Educación de Floridablanca.

- Están identificados los riesgos de la entidad que le permiten prevenir su acaecimiento.

NO CONFORMIDADES

- Numeral 4.2.3. El procedimiento de control de documentos no se conocía por parte de los participantes en el proceso.
- Numeral 4.2.4. Los registros que soportan las competencias de los cargos, que podrían afectar la calidad del servicio y/o productos no están actualizados en su totalidad.
- Numeral 8.4. No se evidencia que el tratamiento de datos (encuesta la satisfacción del cliente), no es utilizada en pro de la mejora continua.
- Numeral 6.2. 2 a. No se determinan los perfiles de los cargos.
- Numeral 6.3.b. No hay herramientas, equipos y sistemas de información para la gestión de procesos
- Numeral 6.3.c. No hay servicios de apoyo como el transporte

OBSERVACIONES

- Se evidencia el desarrollo de herramientas para la determinación y revisión del cliente, quedando pendiente la aplicación de las mismas para las fechas estipuladas en la última entrega de boletines a alumnos y padres de familia.
- Formular estrategias que permitan un mejor control de los procesos especialmente en materia de adquisición y contratación.
- Dar a conocer los procedimientos de acciones correctivas y preventivas, para que se asegure la efectividad de las mismas.
- La organización debería asegurarse de que el personal que tiene tareas que afectan directamente la calidad del servicio, como docentes, mantengan sus hojas de vida actualizadas

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La dependencia de Almacén e Inventario muestra el más alto margen de mejora en cuanto al diseño de sus procedimientos.
- El coordinador de Calidad de la Secretaría de Educación se encuentra satisfecho con el resultado, y solo resta hacer la revisión formal de todos los documentos en la fecha acordada, para avalar el cumplimiento de los objetivos del proyecto de grado.
- Se recomienda organizar más actividades que contribuyan a mejorar el clima laboral.
- Implementar hojas de ruta para efectos de medir la eficiencia y ejercer mayor control y seguimiento de los procesos y subprocesos.

ISABEL CRISTINA BERMUDEZ ROMERO

Auditora Interna HSEQ

UIS

Fuente: Isabel Cristina Bermúdez Romero



8.6. DIAGNÓSTICO FINAL

Con el objetivo de medir el impacto del trabajo realizado en la institución frente a los requerimientos de un sistema de gestión de calidad basado en la NTC GP 1000:2009 y el Modelo de Estándar de Control Interno MECI en el Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca; se efectuó un diagnóstico final, utilizando la misma metodología de la primera etapa del proyecto. En el *anexo 9* se presentan los resultados del diagnóstico final de forma más detallada.

Tabla 21. Diagnóstico Final

NUMERAL	PUNTAJE	INTERPRETACIÓN
Sistema de Gestión de Calidad	4,0	Satisfactorio
Responsabilidad de la Dirección	4,5	Satisfactorio
Gestión de los recursos	3,9	Adecuado
Realización del producto	4,6	Satisfactorio
Medición, análisis y mejora	3,7	Adecuado

Fuente: Autores del Proyecto

En la tabla presentada se puede evidenciar que el Sistema de Gestión de Calidad del INGAMIS se encuentra en un 60% satisfactorio y en un 40% adecuado, resaltando así que el instituto seguirá en búsqueda de una mejora continua para la satisfacción de todos sus usuarios.

8.7. PLAN DE MEJORAMIENTO 2012

A continuación se presenta el plan de acción planteado para el año en curso, que evidencia el seguimiento de la gestión durante el semestre de implementación del proyecto y que resulta de una síntesis de las diferentes herramientas de gestión de la calidad que se desarrollaron y evidenciaron en este libro.



Tabla 22. Plan de mejoramiento 2012

	PLAN DE MEJORAMIENTO 2012 INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL	CÓDIGO: PE/03/O/06
		VERSIÓN: 0

ASPECTO	INDICADOR	ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO	SEGUIMIENTO				META	CUMPLIMIENTO
			Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4		
Realización de revisiones por la dirección, que permitan la oportuna toma de decisiones	# de Revisiones por la Dirección	Establecimiento de un formato para la Revisión por la Dirección	0	2			4	
La documentación del SGC no está totalmente aprobada	(# de documentos aprobados / # de documentos existente) * 100	Programar reuniones de equipo SGC y Directivos, para aprobación documental.	20%	100%	-	-	100%	X
Muy poco registro de formatos diligenciados	(# número de formatos diligenciados / # de formatos requeridos) * 100	Suministro de formatos para su oportuno diligenciamiento	0%	62%			90%	
No determinación de requisitos del cliente.	# de veces en que la encuesta diseñada es aplicada en el año	Aplicación de una encuesta de satisfacción generada por el Equipo SGC.	0	1			2	



	# de buzones de sugerencia ubicados estratégicamente	Ubicar buzones de sugerencias en las distintas sedes, con formatos funcionales de diligenciamiento para dicho fin.	0	3			6	
No socialización de la política de la calidad.	(# de funcionarios concedores de la política de la calidad / # de funcionarios públicos) * 100	Utilizar las diferentes herramientas de socialización, tales como: Cartelera, cartilla, comunicados, reuniones de socialización, pagina web, etc.	8%	83%			100%	
Problemas de infraestructura que presenta el colegio	(# de espacios mejorados / # de espacios con problemas de infraestructura) * 100	Gestión por parte de la rectoría para la solicitud de recursos a la alcaldía de Floridablanca y destinación de fondos económicos institucionales, con el fin de realizar las adecuaciones necesarias.	0%	0%			40%	
Carpetas de contratos con documentación incompleta y seguimiento de la acción correctiva a aplicar.	(# de carpetas revisadas / # total de carpetas de contratación) * 100	Revisión de la totalidad de las carpetas de contratación a partir de la utilización de personal de apoyo supervisado por el líder del proceso; recuperación documental de manera interna y a partir de la solicitud directa al contratado.	0%	15%			100%	
		Establecimiento de un formato que será anexado a la carpeta del contrato con el listado de la documentación obligatoria e identificando el cumplimiento, al momento de la revisión de las mismas.						



	# de auditorías realizadas para seguimiento de la acción correctiva	Realizar una auditoría interna por parte e la dependencia de control interno del COLPUYANA, realizada al proceso de pagaduría y enfocada hacia los procedimientos de contratación, documentación y almacenamiento.	0	0			1	
Los formatos existentes en los diferentes procesos no son funcionales o están obsoletos.	(# de formatos funcionales y actualizados / # de formatos existentes) * 100	Revisión y actualización de formatos, con los líderes de proceso.	22%	100%	-	-	100%	X
No evidencia de capacitación documental.	# de capacitaciones realizadas	Realización de reunión con líderes de proceso y demás funcionarios públicos del colegio	0	7	-	-	7	X
Desactualización manual de convivencia (MC).	(# apartados del manual de convivencia actualizados / # total de apartados del MC) * 100	Programar reuniones de comité de convivencia para actualización del MC.	32%	92%			100%	
Realización del Programa de auditorías para el 2011.	# de auditorías realizadas	Dar cumplimiento estricto a las auditorías en las fechas programadas.	0	2	-	-	2	X
No se ha realizado la primera medición de indicadores de la Matriz de Riesgos.	# de veces en que la medición fue realizada, durante el año	Realización de reunión de líderes de proceso y Equipo SGC para hacer seguimiento de los riesgos identificados	0	1			2	



No solución y/o respuesta a las quejas y reclamos presentados a la institución.	(# de quejas y reclamos solucionados / # de quejas y reclamos presentados) x 100	Establecimiento de un formato para quejas y reclamos, que será utilizado para el buzón de sugerencias y la presentación de queja formal en cualquiera de las dependencias y que deberán ser solucionados en un lapso de tiempo máximo de 5 días hábiles.	0%	8%			90%	
Ineficiencia en la expedición de certificados y su correcta emisión.	(# de certificados emitidos eficientemente / # de certificados solicitados) * 100	Compromiso de autocontrol y creación del formato - solicitud de certificados	27%	76%			90%	
Perdida de documentos de matrícula o ineficiente recuperación de los mismos	(# de carpetas completas / # de carpetas revisadas)* 100	Estudiantes en práctica de sus horas sociales, revisan que las carpetas tengan la totalidad de los documentos	0%	41%		-	100%	
No aprovisionamiento oportuno de los recursos por parte de Almacén e Inventario	(# solicitudes contestadas / # solicitudes hechas a almacén) * 100	En el procedimiento de Almacén se establece un formato de solicitud y serán establecidos las fechas y los tiempos en los que se deberán hacer las mismas.	33.8%	45%			85%	

Fuente: Autores del Proyecto



9. CONCLUSIONES

- La NTC GP 1000:2009 fue de gran ayuda para la implementación del SGC en la institución, ya que los miembros de esta no tenían pleno conocimiento de dicha norma, y la realización del proyecto fue a grandes rasgos un elemento clave para INGAMIS.
- Se contó con el apoyo de la alta dirección en cada etapa del proyecto, fue fundamental para nosotros asegurar los recursos y participación del personal de la institución para el cumplimiento de los objetivos planteados.
- Durante el proceso de la documentación es importante realizar la retroalimentación con el fin de validar los documentos o realizarles ajustes, para eliminar la percepción de un sistema robusto como en el caso particular de este proyecto el mapa de riesgos.
- Se caracterizó cada uno de los procesos de INGAMIS a través del ciclo Deming (PHVA), mejorando así el desempeño y la capacidad de proporcionar servicios de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y comunidad educativa en general.
- En la etapa de planificación, fue necesario realizar ajustes en el horizonte institucional como la misión y visión, para dar resultados a que todo el personal interno como externo de INGAMIS sepa la importancia, de conocer y entender, las directrices institucionales.
- La realización de las dos auditorías evidenciaron algunas fallas en el sistema, lo que permitió tomar las acciones pertinentes para cumplir con uno de los principios de calidad como lo es la mejora continua.



10. RECOMENDACIONES

- Teniendo como base la información que se les fue facilitada por medio de las sensibilizaciones Se debe fomentar entre los miembros de la comunidad educativa una cultura de auto control y seguimiento a las actividades que se desarrollan y el manejo adecuado de la documentación en especial el manejo de los registros.
- Cuando la institución planee optar por la certificación en la NTC GP 1000:2009, debe desarrollar nuevamente un diagnóstico del estado en que se encuentra la institución estrictamente mediante la metodología planteada por el DAFP.
- El instituto teniendo las bases y la formación de ser una entidad de tipo empresarial, deberá fomentar la importancia de ser emprendedores y los beneficios que se provee del auto sostenimiento personal, sin dejar de enfatizar las cualidades que tiene cada estudiante, esto se puede realizar por medio del convenio del SENA en la Unidad de Emprendimiento.
- Promover la participación de los funcionarios en el diseño, revisión y ajustes de los procedimientos y su mejoramiento continuo de conformidad a las exigencias normativas y a la vez socializar la documentación necesaria del sistema de gestión de calidad al nuevo personal que sea contratado para el conocimiento del mismo.



BIBLIOGRAFÍA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Amortización Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Sistema de Gestión De Calidad NTC GP 1000:2009, Bogotá, La entidad.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Administración del Riesgo.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía de Diagnóstico para Implementar el Sistema de Gestión De Calidad bajo la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual de Implementación Modelo Estándar de Control Interno para el estado Colombiano – MECI 1000:2005 - Dirección de Políticas de Control Interno y Racionalización de Trámites. Bogotá. El Instituto.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Directrices para la Auditoría de Calidad. ICONTEC, 2000. (NTC ISO 19011). Bogotá. El Instituto.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario. Norma Técnica de Calidad NTC ISO 9000:2009. Bogotá. El Instituto.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de La Calidad. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. NTC GP 1000:2009, Bogotá. El Instituto.



DIPLOMADOS ASEDUIS, (Bucaramanga: 2010). Memorias del diplomado en modelos Integrados para la gestión Organizacional HSEQ. Bucaramanga. Universidad Industrial de Santander.

INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL. Reglamento, Pacto o Manual de Convivencia Escolar, 2011. Floridablanca. Santander.

AGUILAR – MORALES, J.E. Herramientas Básicas Para la Calidad. Network de Psicología Organizacional, 2012. México

Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005



ANEXOS



ANEXO A. Resultado diagnóstico inicial GP1000:2009

NUMERAL	SUBNUMERAL	ELEMENTO	PUNTAJE POR ELEMENTO	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE POR SUBNUMERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE POR NUMERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE DEL SISTEMA	INTERPRETACIÓN
Sistema de Gestión de Calidad	Requisitos Generales	Requisitos Generales	4,4	S	4,4	S	3,38	A	2,8	D
	Gestión documental	Generalidades	2,4	D	2,4	D				
		Control de documentos	1,8	I						
		Control de registros	2,9	D						
Responsabilidad de la Dirección	Compromiso de la dirección	Compromiso de la dirección	3,1	D	3,1	D	3,18	A		
	Enfoque hacia el cliente	Enfoque hacia el cliente	2,2	D	2,2	D				
	Responsabilidad, autoridad y comunicación	Responsabilidad y autoridad	5,0	S	5,0	S				
	Revisión por la dirección	Información para la revisión	2,8	D	2,4	D				
		Resultados de la revisión	2,0	D						
Gestión de los recursos	Provisión de los recursos en los establecimientos educativos	Provisión de los recursos en los establecimientos educativos	5,0	S	5,0	S	3,31	A		
	Talento humano	Generalidades	3,2	S	3,0	CA				
		Competencia, toma de conciencia y formación	2,7	D						
	Infraestructura	Infraestructura	2,5	D	2,5	D				
Ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo	2,8	D	2,8	D					



Universidad Industrial de Santander



Realización del producto	Planificación de la realización del producto educativo	Planificación de la realización del producto educativo	1,8	I	1,8	I	3,13	A
	Procesos relacionados con los clientes	Determinación de los requisitos relacionados con el producto educativo	3,3	A	3,2	A		
		Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	3,1	A				
		Comunicación con los clientes	3,1	I				
	Diseño y desarrollo	Planificación del diseño y desarrollo	3,1	A	3,9	A		
		Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	4,0	A				
		Resultados del diseño y desarrollo	3,1	A				
		Revisión del diseño y desarrollo	4,0	S				
		Verificación del diseño y desarrollo	3,8	A				
		Validación del diseño y desarrollo	4,7	S				
		Control de cambios del diseño y desarrollo	4,8	S				
	Proceso educativo y prestación de servicio	Control del proceso educativo y de la prestación del servicio	4,2	S	3,6	A		
		Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio	3,0	D				
		Identificación y trazabilidad	3,2	A				
		Propiedad del cliente	3,9	A				
		Preservación del producto y/o servicio	5,0	S				



Medición, análisis y mejora	Generalidades	Generalidades	1,0	I	1,0	I	1,19	I
	Seguimiento y medición	Satisfacción del cliente	1,1	I	1,8	I		
		Seguimiento y medición de los procesos	2,1	D				
		Seguimiento y medición del servicio	2,1	D				
	Control de servicio no conforme	Control de servicio no conforme	1,0	I	1,0	I		
	Análisis de datos	Análisis de datos	1,0	I	1,0	I		

Rangos de interpretación del diagnóstico

RANGOS DE INTERPRETACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
RANGO	ABREVIATURA
[1.0 – 1.9) : Inadecuado	I
[2.0 – 2.9) : Deficiente	D
[3.0 – 3.9) : Adecuado	A
[4.0 – 5.0] : Satisfactorio	S



ANEXO B. Resultado diagnóstico MECI

RESULTADO DIAGNÓSTICO MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI					
No	Afirmaciones	Promedio Individual	Interpretación	Puntaje Global	Interpretación
1	Identificación, Análisis, Valoración del riesgo y Políticas de administración de riesgos	3,3	A	4,26	S
2	Políticas de operación	3,7	A		
3	Autoevaluación del control y la gestión	4,9	S		
4	Evaluación del Sistema de Control Interno	4,5	S		
5	Plan de mejoramiento Institucional	5,0	S		



ANEXO C. Lista de asistencia de sensibilizaciones

INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL
BÁSICA SECUNDARIA Y MEDIA TÉCNICA - JORNADA MAÑANA - 2011
ASISTENCIA A LA SENSIBILIZACION GESTION DE CALIDAD
GP:1000:2009
31 de octubre de 2011

No	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1	AMPARO CEPEDA ARENAS	<i>[Handwritten signature]</i>
2	ARMANDO ZARATE COLMENARES	<i>[Handwritten signature]</i>
3	BIVIANA TERESA ARIZA FLÓREZ	<i>[Handwritten signature]</i>
4	CARMEN AMINTA GÓMEZ DE AGUILLÓN	<i>[Handwritten signature]</i>
5	CARMEN CECILIA CACUA SÁNCHEZ	<i>[Handwritten signature]</i>
6	CARMEN RAQUEL FERREIRA CARVAJAL	<i>[Handwritten signature]</i>
7	CÉSAR TULIO ALMARIO MERCADO	<i>[Handwritten signature]</i>
8	CLAUDIA PATRICIA PÉREZ MORALES	<i>[Handwritten signature]</i>
9	DIVA ESPERANZA RUEDA RUEDA	<i>[Handwritten signature]</i>
10	EDDY DEL ROSARIO GUTIÉRREZ ZAPATA	<i>[Handwritten signature]</i>
11	ELIZABETH DURÁN ROMERO	<i>[Handwritten signature]</i>
12	EUGENIO GARCÍA RIVERA	<i>[Handwritten signature]</i>
13	FLOR ÁNGELA ORTÍZ SARMIENTO	<i>[Handwritten signature]</i>
14	GLADYS PATIÑO CAPACHO	<i>[Handwritten signature]</i>
15	HERNANDO BAUTISTA JAIMES	<i>[Handwritten signature]</i>
16	JACQUELINE PAREDES PINTO	<i>[Handwritten signature]</i>
17	JOSÉ DE JESÚS RINCÓN CALDERÓN	
18	JUAN DIEGO RUEDA REYES	
19	LIBIA PILAR MESA DÍAZ	<i>[Handwritten signature]</i>
20	LUCILA PEREA PEREA	<i>[Handwritten signature]</i>
21	LUIS ANTONIO CARRILLO	<i>[Handwritten signature]</i>
22	LUIS JOSUÉ BRICEÑO MÁRQUEZ	<i>[Handwritten signature]</i>
23	LUZ AMANDA NAVAS JAIMES	<i>[Handwritten signature]</i>
24	MARÍA CENIA CARRILLO LEAL	<i>[Handwritten signature]</i>
25	MERY CECILIA MORENO PADILLA	<i>[Handwritten signature]</i>
26	NANCY YUCELY ARIZA QUIROGA	<i>[Handwritten signature]</i>
27	RAFAEL BRICEÑO MÁRQUEZ	<i>[Handwritten signature]</i>
28	RODOLFO ELQUIN BLANCO GARNICA	<i>[Handwritten signature]</i>
29	SARA CAMARGO SOLANO	<i>[Handwritten signature]</i>
30	TERESA DE JESÚS ARIZA DÍAZ	<i>[Handwritten signature]</i>



INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL
BÁSICA SECUNDARIA Y MEDIA TÉCNICA - JORNADA TARDE - 2011

ASISTENCIA A LA SENSIBILIZACION GESTION DE CALIDAD

GP:1000:2009

31 de octubre de 2011

No	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1	ALICIA HERRERA ORTÍZ	<i>Alicia Herrera Ortíz</i>
2	ÁLVARO VIVIESCAS PLATA	<i>Álvaro Viviescas Plata</i>
3	ANA ELVA PEÑA DE LAMUS	<i>Ana Elva Peña de Lamus</i>
4	ANDREA TATIANA FRANCO GONZÁLEZ	<i>Andrea Tatiana Franco González</i>
5	ARTURO BARÓN CÁCERES	<i>Arturo Barón Cáceres</i>
6	BEATRIZ FERREIRA CAMARGO	<i>Beatriz Ferreira Camargo</i>
7	CARMEN CECILIA RAMÍREZ CAMARGO	<i>Carmen Cecilia Ramírez Camargo</i>
8	CLAUDIA ESPERANZA CARRILLO PÉREZ	<i>Claudia Esperanza Carrillo Pérez</i>
9	DORIS CECILIA AGUILLÓN VERA	<i>Doris Cecilia Aguillón Vera</i>
10	FRANCISCO JAVIER DÍAZ OVIEDO	<i>Francisco Javier Díaz Oviedo</i>
11	FRANCISCO JAVIER MONTAÑEZ BUITRAGO	<i>Francisco Javier Montañez Buitrago</i>
12	JENNY LILIANA ROCHA VARGAS	<i>Jenny Liliana Rocha Vargas</i>
13	JESÚS ÁLVARO CARVAJAL NIÑO	<i>Jesús Álvaro Carvajal Niño</i>
14	JOSÉ ALFONSO PINTO SÁNCHEZ	<i>José Alfonso Pinto Sánchez</i>
15	LIGIA STELLA CORREA RÁNGEL	<i>Ligia Stella Correa Rángel</i>
16	LUZ MIREYA SILVA ÁNGULO	<i>Luz Mireya Silva Ángulo</i>
17	MANUEL JAIMES CANDELA	<i>Manuel Jaimes Candela</i>
18	MARÍA ELISA ARDILA POVEDA	<i>María Elisa Ardila Poveda</i>
19	MARÍA EUGENIA CEPEDA ARENAS	<i>María Eugenia Cepeda Arenas</i>
20	MARÍA RAQUEL ARENAS DUARTE	<i>María Raquel Arenas Duarte</i>
21	MARÍA TERESA GÁLVIS DE CASTAÑEDA	<i>María Teresa Gálvis de Castañeda</i>
22	ROBERT ANTONIO RINCÓN OSORIO	<i>Robert Antonio Rincón Osorio</i>
23	RUTH AIDA HERREÑO ARDILA	<i>Ruth Aida Herreño Ardila</i>
24	SERGIO ALEXANDER SUÁREZ TARAZONA	<i>Sergio Alexander Suárez Tarazona</i>
25	VALENTINA VILLANUEVA GARCÍA	<i>Valentina Villanueva García</i>
26	WILLIAM ELIÉCER JAIMES TARAZONA	<i>William Eliécer Jaimes Tarazona</i>
27	ZOILA ROSA PICO MALDONADO	<i>Zoila Rosa Pico Maldonado</i>



INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL
PREESCOLAR - BÁSICA PRIMARIA - 2011

ASISTENCIA A LA SENSIBILIZACION GESTION DE CALIDAD
GP:1000:2009

31 de octubre de 2011

No	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
1	AGUSTINA PRADA SALAZAR	Agustina Prada Salazar
2	ALBA MARIELA ÁLVAREZ CRUZ	Alba Mariela Álvarez Cruz
3	AMANDA LUCÍA DURÁN REY	Amanda Lucía Durán Rey
4	AURA CECILIA SOLANO DE CRISTANCHO	Aura Cecilia Solano de Cristancho
5	BETHY TIRADO MORENO	Bethy Tirado Moreno
6	CECILIA HERNÁNDEZ REMOLINA	Cecilia Hernández Remolina
7	DIANA ISABEL REYES RUÍZ	Diana Isabel Reyes Ruíz
8	ESPERANZA GÜIZA PÉREZ	Esperanza Güiza Pérez
9	EUNICE CASTIBLANCO ÁNGEL	Eunice Castiblanco Ángel
10	GLADYS CARVAJAL DE TORRADO	Gladys Carvajal de Torrado
11	GRACIELA GUTIÉRREZ RAMÍREZ	Graciela Gutiérrez Ramírez
12	INÉS HIGUERA MENESES	Inés Higuera Meneses
13	IRMA ROJAS GALVÁN	Irma Rojas Galván
14	JACKELINE JAIMES NIÑO	Jackeline Jaimes Niño
15	JOHEN STELLA ESTRADA DE LEÓN	Johen Stella Estrada de León
16	JOSÉ RAÚL HERNÁNDEZ AMAYA	José Raúl Hernández Amaya
17	LILIA ARIAS HERNÁNDEZ	Lilia Arias Hernández
18	MARCELA DEL PILAR RAMÍREZ CAMACHO	Marcela del Pilar Ramírez Camacho
19	MARÍA DEL CARMEN LANDAZABAL	María del Carmen Landazabal
20	MARÍA ESTELA OROSTEGUÍ OSSES	María Estela Orosteguí OsSES
21	MARÍA INÉS ARIAS MUÑOZ	María Inés Arias Muñoz
22	MARÍA PEÑA BASTO	María Peña Basto
23	MARITZA GUERRERO GARCÍA	Maritza Guerrero García
24	MARTHA AZUCENA ÁLVAREZ DE ARIAS	Martha Álvarez de Arias
25	NELCY MARGARITA DELGADO SEQUEDA	Nelcy Margarita Delgado Sequeda
26	NUBIA GORDILLO CHAVARRO	Nubia Gordillo Chavarro
27	RAMÓN FLÓREZ RODRÍGUEZ	Ramón Flórez Rodríguez
28	SANDRA YANETH JAIMES CRUZ	Sandra Yaneth Jaimes Cruz
29	ZORAIDA NORIEGA VALENCIA	Zoraida Noriega Valencia



INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIOS GENERALES.
ASISTENCIA A LA SENSIBILIZACION GESTION DE CALIDAD

GP:1000:2009

31 de octubre de 2011

No	NOMBRES Y APELLIDOS	
1	ADRIANA PATRICIA NEIRA CARRILLO	Adriana Patricia Neira Carrillo
2	AMPARO GARCÍA PORRAS	Amparo García Porras
3	CARMEN FELISA GRANADOS TELLO	Carmen Felisa Granados Tello
4	DEYSE EUGENIA BARAJAS PORTILLA	Deyse Eugenia Barajas Portilla
5	EDGAR JOSÉ OSMA CEPEDA	Edgar José Osma Cepeda
6	ELVIA MÉNDEZ CONDE	Elvia Méndez Conde
7	FREDDY ALEXANDER SAMACÁ GARNICA	Freddy A. Samacá
8	FREDY OMAR QUINTERO TARAZONA	
9	JAVIER CARRILLO RAMÍREZ	
10	LAURA LILIANA VÁSQUEZ CAMPOS	Laura Liliana Vasquez C.
11	LINA MARÍA CAVANZO SALCEDO	Lina María Cavanzo S.
12	LUCILA ROMERO MEJÍA	Lucila Romero Mejía
13	LUIS DANIEL CHAPARRO DÍAZ	Luis Daniel Chaparro Díaz
14	MARÍA ELISABETH PÉREZ GUZMÁN	María Elisabeth Pérez Guzmán
15	MARITZA ISABEL AGUIRRE PACHECO	Maritza Isabel Aguirre P.
16	MARTHA CECILIA NIÑO LUGO	Martha Cecilia Niño Lugo
17	MARTHA CECILIA SANABRIA QUITIÁN	

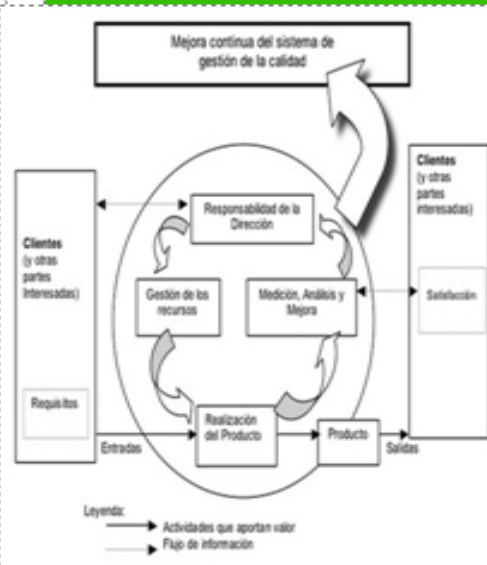


Universidad Industrial de Santander



ANEXO D. Folleto de sensibilizaciones

Modelo de Un Sistema De Gestión Basado en Procesos



Universidad Industrial de Santander



JOICE VIANNEY ALSINA BUSTOS
3 174 238 866

LISETH MARGARITA SILVA CHURIO
3 182 940 757

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER

ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES

BUCARAMANGA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL DE FLORIDABLANCA, SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC GP 1000:2009



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

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

Calidad

Es el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Beneficios:

- Mayor capacidad de análisis
- Entrenamiento y capacitación
- Mayor conciencia sobre la calidad
- Aumento de la productividad
- Cambio Cultural positivo
- Equipos de trabajo consolidados
- Eficacia en las labores diarias
- Mejoramiento en la satisfacción del cliente
- Alianzas estratégicas
- Óptima calidad percibida de clientes y competencia

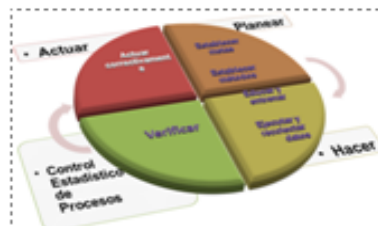
- Disminución de devoluciones, quejas y reclamos de los clientes
- Mejores relaciones y métodos de trabajo con clientes y proveedores.

Proceso

Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

¿Cómo Gestionar los Procesos en la Institución?

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



Ciclo PHVA

Planear:

Definir el proyecto (identificar y justificar)
Describir la situación actual
Analizar datos para aislar causas raíz

Hacer:

Establecer acciones para eliminar las causas
Ejecutar las acciones establecidas

Verificar:

Verificar los resultados a través de indicadores

Actuar:

Documentar y definir nuevos proyectos

Etapas del Proyecto

• Diagnóstico:

Determinación de estado actual de la institución

• Planificación:

Definición y descripción de procesos, y estructuración del plan de trabajo.

• Documentación

• Implementación

• Evaluación:

Realización de dos auditorías



Universidad Industrial de Santander



PLAN DE ACCIÓN POST-DIAGNÓSTICO

ELEMENTOS CRÍTICOS Y AUDITORIAS	MES	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO	
	SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
Sistema De Gestión De Calidad	Manual de Calidad	■	■			■	■							■	■			■					
	Procedimientos	■	■			■	■																
	Capacitación Documental									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Realización del Producto	Caracterizaciones					■	■	■	■														
	Matriz De Comunicación											■	■	■	■								
Responsabilidad De La Dirección	Revisión Por La Dirección															■	■					■	■
Medición, Análisis y Mejora	Matriz de Riesgos					■	■	■	■					■	■	■	■	■	■	■	■		
	Matriz de Indicadores					■	■	■	■														
Auditorías Internas	Reunión Pre-auditoria											■	■									■	■
	Reunión Post-auditoria													■	■	■	■	■	■	■	■		
	Planes de Mejoramiento	■	■	■	■	■	■	■	■					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Auditoría Interna N°1													■	■	■	■						
	Auditoría Interna N°2																					■	■

DIAGNÓSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL INSTITUTO GABRIELA MISTRAL DE FLORIDABLANCA



Universidad Industrial de Santander



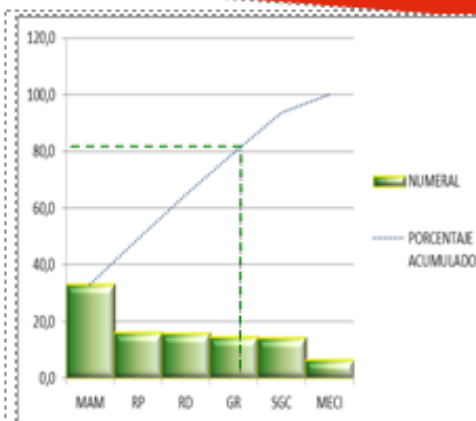
DIAGNÓSTICO INICIAL

Esta etapa se ejecuta con el fin de conocer la situación actual del Instituto Empresarial Gabriel Mistral frente al SGC.

El 27 de septiembre de 2011 se da inicio a la realización de la primera etapa denominada "diagnóstico inicial" a partir de una autoevaluación del control y su posterior análisis, para revisar el cumplimiento de los requisitos de la norma ya mencionada al momento de comenzar con el desarrollo del proyecto. En esta fecha se realizaron 6 entrevistas a los representantes de cada proceso involucrado con competencias para resolver los cuestionamientos (rector, pagador, almacenista, bibliotecaria, coordinadora y secretaria), tomando como guía especial el "aplicativo para la realización del diagnóstico GP 1000:2009" sugerido por el "Departamento Administrativo de la Función Pública".

Análisis estadístico del diagnóstico inicial:

Luego de estudiar los resultados proyectados por la autoevaluación realizada, se emplea el análisis estadístico de Pareto, teniendo en cuenta que es una buena herramienta para identificar los aspectos críticos resaltando el grado de influencia de diferentes factores que deben ser de cuidado en la planificación y ejecución de las diferentes etapas



Descripción de los Elementos Críticos:

Medición, análisis y mejora (MAM): El Instituto presenta su mayor deficiencia en los numerales de medición, análisis y mejora, teniendo en cuenta que no se planifica, no se documenta y no se implementa medición, análisis y mejora en cada uno de los procesos. En lo referente a la satisfacción del cliente no hay establecidos métodos para obtener esta información, obviando así registros de la conformidad del servicio. Existen medidas correctivas en el plan de mejoramiento institucional pero no están todos los procesos involucrados.

Realización del producto (RP): La Institución no cuenta con un SGC con el cual se pueda dar cumplimiento a los objetivos de la institución, no se plantean objetivos de calidad, no se documentan los procesos.

Responsabilidad de la dirección (RD): No existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente y tampoco se determinan las necesidades de los padres de familia, indagando sobre las condiciones socioeconómicas

y culturales de las familias, así como sus apreciaciones con respecto a las condiciones que deberían tener el servicio educativo en relación con la calidad, la oportunidad, el costo y seguridad.



Gestión de los recursos (GR): Se puede evidenciar que algunos de los funcionarios que son contratados por el estado para cumplir funciones que requieren un nivel específico, no cumplen los requisitos.

Sistema De Gestión de la Calidad (SGC): Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación). No se contaba con un manual de calidad, ni con los procedimientos obligatorios determinados en la norma; tampoco se evidenciaba el desarrollo de la política y objetivos de calidad de la institución; solamente existía el organigrama de la empresa y no estaban establecidos los procesos. Se cuenta con un sistema de gestión documental archivado mas no implementado.

MEC: Se determinó que: a pesar del puntaje otorgado por el aplicativo provisto por el DAFP en las preguntas relacionadas con el Modelo Estándar de Control (4,26 – Satisfactorio), no se evidencia tal nivel de desarrollo en cuanto a las herramientas y documentación que se esperaba haber encontrado. La desviación se debió a que la autoevaluación fue contestada únicamente por el jefe de control inter-





ANEXO E. Manual de calidad

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD			
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0	Pág. 1
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012		CODIGO: PE/01/MA/01



**INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL
MANUAL DE CALIDAD
NTC GP: 1000-2009**





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD			
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0	Pág. 2
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012		CODIGO: PE/01/MA/01

INDICE GENERAL

1. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN
2. BENEFICIARIOS
3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO
4. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
 - 4.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
 - 4.2. POLÍTICA DE CALIDAD
 - 4.3. OBJETIVOS DE CALIDAD
5. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y SU INTERACCIÓN
 - 5.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS
 - 5.2. PROCESOS MISIONALES
 - 5.3. PROCESOS DE APOYO
 - 5.4. PROCESOS DE EVALUACION Y CONTROL
 - 5.5. MAPA DE PROCESOS
6. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS
 - 6.1. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
 - 6.2. AUDITORÍAS
 - 6.3. CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES
 - 6.4. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD			
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0	Pág. 4
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012		CODIGO: PE/01/MA/01

2. BENEFICIARIOS

La institución (ESTUDIANTES, DIRECTIVOS, DOCENTES, ADMINISTRATIVOS, SENA Y SOCIEDAD EN GENERAL) Cumplir con los objetivos para ser competitivos teniendo en cuenta todos los principios y normas por las cuales se rige, su responsabilidad social asegurando que todos trabajan para cumplir las necesidades y expectativas, para formar seres humanos íntegros y capaces de vivir a los grandes desafíos de la sociedad.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD			
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0	Pág. 5
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012		CODIGO: PE/01/MA/01



3. PRESTACION DEL SERVICIO

La institución empresarial Gabriela mistral de Floridablanca, es una institución educativa de carácter oficial con resolución de funcionamiento 0186 del 16 de febrero del 2010 siendo un órgano dependiente de la secretaria de educación municipal de Floridablanca con educación mixta y con modalidades con especialidad en: “MERCADERO Y PUBLICIDAD – propia de la Institución”, “ASISTENCIA ADMINISTRATIVA” y en “CONTABILIZACIÓN DE OPERACIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS.

Como filosofía la institución desea brindar a los(as) niños(as) y jóvenes, una enseñanza de acuerdo a las exigencias pedagógicas actuales, teniendo en cuenta los valores éticos, morales, cívicos, democráticos, políticos, sociales y Por otra parte, deseamos contribuir dentro de la formación integral de nuestros estudiantes, con las herramientas necesarias que les permita desarrollar sus competencias básicas y laborales..., asumiendo en su vida..., una actitud crítica, analítica, un espíritu transformador y una mentalidad empresarial que los lleve seriamente a comprometerse con los diversos procesos de generación, adquisición y adaptación de conocimientos para la interpretación de la cultura, la participación activa en el cambio de las estructuras sociales actuales..., y con el mejoramiento de la calidad y condiciones de vida a nivel personal, familiar y social.

La Filosofía de nuestra Institución, considera a cada uno de los estudiantes como el centro y razón de ser de nuestra comunidad educativa.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD			
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0	Pág. 6
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012		CODIGO: PE/01/MA/01

4. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



Todos sus procesos todas sus actividades representados en el mapa de procesos del instituto empresarial Gabriela mistral, están orientados a prestación de servicio de educación integral siendo una institución de carácter mixto, en las jornadas mañana y tarde de las sedes A,B Y y C de la institución.

Queda excluido de este manual el control de los dispositivos de medición, por la cual no se utilizan equipos, dispositivos ni instrumentos de medición o estado de calibración para la práctica y control de los servicios educativos.

4.2. POLITICA DE CALIDAD

EL INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL, es un plantel educativo dedicado a la formación integral (ética y moral), comprometidos con la comunidad a formar hombres y mujeres líderes, libres responsables competentes intelectual y laboralmente, así mismo garantizando una adecuada infraestructura que contribuye al cumplimiento de los fines esenciales del estado, manteniendo así un ambiente seguro de trabajo libre de peligros, comprometidos con la mejora continua buscando la excelencia y eficiencia en el instituto y partes internas y su posicionamiento regional.





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD			
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0	Pág. 7
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012		CODIGO: PE/01/MA/01

4.3. OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Garantizar al estudiante una formación integral, ética y moral
2. Orientar al estudiante y a todas las partes internas de la institución al desarrollo de las diversas competencias para garantizar la calidad en el servicio.
3. Hacer uso eficiente de los recursos tanto financieros y físicos de la institución para cumplir con los requerimientos de la comunidad educativa.
4. Garantizar la mejora continua en cada uno de los procesos presentes en la institución, mediante la implementación del ciclo PHVA.
5. Consolidar los programas técnicos posibles dentro de la modalidad empresarial para que el estudiante haga uso a sus fortalezas laborales.
6. Proporcionar al educando un ambiente seguro para que pueda adquirir las habilidades y destrezas

4.4. INDICADORES DE GESTIÓN



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD			
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0	Pág. 8
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012		CODIGO: PE/01/MA/01



OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO				META
					1° TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM	
Garantizar al estudiante una formación integral, ética y moral	Nivel de Promoción	(# de estudiantes promovidos por asignatura / Total de estudiantes) * 100	Semestral	Coordinador	61%				70%
	Resultados Saber	(# de estudiantes sobre el promedio Nacional) * 100	Anual		42%				70%
	Nivel de Asistencia	(Horas efectivas del estudiante / total de horas efectivas en el periodo de la materia) * 100	Trimestral		75%	73%			80%
	Comportamiento Estudiantil	(# de estudiantes con desempeño bajo en el boletín por grado / total estudiantes por grado) * 100	Trimestral		3%	2%			10%



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD			
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0	Pág. 9
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012		CODIGO: PE/01/MA/01

Orientar al estudiante y a todas las partes internas de la institución al desarrollo de las diversas competencias para garantizar la calidad en el servicio.	Porcentaje de Cumplimiento de los programas curriculares diseñados	(# de planes de asignaturas desarrollados/ # de planes de asignatura programados) * 100	Anual	Coordinador	85%			90%
	Hacer uso eficiente de los recursos tanto financieros y físicos de la institución para cumplir con los requerimientos de la comunidad educativa.	Cumplimiento Presupuestal	(presupuesto planeado / presupuesto ejecutado) * 100	Trimestral	Pagador	80%	82%	
Garantizar la mejora continua en cada uno de los procesos presentes en la institución, mediante la implementación del ciclo PHVA.	Mantenimiento de Equipo e Instalaciones	# de mantenimientos a los equipo e instalaciones de la institución	Anual	Rector				2
	Eficacia de Los planes de Mejoramiento Por proceso	(# de Planes de mejoramiento efectivos/# de planes de mejoramiento presentados) * 100	Semestral	Líder de Control Interno	100%			100%
	Satisfacción de Usuarios	(# de usuarios satisfechos/total de usuarios) * 100	Anual	Representante de Calidad	90%			95%
	Acciones Eficientes	(# de AC + AP cerradas como eficientes/ total de acciones levantadas) * 100	Semestral	Líder de Control Interno	93%			100%



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD			
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0	Pág. 10
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012		CODIGO: PE/01/MA/01

Solución a Quejas Y Reclamos	(# de Q y R Solucionados / # de Q y R presentados) * 100	Trimestral	Representante de Calidad	0%	25%		70%
Índice de estudiantes que profundizan sus estudios en la modalidad enfatizada	(# de estudiantes que continúan sus estudios tecnológicos o profesionales / Total de estudiantes Graduados)	Anual	Psicorientadora				85%
Porcentaje de Conflictos de Estudiantes Por Grado	(# de estudiantes con sanciones por conflicto/ # total de estudiantes) * 100	Semestral	Psicorientadora	4%			10%
Porcentaje de Conflictos de Personal de La Institución	(# de sanciones a personal de la institución / cantidad de personal) * 100	Semestral	Psicorientadora	0%			5%
Porcentaje de incidentes y/o accidentes de tipo físico o mental	(# de estudiantes con alguna lesión / Total de estudiantes) * 100	Semestral	Psicorientadora	1,50%			5%



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD			
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0	Pág. 11
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012		CODIGO: PE/01/MA/01

5. DESCRIPCION DE LOS PROCESOS Y SUS INTERACCIONES

5.1. PROCESOS ESTRATEGICOS

Permiten fijar el horizonte, lineamientos y estrategias institucionales, constituyen la base para el diseño de acciones de prevención y/o corrección que garantice una efectiva planeación

5.2 PROCESOS MISIONALES:

Proporcionan el resultado previsto por la institución empresarial Gabriela mistral en cumplimiento de su razón de ser; están directamente comprometidos con la creación de valor para los clientes externos de la entidad.

5.3 PROCESOS DE APOYO

Proveen los recursos necesarios para la operación de los procesos estratégicos, misionales y de evaluación en la institución Gabriela mistral.

5.4 PROCESOS DE EVALUACION Y CONTROL

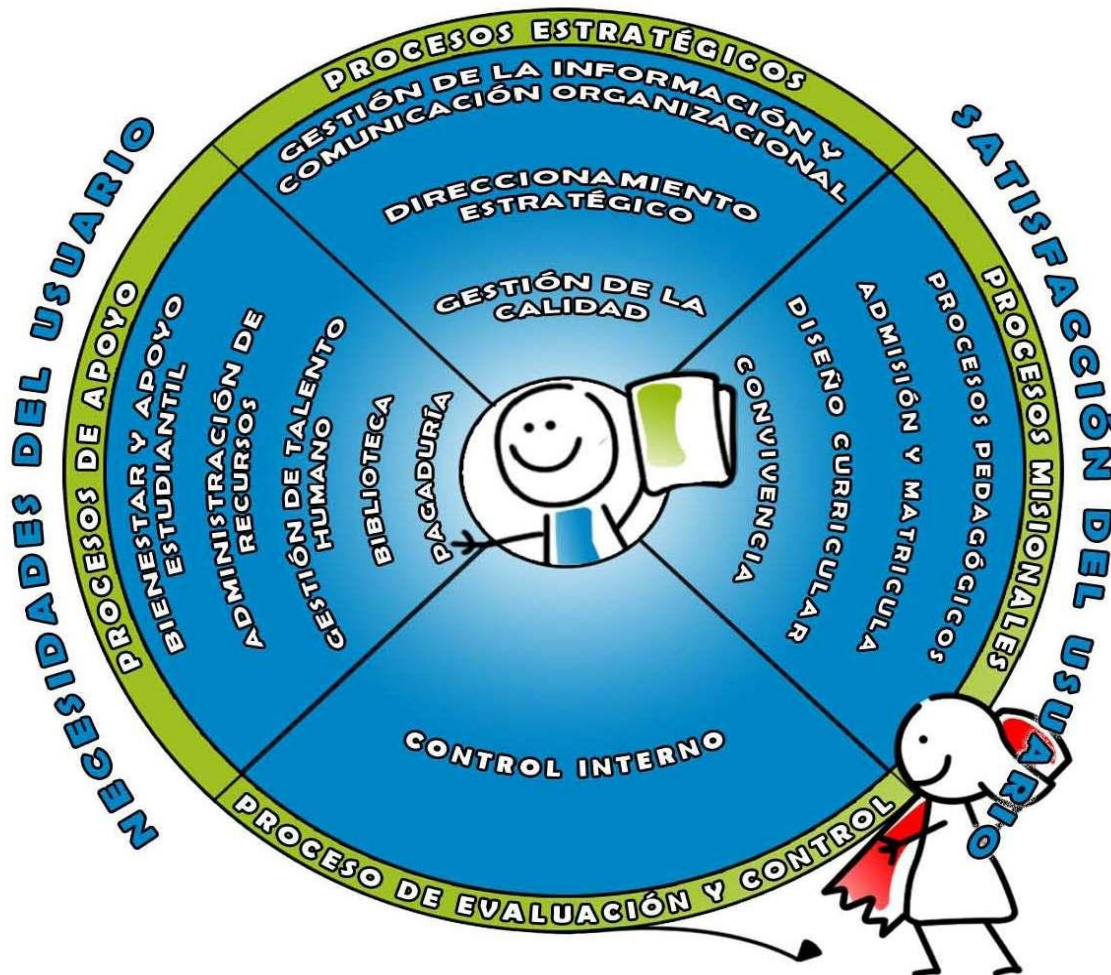
Incluye aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoria interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

5.5. MAPA DE PROCESOS





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD			
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0	Pág. 12
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012		CODIGO: PE/01/MA/01

A continuación se presenta el mapa de proceso donde se encuentran todas las interacciones generales entre los procesos de la institución:







	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE CALIDAD			
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0	Pág. 13
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012		CODIGO: PE/01/MA/01

6. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

- PE/03/PR/01: Control de Documentos y Registros
- PE/03/PR/02: Auditorías
- PE/03/PR/03: Control de Producto No Conforme
- PE/03/PR/04: Acciones Correctivas y Preventivas





	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina bustos Liseth margarita silva churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 1 de 5
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
		FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/04

OBJETIVO	Establecer pautas y procedimiento para eliminar la causa de las no conformidades reales y latentes por medio de las acciones correctivas y preventivas, para crear dichos parámetros que se deben tener en cuenta para la implementación de las mismas.
ALCANCE	Aplica a todos los procesos involucrados en el sistema de gestión de la calidad del Instituto Empresarial Gabriela Mistral del municipio de Floridablanca



DEFINICIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de la Calidad: La estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la gestión de la calidad. • No Conformidad: Incumplimiento de un requisito establecido. • No-Conformidad Mayor: Ausencia de un elemento exigido, falta de implementación de un procedimiento del Sistema de Calidad. Se considera también a cualquier problema que cause impacto dentro de la calidad del producto o servicio entregado al cliente. • No-Conformidad Menor: Deficiencia aislada en cuanto al cumplimiento de un requisito, se caracteriza por casos aislados de debilidades en el Sistema de la Calidad y la necesidad de pequeños ajustes en la adecuación o en la implementación del procedimiento. • Registro de No Conformidad: En el que se registra, clasifica y describe la no conformidad detectada y se respalda con la identificación de la evidencia objetiva. • Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. • Corrección: Acción tomada para eliminar la no conformidad detectada. Nota: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. • Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad implantado • Conformidad: Cumplimiento de un requisito • Mejora Continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño. • Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Nota: "Generalmente implícita" significa que es habitual o una práctica común para la entidad, sus clientes y otras partes. 	



	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
	ELABORÓ: Joice vianny Alsina bustos Liseth margarita silva churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 2 de 5
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
		FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/04

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:				
FASE	QUE	QUIEN	COMO	DOCUMENTO SOPORTE
1	Identifique la no conformidad o situación a mejorar	Audidores líderes de los procesos, funcionarios designados por la institución.	Al detectar la no conformidad debe diligenciar los formatos de seguimiento a la acción correctiva y preventiva, PE/03/R/02 y PE/03/R/03.	Formato "Acción correctiva y preventiva"
2	Nombre el responsable de la acción correctiva o preventiva.	Representante de la dirección	El representante de la dirección, debe establecer el responsable del proceso el cual pertenece la no conformidad o situación presentada y entregar el formato acción preventiva y correctiva para ser analizado	
3	Analice la no conformidad o situación presentada	Líder del proceso	El responsable del proceso deberá realizar los estudios, análisis, toma de datos etc... que crea oportunos cada vez que reconozca una no conformidad, e identificar las causas utilizando el formato acción correctiva y preventiva y hacer una evaluación del problema con el fin de encontrar la mejor solución. Para el análisis de las causas, se podrán realizar reuniones con otras personas que puedan aportar ideas para ese análisis.	
4	Observaciones de las causas de la no conformidad o situación presentada	Grupo primario de calidad Líder del proceso	La acción propuesta y el análisis correspondiente de sus causas, deberá ser presentado para conocimiento del grupo primario de calidad.	NA
5	Defina e implemente acciones de mejoramiento	Representante de la dirección Líder del proceso	Una vez identificadas las posibles causas y las acciones a desarrollar, se deberá establecer una acción o acciones de mejoramiento, de acuerdo con el formato "acciones correctivas y preventivas" o plan de mejoramiento".	Formato de acciones correctivas y preventivas Plan de mejoramiento



	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina bustos Liseth margarita silva churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 3 de 5
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
		FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/04

6	Realice seguimiento a las acciones de mejoramiento	Auditor interno Representante de la dirección	<p>Se realizara el seguimiento dentro del plazo establecido para su ejecución, registrando el resultado del mismo en el formato.</p> <p>Se llevara un archivo definitivo de los registros de acción correctivas y preventivas, una vez han sido cerrados, es decir , una vez han ejecutado las acciones propuestas y se les ha hecho seguimiento y revisión .</p>	Formato "acción correctiva y preventiva"
	¿se ha cumplido el plan de mejoramiento?		<p>Si: realizar fase 8</p> <p>No: realizar fase 7</p>	
7	Analice causas y realice modificaciones al plan de mejoramiento	Representante de la dirección Líder del proceso Grupo primario de calidad	<p>Si una vez revisado el resultado de las acciones tomadas se encuentra que estas no han sido efectivas para la solución de las causas de la No conformidad o situación encontrada, se deberán analizar nuevamente las causas y las razones por las razones por las cuales no se ha realizado la acción y se ajustara el plan de mejoramiento.</p> <p>Una vez identificados los cambios permanentes de la acción correctiva o preventiva, y con el fin de que esta no vuelva a ocurrir e grupo primario de calidad tomara las medidas pertinentes.</p>	Formato "acción correctiva y preventiva"
8	Cierre la no conformidad o situación presentada	Representante de la dirección Auditor interno	<p>Una vez aplicada la acción correctiva o preventiva y evaluada la eficacia de las acciones, se efectuara el cierre de la acción, firmando y fechando el formato "acción correctiva y preventiva"</p>	Formato "acción correctiva y preventiva"



	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina bustos Liseth margarita silva churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 4 de 5
COPIA CONTROLADA 	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/04

- **RIESGOS**

El personal del INGAMIS al no cerrar las acciones preventivas y correctivas Incumplimiento del plan de acción generando que las causas de los problemas continúen
Falta de información por parte de los funcionarios del diligenciamiento de formatos

- **FORMATO / REGISTROS**

Formato de seguimiento a la acción correctiva PE/03/R/02.
Formato de seguimiento a la acción preventiva PE/03/R/03.

- **REFERENCIAS Y MARCO LEGAL**

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
NTC-ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación. ICONTEC	2008
NTC-GP 1000 NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2009

- **HISTORIAL DE REVISIONES**

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN
0	01/2012	EMISIÓN INICIAL



	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	Joice vianney Alsina Bustos	Profesional de Apoyo SGC	
	Liseth margarita Silva Churio	Profesional de Apoyo SGC	
REVISÓ	Freddy Quintero	Control Interno	
APROBÓ	Biviana Teresa Ariza Flórez	Representante de la Dirección	





	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina bustos Liseth margarita silva churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 1 de 8
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	PROCESO: GESTION DE CALIDAD	
		FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/01

OBJETIVO	Construir los lineamientos en cuanto a las necesidades de la documentación del Instituto Empresarial Gabriela Mistral, concernientes a la creación, modificación, eliminación y distribución de los documentos.
ALCANCE	Este procedimiento aplica a todos los procesos involucrados del Sistema De Gestión De Calidad del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca.



FASE	QUE	QUIEN	COMO
1	Manifestación de la necesidad de elaborar y/o modificar un documento y/o registro.	Alta dirección líderes del proceso	<p>Revisando los documentos, registros y formatos existentes de la institución y la normatividad vigente que aplica a la misma.</p> <p>Identificando las necesidades y mejoras que requiere los documentos, registros y formatos existentes.</p> <p>Definir se realizara una creación, modificación o eliminación de documentos.</p>
2	Asignar responsable de documento o formato	Alta dirección Líderes del proceso	Identifica si le corresponde realizarlo personalmente o quien será el responsable de diseñar, modificar o tramitar la eliminación del documento o formato, considerando sus capacidades y conocimiento del proceso o tema en relación dentro de su equipo de trabajo.
3	Solicitar formato de actualización de documentos	Responsable asignado	Solicitar en secretaria de la dirección un formato de actualización de documentos y el procedimiento de control de documentos y formatos.
4	Diligenciamiento del formato y elaboración del documento o formato	Responsable asignado	<p>Tratándose de la creación o modificación de un nuevo documento o formato deberá realizarse siguiendo las indicaciones plasmadas en las consideraciones d este procedimiento (7) y pasarlo a revisión por la dirección junto con el formato.</p> <p>Si es una modificación deberá entregarse copia del documento que se modifica.</p> <p>Si es eliminación de documento o formato deberá entregarse copia del mismo junto con el formato debidamente diligenciado y continuar con la fase (7)</p>
5	Revisión del documento por quien solicita la creación modificación del documento o formato	Alta dirección líderes del proceso	Revisar la proyección del documento y de ser necesario sugerir ajustes o correcciones al responsable asignado.
6	Realizar ajustes	Responsable asignado	Realizar los ajustes o correcciones sugeridos por quien solicita la creación o modificación.



	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina bustos Liseth margarita silva churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 2 de 8
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	PROCESO: GESTION DE CALIDAD	
		FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/01

7	Revisión por la dirección	Alta dirección	Deberá revisar el correcto diligenciamiento del formato el objetivo de la creación, modificación o eliminación del documento o formato y su justificación. Deberá revisar detalladamente el documento o formato para así emitir un juicio de aprobación y/o ajustes.
8	Ajustes a los documentos o formato	Responsable del documento	Realizar los ajustes sugeridos por la dirección proyectar nuevamente el documento o formato y regresar al paso (7) cuantas veces sea necesario para su aprobación.
9	Inclusión, actualización o eliminación		Una vez se encuentre aprobado el documento será incluido, actualizado o eliminado dentro de la institución y la documentación de la misma.


- Los documentos del S.G.C. tales como Manuales, Procedimientos, Fichas Técnicas, Instructivos y Otros, tendrán el siguiente encabezado, el cual estará ubicado en la parte superior de todas las hojas de dichos documentos.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	ELABORÓ:	REVISÓ:	VERSION:
COPIA CONTROLADA 	PROCESO:		
	APROBÓ:	FECHA DE APROBACION: DD/MM/AA	CODIGO: TP/NP/TD/ND

Para los registros queda así:



	NOMBRE DEL REGISTRO INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL	CÓDIGO:
		VERSIÓN:



	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina bustos Liseth margarita silva churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 2 de 8
COPIA CONTROLADA 	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		
	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/01

7	Revisión por la dirección	Alta dirección	Deberá revisar el correcto diligenciamiento del formato el objetivo de la creación, modificación o eliminación del documento o formato y su justificación. Deberá revisar detalladamente el documento o formato para así emitir un juicio de aprobación y/o ajustes.
8	Ajustes a los documentos o formato	Responsable del documento	Realizar los ajustes sugeridos por la dirección proyectar nuevamente el documento o formato y regresar al paso (7) cuantas veces sea necesario para su aprobación.
9	Inclusión, actualización o eliminación		Una vez se encuentre aprobado el documento será incluido, actualizado o eliminado dentro de la institución y la documentación de la misma.



- Los documentos del S.G.C. tales como Manuales, Procedimientos, Fichas Técnicas, Instructivos y Otros, tendrán el siguiente encabezado, el cual estará ubicado en la parte superior de todas las hojas de dichos documentos.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	ELABORÓ:	REVISÓ:	VERSION:
COPIA CONTROLADA 	PROCESO:		
	APROBÓ:	FECHA DE APROBACION: DD/MM/AA	CODIGO: TP/NP/TD/ND

Para los registros queda así:

	NOMBRE DEL REGISTRO INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL	CÓDIGO:
		VERSIÓN:



	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina bustos Liseth margarita silva churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 3 de 8
COPIA CONTROLADA 	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/01

CODIFICACIÓN	
Tipo de Proceso	TP
Numeración del Proceso	NP
Tipo de Documento	TD
Numeración del Documento	ND

TIPO DE PROCESO	TP
PROCESO ESTRATÉGICO	PE
PROCESO MISIONAL	PM
PROCESO DE APOYO	PA
PROCESO DE EVALUACIÓN Y CONTROL	PEC

ND: Hace referencia al orden lógico designado para cada tipo de documento, dentro del proceso correspondiente. Para cada tipo de documento la cuenta se iniciará en 01.

TP	PROCESOS	NP
PE	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	01
	GESTION DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	02
	GESTIÓN DE LA CALIDAD	03
PM	ADMINISIONES Y MATRICULAS	01
	DISEÑO CURRICULAR	02
	PROCESO PEDAGÓGICO	03
	CONVIVENCIA	04
PA	GESTION DE TALENTO HUMANO	01
	PAGADURÍA	02
	BIENESTAR Y APOYO ESTUDIANTIL	03
	BIBLIOTECA	04
	ADMINISTRACION DE RECURSOS	05
PC	CONTROL INTERNO	01



	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina bustos Liseth margarita silva churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 4 de 8
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/01
	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		

TIPO DE DOCUMENTO	TD
MANUAL	MA
CARACTERIZACIÓN	CN
PROCEDIMIENTO	PR
INSTRUCTIVO	IN
GUÍA	GU
FORMATO	FT
REGISTRO	RT
OTROS	O

- Para realizar el cuerpo de los documentos se tendrá en cuenta la siguiente información y nomenclatura:

A: Aplica.

NA: No Aplica.

AV: Algunas Veces.

CONTENIDO/TD	MA	CN	PR	IN	GU	FT	RT	OTROS
Propósito	A	A	A	NA	NA	NA	NA	AV
Alcance	A	NA	A	NA	NA	NA	NA	AV
Definiciones	A	NA	A	NA	NA	NA	NA	NA
Actividades	NA	NA	A	AV	NA	NA	NA	NA
Medidas o puntos de control.	A		A	A	A	NA	NA	NA
Riesgos.	NA	NA	A	NA	NA	NA	NA	NA
Formato y registros.	NA	A	A	NA	NA	NA	NA	AV
Documentos de referencia y/o marco legal.	A	NA	A	NA	NA	NA	NA	NA
Historial de revisiones	A	NA	A	A	A	AV	NA	A



	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina bustos Liseth margarita silva churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 5 de 8
COPIA CONTROLADA 	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/01

Todos los documentos y/o registros del SGC del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca deberán estar desarrollados con letra imprenta y en tamaño adecuado que asegure su fácil lectura. Para el diligenciamiento de registros y/o documentos se debe utilizar tinta, evitar tachones y enmendaduras que puedan confundir el contenido de información en el documento. El almacenamiento de los registros se debe realizar de acuerdo a los tiempos de retención relacionados en el “**Listado Maestro de Registros**”; y cada responsable de almacenar estos lo debe realizar en condiciones adecuadas para asegurar su fácil disponibilidad, consulta y para evitar su posible deterioro.



- **Responsable de codificar los documentos y/o registros.**

Los documentos y/o registros serán codificados por el líder del proceso de calidad, quien a su vez es el encargado de relacionar el cambio en el “**Listado Maestro de Documentos**” o en el “**Listado Maestro de Registros**” según corresponda

- **Control de Documentos de origen externo.**

Los documentos de origen externo tales como: Leyes, códigos, cartillas, guías técnicas, normas relacionadas a procesos, entre otros, se controlan por medio del “**Listado Maestro de Documentos**”, en donde se relaciona el nombre del mismo, origen y distribución. Este listado debe ser actualizado por los líderes de cada proceso en compañía con el líder de calidad cada vez que sea necesario.



	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	ELABORÓ: Joice vianny Alsina bustos Liseth margarita silva churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 6 de 8
COPIA CONTROLADA 	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/01

- **Prevención para el uso de obsoletos.**

La versión vigente de los documentos y/o registros corresponden a la oficial entregada por el líder del proceso y/o cualquier funcionario y que se encuentra relacionada en el “**Listado Maestro de documentos y/o registros**”.

La responsabilidad de actualizar los documentos y/o registros con el objeto de prevenir el uso no intencionado de versiones obsoletas recae sobre cada funcionario del colegio. Los documentos actuales podrán ser consultados al líder del proceso de calidad. Las copias que no estén relacionadas en los listados maestros de documentos y/o registros se consideran copias no controladas.



- **Controles de registros corresponden a los parámetros definidos en el listado maestro de control de registros.**

Los parámetros de los registros que no se encuentren relacionados en este documento se establecen en el listado maestro de registros de cada proceso.

- **MEDIDAS O PUNTOS DE CONTROL**

Cada responsable de proceso será responsable de controlar que sus registros se mantengan disponibles y se evite su uso no intencionado. Las auditorías internas permitirán controlar los documentos y registros.



	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina bustos Liseth margarita silva churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 7 de 8
COPIA CONTROLADA 	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/01

- **RIESGOS.**

Que no se sigan los lineamientos para el control de documentos y registros.
 Desactualización de los listados maestros de documentos y registros perdiéndose el control sobre los mismos
 Falta de compromiso de los funcionarios con las estandarización de registros.


- **REGISTROS**

- Listado Maestro de Documentos PE/03/R/02.
- Listado Maestro de Registros PE/03/R/03.

- **REFERENCIAS Y MARCO LEGAL**

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
NTC-ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación. ICONTEC	2008
NTC-GP 1000 NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2009



	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina bustos Liseth margarita silva churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 8 de 8
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
		FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/01

- HISTORIAL DE REVISIONES**

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN
0	01/2012	EMISIÓN INICIAL

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	Joice vianney Alsina Bustos	Profesional de Apoyo SGC	
	Liseth Margarita Silva Churio	Profesional de Apoyo SGC	
REVISÓ	Freddy Quintero	Control Interno	
APROBÓ	Biviana Teresa Ariza Flórez	Representante de la Dirección	



	CONTROL DE AUDITORÍAS INTERNAS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina Bustos Liseth margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 1 de 4
COPIA CONTROLADA 	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		CODIGO: PE/01/PR/01
	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	

OBJETIVO	Establecer un procedimiento para la ejecución de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, permitiendo la verificación de la conformidad del sistema conforme a las disposiciones de la NTC GP 1000:2009. Así como la implementación y mantenimiento del mismo.
ALCANCE	Éste procedimiento aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

DEFINICIONES	
	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria de Calidad: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. • Auditor de Calidad: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria. • Auditado: Entidad, proceso o persona que ejecuta, verifica, controla o dirige una actividad o proceso el cual se va a auditar. • Criterios de auditoría: conjunto de políticas, requerimientos o requisitos; se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría. • 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. • Efectividad: Cumplimiento de la eficiencia y la eficacia. • Evidencia Objetiva: Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. • Equipo auditor: uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria con el apoyo, si es necesario, de personas que aporten conocimientos o experiencias específicas. • No Conformidad: Incumplimiento de un requisito

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO				
FASE	QUE	QUIEN	COMO	DOCUMENTO SOPORTE
1	Programar las auditorias	Comité de calidad	Para la programación de las auditorias se debe definir el objetivo alcance de las mismas teniendo en cuenta: Estado de implementación de los requisitos de la norma y la importancia del mismo en la institución- Cambios organizacionales. Nuevos procesos. Resultados no satisfactorios de auditorias anteriores. Cambios tecnológicos. Importancia e impacto de los procesos. Para la elaboración del programa de auditoria se cuenta con el formato	Programa de auditoria
2	Selección del equipo auditor	Alta dirección	El representante de la dirección, selecciona el equipo auditor, siguiendo la premisa de que los auditores deben ser independientes de los procesos o áreas a auditar. El auditor líder de calidad será nombrado por la dirección de acuerdo a sus capacidades y conocimiento de los procesos.	Programa de auditorias



 COPIA CONTROLADA 	CONTROL DE AUDITORÍAS INTERNAS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina Bustos Liseth margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 2 de 4
	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		
	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/01

3	Comunicación al comité de calidad del programa de auditorias	Alta dirección y auditor interno de la institución	El programa de auditorías es presentado al comité de calidad para su respectiva aprobación, en caso de requerirse a ajustes en la fecha, objetivos y demás se realizaran con la aprobación de todos los miembros del comité, y se dejaran un acta soporte en el cual se expliquen los motivos de los cambios hechos.	Acta de comunicación de auditorias
4	Aprobación del comité de calidad del programa de auditorias	Grupo primario de calidad	El comité de calidad aprueba el programa anual de auditorías y como soporte deja un acta, la que es divulgada en la cartelera de calidad, en la página web del instituto y en las diferentes reuniones que se hagan con los miembros de la comunidad educativa.	Acta de grupo primario
5	Realización del plan de auditorias	Auditor líder	El auditor líder debe elaborar el plan de auditorías internas, el cual contiene el detalle de las actividades a desarrollar. Este plan debe contener entre otras cosas: objetivo de la auditoria, alcance de la auditoria, fechas de realización de las auditorias y responsable de cada actividad.	Plan de auditorias
6	Revisión de los documentos de auditorias	Auditor líder y equipo auditor	Se debe revisar toda la documentación necesaria para realizar la auditoria.	Documentos de auditorias
7	Preparar los documentos de trabajo necesarios para la auditoria	auditor líder y equipo auditor	Se procederá a preparar las herramientas para la verificación de los procesos a auditar. Estos documentos (lista de verificación), generalmente se elaboran basados en la información anteriormente analizada. El equipo auditor deberá utilizar todos los documentos del sistema de gestión de la calidad del proceso a auditar, la información que considere necesaria y tener en cuenta el ciclo PHVA-	Lista de verificación
8	Realizar la reunión de apertura	Grupo primario, equipo auditor y lideres de proceso	En la reunión de apertura, el auditor deberá presentar el objetivo y alcance de la auditoria, se debe confirmar la programación descrita en el plan de auditoría y la fecha de cierre de la auditoria. En esta reunión deberá presentarse auditores y auditados, se debe diligenciar el respectivo formato en donde quede constancia de la auditoria. En caso de presentarse algún inconveniente para la ejecución de una de las actividades planificadas, se deberá realizar y aprobar los ajustes correspondientes.	Acta de reunión de apertura



	CONTROL DE AUDITORÍAS INTERNAS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina Bustos Liseth margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 3 de 4
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	PROCESO: GESTION DE CALIDAD FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	
			CODIGO: PE/01/PR/01

9	Ejecución de la auditoría interna	Auditor líder y equipo auditor	<p>Los auditores deberán recolectar las evidencias que demuestren la conformidad del sistema de gestión de la calidad y documentar los hallazgos en las herramientas de verificación elaboradas. Durante el desarrollo de la auditoría se pueden presentar preguntas, que no estaban contempladas dentro de la lista de verificación</p> <p>NOTA: durante el desarrollo de la auditoría, el equipo auditor se puede reunir para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría y/o reasignar las labores.</p>	Registro de auditorías
10	Comunicar los hallazgos de la auditoría	Auditor líder y equipo auditor	<p>El auditor líder comunica al responsable de cada proceso, los principales hallazgos de la auditoría; las conformidades, las no conformidades, las observaciones y las oportunidades de mejora, identificadas en el sistema de gestión de la calidad.</p>	Registro para el líder del proceso
11	Realizar la reunión de cierre	Grupo primario de calidad, equipo auditor y líderes de proceso	<p>En la reunión de cierre, el auditor líder deberá informar a los auditados sobre las no conformidades y observaciones encontradas durante las auditorías, así como las fortalezas y debilidades para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de la calidad y las dificultades y/o conclusiones en el proceso de realización de las auditorías.</p>	Acta de cierre
12	Preparar el informe de auditoría	Equipo auditor	<p>Se deberá realizar un informe de las auditorías utilizando el formato "informe de auditorías internas de calidad" en el cual deberá ser entregado 5 días hábiles después de la reunión de cierre de la auditoría al comité de calidad para realizar el seguimiento a las acciones y planes.</p>	Informe de auditorías internas

• **MEDIDAS O PUNTOS DE CONTROL**

Cada líder de proceso será responsable de controlar que sus registros se mantengan disponibles para la recolección de evidencias requeridas por el auditor. El Listado Maestro de Documentos y Registros, permitirá el fácil desarrollo de la auditoría. El representante de la dirección se asegurará de que se cumplan todos los criterios establecidos en el actual procedimiento.

• **RIESGOS.**

Que no se sigan los lineamientos establecidos para las auditorías internas.
 Que no se realice una correcta selección del líder y/o el equipo auditor.
 Falta de compromiso de los funcionarios.
 La falta de evidencia para el normal desarrollo de la auditoría.



	CONTROL DE AUDITORÍAS INTERNAS		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina Bustos Liseth margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 4 de 4
COPIA CONTROLADA 	PROCESO: GESTION DE CALIDAD		
	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/01

- **REGISTROS**

Programa de auditorías PE/03/O/04
 Plan de auditorías PE/03/R/04
 Informe de auditoría PE/03/R/05
 Acciones Correctivas PE/03/R/02
 Acciones Preventivas PE/03/R/03

- **REFERENCIAS**

Norma ISO 9001: 2008 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Requisitos.
 Norma NTC-ISO 19011 DIRECTRICES PARA LA AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

- **HISTORIAL DE REVISIONES**

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCIÓN
0	01/2012	EMISIÓN INICIAL

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	Joice vianney Alsina Bustos	Profesional de Apoyo SGC	
	Liseth Margarita Silva Churio	Profesional de Apoyo SGC	
REVISÓ	Freddy Quintero	Control Interno	
APROBÓ	Biviana Teresa Ariza Flórez	Representante de la Dirección	



	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina Bustos Liseth margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 1 de 4
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
		FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/03

OBJETIVO	Garantizar la identificación y control del producto no conforme con los requisitos, con el fin de prevenir una entrega insatisfecha al cliente.
ALCANCE	Aplica a todos procesos identificados como producto no conforme, en cada uno de los subprocesos ejecutados en la Institución Empresarial Gabriela Mistral, a partir de la verificación de cumplimiento de los requisitos, sigue con las definiciones de acciones a tomar frente al PNC, y finaliza con una nueva verificación del cumplimiento de los requisitos, después de haber sido corregido

DEFINICIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Producto: Resultado de un proceso. • Conformidad: es el cumplimiento de un requisito. • No conformidad: es el incumplimiento de un requisito. • Reproceso: acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. • Reclasificación: variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales. • Reparación: acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. • Desecho: acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto. • Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. • Permiso de desviación: autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización. • Liberación: autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso. • Conducta inadecuada: incumplir el reglamento disciplinario. • Verificación: Confirmación mediante la aprobación de evidencia objetiva de que ha cumplido con los requisitos. 	

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:				
FASE	QUE	QUIEN	COMO	DOCUMENTO SOPORTE
1	Identificar el producto No Conforme	Líder del proceso Involucrados en el proceso	Se debe controlar los requisitos establecidos para la prestación del servicio y la generación del producto No Conforme, para evitar que haya ocurrencia de este hecho.	



	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina Bustos Liseth margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 2 de 4
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
		FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/03

2	Registrar el producto No Conforme	Líder de proceso	Se debe entregar la información respectiva, referente al producto y/o servicio No Conforme en el formato PE/03/R/01.	
3	Analizar y definir tratamientos	Líder del proceso, personal involucrado en el proceso	El líder del proceso, junto con el personal involucrado en los procesos relacionados con el producto y/o servicio No Conforme, deben después de analizar las causas y consecuencias, definir las acciones a llevar a cabo. Se debe dejar registro en el formato.	
4	Ejecutar las acciones correctivas	Personal asignado	El personal involucrado en los procesos relacionados con la generación del producto y/o servicio No Conforme, debe llevar a cabo las acciones que se evaluaron en las anteriores etapas.	
5	Evaluación de la efectividad de las acciones aplicadas.	Líder del proceso	Verificar si el plan de acción llevado a cabo para la eliminación del producto/servicio No Conforme, fue eficaz. Diligenciar en el formato	
6	Enviar informe de desempeño de proceso semestral	Líder de proceso.	El responsable del proceso, debe encargarse de hacer seguimiento a los productos/servicios No Conformes y elaborar el informe de desempeño de los procesos, para ser presentados al líder del proceso control y evaluación.	

- **MEDIDAS O PUNTOS DE CONTROL.**

Equipo SGC.

Acciones correctivas.

Revisiones por la dirección.



	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina Bustos Liseth margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 3 de 4
COPIA CONTROLADA 	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/03

- **RIESGOS.**

Exceso de documentación por no controlar los PNC.

No continuidad de PNC.

Falta de interés por la identificación del PNC.

- **REGISTROS**

Formato Seguimiento al producto no conforme PE/03/R/01

- **REFERENCIAS Y MARCO LEGAL**

Documentos externos	Fuente de los datos	Versión o fecha de emisión según aplique
NTC-ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación. ICONTEC	2008
NTC-GP 1000 NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. ICONTEC	2009

- **HISTORIAL DE REVISIONES**

VERSION	FECHA DE VIGENCIA	DESCRIPCION
0	01/2012	EMISIÓN INICIAL





	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME		
	ELABORÓ: Joice vianney Alsina Bustos Liseth margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	Página 4 de 4
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	PROCESO: SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
		FECHA DE APROBACION: 13/02/2012	CODIGO: PE/01/PR/03

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
ELABORÓ	Joice vianney Alsina Bustos	Profesional de Apoyo SGC	
	Liseth Margarita Silva Churio	Profesional de Apoyo SGC	
REVISÓ	Freddy Quintero	Control Interno	
APROBÓ	Biviana Teresa Ariza Flórez	Representante de la Dirección	



ANEXO F. Caracterizaciones de los procesos

	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PE/01/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Estratégico	Página 1 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			

OBJETIVO	Crear concientización al cumplimiento de su misión y visión educativa conforme a la normatividad vigente aplicadas por el sistema de gestión de calidad	LIDERES DEL PROCESO Rector
ALCANCE	Implica los procedimientos que gestionan la alta dirección, consejo académico y control interno.	

RECURSOS:	FÍSICOS	Sistemas informáticos y medios de comunicación
	HUMANOS	Rector, consejo académico, representante de la dirección
	AMBIENTALES	Sala de reuniones con condiciones de temperatura e iluminación adecuadas

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	Formato actas de asistencia, código de ética y buen gobierno, actas del comité de gestión de la calidad, informe de revisión por la dirección.
--	--

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005
4.1, 4.2.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5.1, 5.5.2, 5.6, 6.1, 7.5.1g), 8.2.3, 8.5	1.1.1, 1.1.3, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 3.3.2

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO
Entes reguladores alcaldía municipal Ciudadanos Institución educativa Director	<ul style="list-style-type: none"> Políticas estatales de educación Ley y normatividad Necesidades y expectativas 	P <ol style="list-style-type: none"> Construir el plan de desarrollo institucional Establecer la política y objetivos de calidad Identificación y gestión de riesgos institucionales Estructura del PEI Definición de políticas institucionales Establecer el modelo de gestión por procesos Establecer estrategias institucionales Planificar el sistema de gestión de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> PEI (Actualizado) Políticas y directrices institucionales (acuerdos, resoluciones y demás lineamientos) Plan de desarrollo institucional Mapa de procesos Política y objetivos de calidad 	Personal IIEGM



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PE/01/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Estratégico	Página 2 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO			

Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento y necesidades Informes de desempeño del proceso 	H	9. Acogimiento e implementación de las políticas y directrices institucionales 10. Ejecución del plan de desarrollo 11. Ejecución de las actividades de planificación SGC 12. Asignar y comunicar las responsabilidades y autoridades 13. Identificar y diseñar mecanismos para controlar los riesgos institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Proyectos estratégicos Mecanismos para la administración del riesgo Responsabilidades y autoridades asignadas 	Todos los procesos
Proceso de gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento y evaluación de planes 	V	14. Verificación del cumplimiento de las disposiciones legales y las políticas institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento y resultados de los planes y proyectos Plan de mejoramiento Acciones correctivas, preventivas y de mejora Informes y actas del proceso 	Proceso de gestión de la calidad
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Información para la revisión por la dirección 	A	15. Implementar las acciones para el alcance de los resultados y la mejora continua de los procesos 16. Implementar planes de mejora	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas eficazmente 	Todos los procesos



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PE/02/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Estratégico	Página 1 de 1
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL			

OBJETIVO	Garantizar la difusión de toda información del Sistema de Gestión de la Calidad a toda la comunidad educativa de manera efectiva.	LIDERES DEL PROCESO Rector, Representante de la Dirección, Comité de Calidad.
ALCANCE	Desde el momento que se crea la información, hasta que se garantiza la realización de las partes	

RECURSOS:	FÍSICOS	Equipos audiovisuales, informáticos, medios de comunicación.
	HUMANOS	Representante a la dirección, comité de calidad y rector.
	AMBIENTALES	Ambiente ergonómico, iluminado, térmico adecuado

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	Medios magnéticos, actas, revista, circulares, resoluciones, carteleras, actos administrativos, pagina web
--	--

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005
5.5.3, 7.2.3, 8.2.3, 8.4, 8.5	1.1.1, 1.1.3, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 3.3.2

PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Leyes, decretos, resoluciones 	P	<ol style="list-style-type: none"> Planeación de la información interna Planeación de la información externa Planear la información que alimenta los sistemas de información 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de comunicaciones 	Direccionamiento estratégico
Secretaría de Educación Municipal Ministerio de Educación Instituciones de convenios	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos y necesidades 	H	<ol style="list-style-type: none"> Comunicar la información interna Comunicar la información externa Creación de base de datos Realizar soporte técnico Realizar inventario de los aplicativos Proteger la información 	<ul style="list-style-type: none"> Periódico Página de internet Comunicación interna Memorandos Resoluciones Circulares Actos administrativos 	Todos los procesos
Proceso de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Informes de seguimiento y evaluación de planes 	V	<ol style="list-style-type: none"> Diagnóstico del estado actual de la información 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de auditoría 	Todos los procesos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Informes de auditoría 	A	<ol style="list-style-type: none"> Plan correctivo, preventivo y de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora 	Todos los procesos



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PE/03/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Estratégico	Página 1 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD			

OBJETIVO	Fortalecer y mantener la mejora continua en el control de los documentos y registros del sistema de gestión de la calidad, para asegurar la disponibilidad y legibilidad. Verificar la adecuación, la aplicación y el mantenimiento de la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante la programación de las auditorías de calidad. Definir y administrar los medios para garantizar que se supera constantemente la satisfacción de los usuarios y las partes interesadas.	LIDER DEL PROCESO Coordinador de calidad.
ALCANCE	Desde la identificación de la necesidad 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, anexando manejo de quejas, encuestas de satisfacción, auditorías, control de documentos y control de registros	



RECURSOS:	FÍSICOS	Sistemas informáticos, oficina
	HUMANOS	Directivos, Comité de Calidad, Auditores
	AMBIENTALES	Salas de reuniones con condiciones de temperatura e iluminación adecuada

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	Procedimientos para Control de Documentos y registros, Producto no conforme, Auditorías Internas y Acciones Correctivas y Preventivas, Programa de Auditorías, Listado Maestro de Documentos y Registros, Programa Anual de Auditorías Internas de Calidad, Formato para la toma de Acciones Correctivas o Preventivas, Control del Servicio No Conforme, Informe de QRS, Actas de reunión, Resolución conformación de equipo SGC y designación Representante de la Dirección, Informes SGC, Plan de auditorías, Informe de auditorías, Encuesta de satisfacción, Solicitud y respuesta a QRS, Planes de acción, Programa de auditorías, Matriz de Riesgos, Matriz de indicadores, Mapa de procesos, Organigrama, Manual de Calidad.
--	--

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005
4.2.1, 7.1, 7.2.3c), 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5	3.2.2, 3.3.1, 3.3.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 3.3.2

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO
Responsables de proceso Planeación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de cambio documental, Reporte de hallazgos y no conformidades, Informe de gestión de los procesos Cronograma de auditorías 	P 1. Planificar cambios en el SGC 2. Planear y ejecutar programa de auditorías	<ul style="list-style-type: none"> SGC Eficaz Programa de Auditorías Informe de auditorías 	Todos los procesos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud para elaboración de documentos Horizonte Institucional, política de calidad, objetivos de calidad Documentos actualizados y controlados Documentos para cambio 	H 3. Elaborar documentos de calidad (procedimientos, formatos, instructivos, manuales y otros) 4. Elaborar la planeación de actividades del proceso 5. Distribuir documentos del SGC 6. Controlar material obsoleto	<ul style="list-style-type: none"> Documentos de calidad Aprobados Personal Sensibilizado en SGC Documentos controlados Documentos obsoletos 	Todos los procesos



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PE/03/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Estratégico	Página 2 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD			

Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos propios de cada proceso • Análisis de indicadores de calidad 	V	7. Revisar la documentación en el sistema 8. Establecer, mantener y promover la mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos controlados • Mejora continua 	Todos los procesos
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones Correctivas, preventivas y de mejora de cada proceso • Buzón de sugerencias • Informes 	A	9. Hacer seguimiento y cierre a las acciones correctivas, preventivas y planes de mejora 10. Hacer seguimiento y cierre de las no conformidades 11. Implementar acciones correctivas y/o preventivas	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones cerradas • Tratamiento de no conformes • Informes 	Responsabl e del proceso



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PM/01/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 1 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO ADMISIÓN Y MATRÍCULA			

OBJETIVO	Dirigir, coordinar, supervisar y controlar de manera efectiva la ejecución de los planes, programas, políticas y reglamentación, adoptada en la institución en lo referente a los servicios de inscripción, admisión, matrícula, registro de información académica y control de estudiantes a través del uso y disposición de sistemas informáticos que ofrezcan información actualizada a quien lo requiera.	LIDERES DEL PROCESO Jefe de Admisiones, Personal de apoyo
-----------------	---	--



RECURSOS:	FÍSICOS	Equipos audiovisuales, Sistemas Informáticos, Medios de Comunicación.
	HUMANOS	Integrante de calidad del proceso, profesionales de apoyo, auxiliares administrativos.
	AMBIENTALES	Salas de reuniones con condiciones de temperatura e iluminación adecuada.

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	Ficha de matrícula, Formato SIMAT, Formato registro Estudiantil, Formato Paz y Salvo financiero y académico, Formato certificado académico, Formato planilla de notas.
--	--

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005
5, 2, 5, 3, 5, 4, 5, 5, 1, 5, 5, 2, 5, 6, 6, 1, 6, 3, 6, 4, 8, 2, 3, 8, 5	1, 3, 2, 1, 2, 2, 3, 1, 3, 3.

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO
Proceso Pedagógico Comunidad Comité de Admisiones Pagaduría Consejo Directivo	<ul style="list-style-type: none"> Calendario Académico Información de los aspirantes Acuerdos académicos Resoluciones Programación de salones y horarios Listado de docentes activos Acuerdos académicos de Modificación a los programas curriculares 	<p>P</p> <ol style="list-style-type: none"> Realizar la programación académica en el Sistema de Información Incluir en el Sistema de información los cambios a los programas curriculares 	<ul style="list-style-type: none"> Listado de admitidos Horarios académicos Asignación de grupos 	<p>Proceso de admisiones y matrículas</p> <p>Aspirantes</p>
Comunidad Proceso Bienestar Estudiantil Control Interno Proceso Pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> Recibir solicitudes de aspirantes Oferta académica Informe estudiantes admitidos Informe sanciones disciplinarias Datos personales estudiantes Resultados procesos de admisión y matrícula Listado de docentes activos Hoja de vida 	<p>H</p> <ol style="list-style-type: none"> Admitir estudiantes en el COLPUYANA Asignación de códigos a estudiantes Realizar carnets de estudiantes Elaborar informes de resultados del proceso de admisión y matrícula Apertura, mantenimiento y actualización de los historiales de los estudiantes Registrar matrícula 	<ul style="list-style-type: none"> Código estudiantil Listado de estudiantes sancionados Respuesta a la solicitud Carnet estudiantil Informe de resultados Historiales académicos, financieros y disciplinarios Sistema habilitado para el registro 	<p>Comunidad educativa</p> <p>Direccionamiento estratégico</p> <p>Proceso Admisiones y Matrículas</p>



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PM/01/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 2 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO ADMISIÓN Y MATRÍCULA			

	<ul style="list-style-type: none"> académica • Pagos realizados por concepto de matrícula • Historial académico, financiero y disciplinario • Calendario académico • Solicitud de expedición de planillas de notas • Notas • Informe de sanciones disciplinarias 	<ol style="list-style-type: none"> 9. financiera 10. Creación de cuentas para docentes para la digitación de notas 11. Expedir paz y salvos académicos y financieros para grados 12. Tramitar solicitudes y comunicaciones escritas presentadas por los usuarios 13. Generar certificados 14. Expedición de planillas de notas 15. Definir situación académica a estudiantes 16. Incluir sanciones disciplinarias de los estudiantes en el historial académico, financiero y disciplinario 	<ul style="list-style-type: none"> académico • Clave de ingreso • Paz y salvo financiero • Paz y salvo académico • Solicitudes tramitadas • Certificado • Planillas de notas Hoja de vida académica	
Proceso de Gestión de la Calidad Direccionamiento estratégico Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la ejecución del proceso • Política de Calidad • Objetivos de Calidad • Control del servicio no conforme definido • Metodología para la atención de PQRS 	V <ol style="list-style-type: none"> 17. Atender PQRS 18. Revisión a las actividades de matrícula financiera y académica 19. Efectuar seguimiento al proceso 20. Analizar informes de resultados 21. Realizar el control del servicio no conforme 22. Atender PQRS 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe final • Proceso analizado • Informes analizados y evaluados • Registro de Control de Servicio no conforme • Registro PQRS 	Proceso de Gestión de la Calidad
Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso analizado • Informes analizados y evaluados • Registro de control del servicio no conforme • Registro de PQRS 	A <ol style="list-style-type: none"> 23. Tomar acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> • Correcciones • Acciones correctivas, preventivas y de mejora • Plan de mejora 	Gestión de la Calidad



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PM/02/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 1 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO DISEÑO CURRICULAR			

OBJETIVO:	Diseñar un plan de estudios asegurando que los educandos adquieran las destrezas necesarias para continuar con su proceso de formación integral. Ofreciendo programas académicos pertinentes y una práctica pedagógica eficiente y coherente con los objetivos institucionales.	LÍDERES DEL PROCESO: Docentes y Coordinadores
ALCANCE:	Elaborar un plan de estudios desde la formación básica primaria hasta la media cumpliendo con los requerimientos, orientados a la mejora continua.	



RECURSOS:	FÍSICOS	Equipos de cómputo, papelería, recursos financieros aprobados, impresora, software.
	HUMANOS	Comité de diseño curricular, coordinador, docentes, asesores de campo de formación.
	AMBIENTALES	Ambientes pedagógicos apropiados y ergonómicos.

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	PEI, Contenido de asignaturas, estándares curriculares, procedimiento para la elaboración de documentos, procedimiento de diseño curricular, planes de área, planes de asignatura.
--	--

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005
4.1, 4.2, 5.5.3, 7.1, 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.	1.1.1, 1.1.3, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 3.3.2

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO
Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> PEI (Visión, Misión, Políticas, Recursos financieros, plan decenal, plan de desarrollo administrativo de educación, modelo pedagógico) Requisitos relacionados con productos y servicios. Requisitos de la normatividad vigente 	P <ol style="list-style-type: none"> Análisis de requisitos legales Definir estructura Diseñar el currículo Diseño plan de estudios Diseño plan de asignatura 	<ul style="list-style-type: none"> Información, seguimiento y medición del proceso, oportunidades de mejora, Acciones correctivas y preventivas. Información necesaria para asegurarse de la planificación, operación y control del proceso, solicitud auditoría interna. Planes, programas y proyectos educativos. 	Gestión de la calidad
Direccionamiento Estratégico, Coordinación	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos por parte de la Alta Dirección y Proceso pedagógico. 	H <ol style="list-style-type: none"> Trámite de registro ante las autoridades pertinentes. Seguimiento y mejora del programa 		



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PM/02/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 2 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO DISEÑO CURRICULAR			

		V	8. Verificar el resultado del diseño 9. Validar la funcionalidad del diseño 10. Revisar el proceso de diseño curricular 11. Control de cambios y ajustes del diseño	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Auditoria 	
	Informe de Auditorias	A	12. Tomar de acciones preventivas, correctivas y de mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de mejoramiento 	Proceso Gestión de Calidad



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PM/03/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 1 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO PEDAGÓGICO			

OBJETIVO:	Promover el aseguramiento de la calidad de los programas académicos a través de procesos de autoevaluación permanente, definir y desarrollar políticas para la administración de la docencia y el aprendizaje.	LÍDERES DEL PROCESO: Docentes y Coordinadores
ALCANCE:	Desde el diseño de políticas y estrategias tanto curriculares, docentes e interinstitucionales hasta la presentación de informes para la toma de decisiones	



RECURSOS:	FÍSICOS	Equipos de oficina, papelería, impresora, software.
	HUMANOS	Coordinadores, administrativos y docentes.
	AMBIENTALES	Iluminación, temperatura apropiada, bajo nivel de ruido.

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	Plan de asignatura, plan de área, Lista Control de asistencia, Cronograma mensual de actividades, Formato Citación, Cronograma de reuniones.
--	--

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005
4.1, 4.2.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5.1, 5.5.2, 5.6, 6.1, 7.5.1 g), 8.2.3, 8.5.	1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 3.3.2

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO
<ul style="list-style-type: none"> Ministerio de Educación Nacional Direccionamiento Estratégico Gestión de la Calidad Pagaduría 	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdos académicos Resoluciones Rectorales Manual de Calidad Disponibilidad de recursos para el SGC Recursos Asignados Criterios definidos para la documentación del SGC Criterios para el seguimiento de los procesos Mecanismos para el análisis de datos Comunicaciones Internas y Correspondencia Externa Órdenes de servicio, suministros, contratos aprobados 	<p style="text-align: center;">P</p> <ol style="list-style-type: none"> Formular Políticas y diseñar estrategias para fortalecer el desarrollo institucional en el aspecto académico y de bienestar Definir con la participación de todas las dependencias académicas, las políticas para el desarrollo curricular de los programas Definir políticas y procedimientos para la evaluación docente 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y estrategias para fortalecer el desarrollo institucional en el aspecto académico y de bienestar Políticas para el desarrollo curricular de los programas Políticas y procedimientos para la evaluación docente Necesidades de Control de documentos Correcciones Acciones preventivas, correctivas, de mejora Planes de mejora Comunicaciones internas y externas Necesidad de consulta de documentos Necesidad de capacitación Necesidad de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento estratégico Gestión de la Calidad Pagaduría



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PM/03/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 2 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO PEDAGÓGICO			

Gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidades y autoridades Órdenes de servicio, suministros, contratos aprobados Recursos asignados Necesidades de recurso (Talento humano) Material audiovisual y salas y auditorios clasificados para el servicio Solicitud de información Solicitudes, requerimientos y atención a los usuarios, estudiantes y docentes Criterio para la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora Resultados de auditorías internas 	H	<ol style="list-style-type: none"> Promover la formación continua de los docentes Coordinar la actualización de la información académica Institucional requerida por los entes del control Liderar políticas para el bienestar de la comunidad universitaria Hacer seguimiento y control a los procesos académicos en los programas de formación que la Institución oferta en los diferentes grados Coordinar la construcción colectiva del PEI Coordinar la actualización de la información académica Institucional requerida por los entes de control Liderar la autoevaluación Institucional y de programas académicos Atención a los usuarios, estudiantes y docentes 	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de recursos Informes de Gestión Necesidades de infraestructura, mantenimientos a los equipos y espacios asignados Gestión de actividades académicas y administrativas Informes de admisiones y matrículas Solicitud de préstamos, ayudas y salas de audiovisuales Base de datos e informes académicos 	
		V	<ol style="list-style-type: none"> Efectuar seguimiento al proceso Analizar indicadores e informes de resultados Realizar el control de producto no conforme Atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso analizado 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes
		A	<ol style="list-style-type: none"> Tomar acciones de mejora 	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones Acciones correctivas Acciones preventivas 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la calidad



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PM/04/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 1 de 1
CARACTERIZACIÓN PROCESO DE CONVIVENCIA			

OBJETIVO	Contribuir a la formación integral de los estudiantes a través de estrategias preventivas y correctivas que practican el buen entendimiento entre estudiantes y la comunidad educativa	LIDERES DEL PROCESO Coordinador de convivencia
ALCANCE	Desde el ingreso a la institución permanencia y culminación del proceso formativo integral del estudiante.	

RECURSOS:	FÍSICOS	Sala de juntas, Computador, Video beam
	HUMANOS	Directivos, Docentes, Psico – orientador, Trabajadores sociales, Personero, Consejo Estudiantil y Representante de Padres de Familia.
	AMBIENTALES	Ambiente pedagógico.

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	Manual de Convivencia, Actas del Comité de Convivencia, Formatos permisos académicos por incapacidad, Formatos Autorizaciones estudiantiles, Observador del alumno.
--	---

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005
4.1 , 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	1.1.1, 1.1.3, 1.2, 1.3, , 2.1, 3.1

Proveedores	Entradas		Actividades	Usuario
Proceso Direccionamiento Estratégico Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Ley 115 de 1994 Ley 715 de 2001 Código Decreto 1860 de 1994 Artículo 17 Numeral 5 PEI, Manual de Convivencia, Código de infancia y adolescencia 	P	24. Planificación inducción a estudiantes nuevos 25. Planificación de actividades del comité de convivencia 26. Planificación de la participación de Familia – Institución 27. Planificación del programa de seguridad institucional	<ul style="list-style-type: none"> Rediseño Manual de Convivencia Procedimiento Debido Proceso Plan de convivencia Plan de Seguridad institucional
		H	28. Creación Comité de convivencia 29. Ejecución del plan de Familia – Institución 30. Ejecución del programa de seguridad Institucional	<ul style="list-style-type: none"> Actas Actos Administrativos Convocatoria a los organismos de brindan seguridad
Responsables de todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Informes de auditoría 	A	31. Acciones preventivas 32. Acciones correctivas 33. Acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejoramiento



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PA/01/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 1 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			

OBJETIVO	Realizar las actividades necesarias para la vinculación, permanencia y bienestar laboral del personal vinculado a la institución	LIDERES DEL PROCESO Profesional universitario de recursos humanos (jefe)
ALCANCE	Desde la identificación de las necesidades de personal hasta el retiro del funcionario de la institución	



RECURSOS:	FÍSICOS	Oficina con dotación, hardware, software.
	HUMANOS	Jefes de oficina, profesionales, técnicos y auxiliares.
	AMBIENTALES	Ventilación, iluminación, bajos niveles de ruido.

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	Caracterización, manual de funciones, plan de formación y capacitación, Evaluación de desempeño, manual de inducción y re inducción
--	---

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005
6.1,6.2, 6.4, 7.1, 8.2.3, 8.5	1.1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 3.3.2, 3.3.3



PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO
Proceso Pedagógico Todos los procesos Entes de Gobierno Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Necesidades de personal Necesidades de capacitación Observaciones mejores y sugerencias Solicitudes de información, inquietudes, comunicaciones e informes Normatividad, convenios, afiliaciones, convocatorias 	P <ol style="list-style-type: none"> Identificar y definir requisitos de educación, formación, habilidades de experiencia del talento humano Establecer plan de capacitación Determinar los requisitos para la vinculación Determinar los incentivos laborales a otorgar a los empleados 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de las políticas institucionales Programa de capacitación Circulares informativas Plan de incentivos Cronograma de novedades 	Toda la comunidad educativa
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Incapacidades laborales Derechos de petición Permisos, licencias, incapacidades, suspensiones, horas extras Novedades de personal Solicitud e informes e indicadores 	H <ol style="list-style-type: none"> Proporcionar o suministrar formación pertinente al talento humano Evaluar las competencias de los empleados y mantener los registros Vincular el talento humano con los perfiles requeridos Efectuar la inducción, re inducción y entrenamiento en puesto de trabajo Seguimiento al ausentismo laboral Actualizar las novedades de la planta de personal 	<ul style="list-style-type: none"> Personal vinculado Personal capacitado Historia laboral Informes de gestión humana Informes para entes de control 	Empleados Entidades de control y Gobierno Nacional



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PA/01/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 2 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO			

Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de ejecución del proceso 	V	11. Efectuar seguimiento al proceso de desarrollo del Talento Humano 12. Analizar indicadores e informes de resultados 13. Atender peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	<ul style="list-style-type: none"> Proceso analizado Indicadores e informes analizados y evaluados 	Proceso de Gestión de la Calidad
Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Analizado Indicadores e informes analizados y evaluados 	A	14. Tomar acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas eficazmente 	Gestión de la Calidad



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PA/02/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 1 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO PAGADURÍA			

OBJETIVO	Gestionar y administrar eficientemente los recursos financieros del Instituto de la forma que le permita a la Alta Dirección ejecutar sus acciones con transparencia, seguridad y confiabilidad.	LIDERES DEL PROCESO Pagador
ALCANCE	Desde la asignación del presupuesto hasta la presentación de informes para la toma de decisiones	



RECURSOS:	FÍSICOS	Sistemas Informáticos, Medios de Comunicación, Oficina, impresoras, papelería.
	HUMANOS	Rector, Pagadora, Profesional de Control Interno, Contador.
	AMBIENTALES	Salas de reuniones con condiciones de temperatura e iluminación adecuada.

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	Procedimientos para pagos, informes de pagos por conceptos académicos, conciliaciones bancarias, Cheques, Contratos, Liquidaciones, Manual de contratación, Formato de pagare, Plan de control de ejecución de recursos financieros, formato de presupuesto de gastos, Formato para presupuesto de ingresos.
--	--

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005
4.1, 4.2.4, 5.1, 6.1, 6.3, 8.2.3, 6.4, 8.5	1.1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 3.3.2



PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO	
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Planeación estratégica del colegio (Misión, Visión, Política de Calidad y objetivos de calidad) Aprobación de recursos Cuentas de cobro proveedores 	P	<ol style="list-style-type: none"> Elaboración del presupuesto, elaboración del plan de pagos semanal 	<ul style="list-style-type: none"> Estados financieros Presupuesto Información para la toma de decisiones Relación de costos y gastos de proyectos Informes de eficacia del proceso 	Pagaduría
Almacén e Inventario	<ul style="list-style-type: none"> Facturas 	H	<ol style="list-style-type: none"> Contabilizar todos los movimientos contables realizados por la institución Generar facturas, recibos de caja, comprobantes contables y cheques a las partes interesadas Elaborar estados financieros (Balance General y P&G) Elaborar certificaciones para fines tributarios 	<ul style="list-style-type: none"> Información, seguimiento y medición del proceso, oportunidades de mejora Acciones correctivas y preventivas Información requerida por el COLPUYANA para asegurar la planificación, operación y control del proceso Solicitud de Auditoría Interna 	Proceso de Gestión de la Calidad



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PA/02/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 2 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO PAGADURÍA			

Proceso de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Documentación del SGC actualizada y en sus puntos de uso. Metodología de acciones correctivas, preventivas y de mejora, seguimiento y medición de procesos 	V	6. Realizar control y recaudo de cartera 7. Controlar la ejecución de costos por proyecto 8. 8. Controlar la ejecución de ingresos y gastos		
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Personal competente y apropiado 	A	9. Realizar análisis sobre el comportamiento de los estados financieros 10. 10. Tomar acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> Necesidad de personal y de formación de personal 	Todos los procesos



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PA/03/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 1 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO BIENESTAR Y APOYO ESTUDIANTIL			

OBJETIVO	Fortalecer el servicio educativo con programas de bienestar y apoyo para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad educativa en general.	LIDERES DEL PROCESO Coordinador de Convivencia
ALCANCE	Abarcar a todos los miembros de la institución desde el momento de su vinculación, mediante celebración del contrato laboral o por matrícula académica, seguimiento de la gestión y actividades de mejora.	



RECURSOS:	FÍSICOS	Equipos audiovisuales, Sistemas Informáticos, Medios de Comunicación, Auditorio, Sala de juntas
	HUMANOS	Coordinadores de convivencia, Asociación de padres de familia
	AMBIENTALES	Salas de reuniones con condiciones de temperatura e iluminación adecuada

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	Formato Acta de reunión, Cronograma de actividades Bienestar Estudiantil, Formato de inscripción de grupos culturales de emprendimiento y deportivos.
--	---

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005
8.2.1, 5.2, 6.1	1.1.1, 1.1.3, 1.3, 3.1, 3.3.2, 2.1, 2.2

PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO
Direccionamiento Estratégico Comunidad educativa	<ul style="list-style-type: none"> Directrices emanadas desde la alta dirección 	P	<ol style="list-style-type: none"> Planear el servicio de bienestar estudiantil Planear el servicio de atención preventiva 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de atención preventiva 	Bienestar Estudiantil
Todos los procesos	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos del proceso 	H	<ol style="list-style-type: none"> Estratificar la población estudiantil Elaborar una base de datos de la situación económica de la población estudiantil Apoyar a la población estudiantil que presenta dificultades socioeconómicas 	<ul style="list-style-type: none"> Base de datos de la población estudiantil 	Todos los procesos



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PA/03/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 2 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO BIENESTAR Y APOYO ESTUDIANTIL			

Proceso de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de seguimiento y evaluación de planes 	V	6. Realizar seguimiento a los estudiantes con dificultades socio económicas 7. Realizar seguimiento a lo planificado	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de seguimiento y de resultado de los planes y proyectos • Plan de mejoramiento institucional • Acciones correctivas, preventivas y de mejora del SGC • Informes de Desempeño del proceso 	Proceso de Gestión de la Calidad
Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de Auditoría 	A	8. Elaborar planes de mejoramiento acorde a las dificultades identificadas en el diagnóstico institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de mejoramiento 	Gestión de la Calidad



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PA/04/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 1 de 1
CARACTERIZACIÓN PROCESO BIBLIOTECA			

OBJETIVO	Gestionar, organizar y promover el uso efectivo de los recursos y servicios de información bajo criterios de calidad, cantidad y oportunidad teniendo en cuenta las necesidades de la comunidad educativa, para contribuir al desarrollo académico.	LIDERES DEL PROCESO Bibliotecaria
-----------------	---	---

RECURSOS:	FÍSICOS	Espacio físico, estantes, material bibliográfico (libros, revistas, documentos, CD, Videos), sillas, mesas, hardware, software y equipos audiovisuales.
	HUMANOS	Bibliotecarias
	AMBIENTALES	Oficinas y espacios al público acondicionadas con luz y mobiliario adecuado

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	Formato material bibliográfico prestado, Formato Solicitud préstamo mapoteca, Formato solicitud préstamo Auditorio.
--	---

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005
5.2, 6.3, 6.4, 7.1, 7.2, 7.5.1, 7.5.3, 5.4, 7.5.5, 8.2.3, 8.2.4	1.3, 2.1, 2.2, 3.1, 3.3.2

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO
Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Material clasificado para servicio Información actualizada Información sobre el usuario Material bibliográfico entregado Solicitudes de espacio y equipos Registro información de los usuarios Mecanismos aprobados para el control y distribución de los documentos Normatividad interna 	H 1. Prestar y recibir material bibliográfico 2. Prestar equipos y espacio físico (Mapoteca)	<ul style="list-style-type: none"> Registro Información de usuarios Material bibliográfico prestado Solicitudes satisfechas Listado material adquirido Listado de material prestado 	Usuarios
Proceso Gestión de la Calidad Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> Control de servicio no conforme Metodología para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 	V 3. Realizar el control del servicio no conforme	<ul style="list-style-type: none"> Registro de Control del Servicio No Conforme 	Proceso Gestión de la Calidad
Proceso de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Registro de Control del Servicio No Conforme Registro de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. 	A 4. Tomar acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones Acciones Correctivas Acciones preventivas Acciones de mejora 	Proceso de Gestión de la Calidad



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PA/05/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 1 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS			

OBJETIVO	Garantizar la identificación, suministro, almacenamiento y mantenimiento de los recursos necesarios para la óptima puesta en marcha de los procesos de la institución	LIDERES DEL PROCESO Técnico de almacenamiento de inventarios
ALCANCE	sobre los recursos de la institución comprendidos como infraestructura, equipos de computo, recursos bibliográficos, espacios, pedagógicos y demás bienes de la institución	

RECURSOS:	FÍSICOS	Sistemas Informáticos, Medios de Comunicación, financieros, papelería.
	HUMANOS	Técnico responsable del Almacén, personal de apoyo.
	AMBIENTALES	Salas de reuniones con condiciones de temperatura e iluminación adecuada.

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	Ficha de proveedores, Listado de proveedores, evaluación y Reevaluación, solicitud de compra, Selección de proveedores.
--	---

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005
4.1, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.4, 7.5.5, 8.2.3, 8.4, 8.5.1	1.1.1, 1.1.3, 1.2, 1.3, 3.1, 3.3.2, 2.1, 2.2



PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO
Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Planeación Estratégica Misión, Visión, Política de Calidad y Objetivos de Calidad 	P 1. Identificar y evaluar la necesidad de adquirir un bien y/o servicio 2. Determinar los criterios para seleccionar, evaluar y reevaluar los proveedores 3. Planear actividades de mantenimiento de maquinaria y equipo 4. Elaborar el Plan de Mantenimiento de equipos	<ul style="list-style-type: none"> Plan de compras Plan de mantenimiento de Equipos y Planta Física 	Direccionamientos Estratégicos Pagaduría
Almacén e Inventario	<ul style="list-style-type: none"> 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 educativo 	H 5. Seleccionar proveedores 6. Solicitar y analizar cotizaciones cuando aplique 7. Evaluar y reevaluar el desempeño de los proveedores 8. Ejecutar actividades de mantenimiento programadas 9. Realizar inventario de zonas del COLPUYANA	<ul style="list-style-type: none"> 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 educativo 	Todos los procesos Comunidad educativa



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PA/05/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Misional	Página 1 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS			

Proceso de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación del SGC actualizada y en sus puntos de uso • Metodología de acciones correctivas, preventivas y de mejora, seguimiento y medición de procesos 	V	<ol style="list-style-type: none"> 10. Verificar la compra realizada 11. Verificar el desempeño de los proveedores 12. Medir el desempeño del proceso de través de actividades de desempeño y medición 13. Verificar que las actividades de mantenimiento realizadas cumplan con las expectativas de los usuarios 14. Verificar la eficacia de los insumos de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de personal y de formación de personal 	Proceso de Gestión de la Calidad
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Personal competente y apropiado • Informa de auditoría 	A	<ol style="list-style-type: none"> 15. Definir e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora según los resultados obtenidos 16. Tomar acciones que mejoren el desarrollo de las actividades de mantenimiento y la eficacia del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Información, seguimiento y medición del proceso. • Reportes de producto no conforme • Oportunidades de mejora • Acciones correctivas y preventivas • Información requerida por el COLPUYANA para asegurarse de la planificación, operación y control de los procesos • Solicitud de Auditoría Interna 	Proceso Gestión de la Calidad



	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PEC/01/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Evaluación y Control	Página 1 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO CONTROL INTERNO			

OBJETIVO	Verificar que las actividades que realizan los procesos del Instituto Empresarial Gabriela Mistral cumplan con las disposiciones legales y reglamentarias que les competen, buscando contribuir al mejoramiento continuo de la institución	LIDERES DEL PROCESO Jefe de oficina de control interno
ALCANCE	Aplica para todos los procesos de la institución (estratégicos, misionales y de apoyo) y sobre la documentación de los mismos.	

RECURSOS:	FÍSICOS	Equipos audiovisuales, Sistemas Informáticos, Medios de Comunicación.
	HUMANOS	Jefe Oficina de Control Interno, Profesional Universitario, Contratista.
	AMBIENTALES	Salas de reuniones con condiciones de temperatura e iluminación adecuada.

DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO	Procedimiento para la evaluación del Sistema de Control Interno, Informe de Auditoría, Oficios, Documentación recolectada en el Transcurso de la auditoría, Actas de acompañamiento, Modelos de Control interno, Formato Solicitud de necesidades.
--	--

REQUISITOS APLICABLES AL PROCESO	
NTC GP1000:2009	MECI 1000:2005
4.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.3, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3	MECI

PROVEEDORES	ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	USUARIO
Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Plan estratégico Directrices de la Alta Dirección 	P	<ol style="list-style-type: none"> Definir y planificar el Programa de Auditoría Planificar la ejecución de las auditorías 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Auditoría Comunicación de Auditoría programada 	Todos los procesos
Todos los procesos Gobierno Nacional Comunidad Universitaria Comunidad en General	<ul style="list-style-type: none"> Documentación de todos los procesos Solicitud de acompañamiento o veeduría Solicitud/necesidad de asesoría Modelo Estándar de Control Interno (MECI) Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP) 	H	<ol style="list-style-type: none"> Ejecutar auditorías Realizar acompañamientos y veedurías a las actividades solicitadas Brindar asesorías sobre decisiones y acciones de los procesos Evaluar el Sistema de control interno del colegio Evaluar los controles de los procesos y realizar sugerencias sobre los mismos Recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias que se deriven del sistema de atención al usuario del colegio 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de Auditoría (Recomendaciones para la mejora de los procesos) Acompañamiento o veedurías a las actividades de los procesos Asesoría sobre decisiones y acciones de los procesos Fomentar el autocontrol y autoevaluación de los procesos Minimizar la ocurrencia de riesgos Remisión de la petición, queja, reclamo y sugerencia al proceso competente 	Todos los procesos





	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11/10/2011	CÓDIGO: PEC/01/CN/01	VERSIÓN: 0
	ELABORÓ: Ing. Joice Vianney Alsina Bustos Ing. Liseth Margarita Silva Churio		REVISÓ: Freddy Quintero
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	MACROPROCESO: Evaluación y Control	Página 2 de 2
CARACTERIZACIÓN PROCESO CONTROL INTERNO			

Proceso de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Mejora continua Documentación de todos los procesos Plan estratégico Queja, reclamo, sugerencia 	V	9. Realizar seguimiento a las recomendaciones presentadas en los informes 10. Realizar seguimiento a los indicadores 11. Realizar acciones preventivas y correctivas sobre las evaluaciones del proceso 12. Realizar seguimiento y verificar que las quejas, reclamos y sugerencias sean resueltas en los términos establecidos para ello	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a los informes de auditorías Informe de Gestión del proceso Queja, reclamo, sugerencia resuelto 	Direccionamiento Estratégico Procesos auditados Todos los procesos
Gestión de la Calidad Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> Directrices para el mejoramiento continuo 	A	13. Realizar acciones preventivas y correctivas sobre evaluaciones del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Planes de mejoramiento 	Gestión de Calidad Control Interno



ANEXO G. Manual de funciones

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02



INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL



MANUAL DE FUNCIONES

2012



INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL

MANUAL DE FUNCIONES

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

INDICE

INTRODUCCIÓN

GENERALIDADES



1. FUNCIONES DE LOS CONSEJOS

- 1.1. CONSEJO DIRECTIVO
 - 1.1.1. Ámbito Administrativo
 - 1.1.2. Ámbito Pedagógico
 - 1.1.3. Ámbito Comunitario
 - 1.1.4. Ámbito Financiero
- 1.2. CONSEJO ACADÉMICO
- 1.3. CONSEJO DE PADRES
- 1.4. CONSEJO DE ESTUDIANTES
 - 1.4.1. Ámbito de la representación
- 1.5. CONSEJO DE CLASE

2. FUNCIONES DE LOS CARGOS

- 2.1. RECTOR
 - 2.1.1. Ámbito Pedagógico y Curricular
 - 2.1.2. Ámbito organizativo del instituto
 - 2.1.3. Ámbito administrativo
 - 2.1.4. Ámbito financiero
 - 2.1.5. Ámbito de proyección a la comunidad
 - 2.1.6. Ámbito de representación y de superior jerárquico
- 2.2. COORDINADOR
 - 2.2.1. Ámbito pedagógico y curricular
 - 2.2.2. Ámbito administrativo
- 2.3. DIRECTOR DE GRUPO
 - 2.3.1. Ámbito administrativo
- 2.4. JEFE DE ÁREA
- 2.5. DOCENTES
 - 2.5.1. Ámbito curricular, pedagógico y académico
 - 2.5.2. Ámbito administrativo
- 2.6. SECRETARIA ACADÉMICA
- 2.7. PAGADOR
- 2.8. ALMACENISTA
- 2.9. AUXILIAR ADMINISTRATIVO



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- 2.9.1. Bibliotecario (a)
- 2.9.2. Secretaria Auxiliar
- 2.9.3. Auxiliar de Mantenimiento y aseo
- 2.9.4. Portero(a)
- 2.9.5. Celador
- 2.9.6. Auxiliar de laboratorio y audiovisuales



3. FUNCIONES DE LOS ESTUDIANTES

- 3.1. REPRESENTANTE DE CURSO
- 3.2. SECRETARIO
 - 3.2.1. Secretario académico
 - 3.2.2. Secretaría pastoral
 - 3.2.3. Secretario de deportes
 - 3.2.4. Secretario de convivencia –disciplina
- 3.3. REPRESENTANTE DE LOS ESTUDIANTES
- 3.4. PERSONERO DE LOS ESTUDIANTES

4. FUNCIÓN DE LOS CARGOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 4.1. COMITÉ DE CALIDAD
- 4.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

INTRODUCCIÓN



El presente manual contiene las funciones a desempeñar por parte de los diferentes miembros de la comunidad educativa. Se encuentra estructurado por consejos, comités, cargos de la institución y los cargos del SGC. Los perfiles y requerimientos de los cargos son expedidos mediante leyes, acuerdos y/o resoluciones expedidas por el Ministerio de Educación Nacional, así que se excluyeron del manual.

GENERALIDADES

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

Alcance del Manual: Aplica a todos los cargos de la institución, así como los creados para la implementación del Sistema de Gestión De Calidad.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

1. FUNCIONES DE LOS CONSEJOS

1.1. CONSEJO DIRECTIVO.

El Consejo Directivo del Instituto Empresarial Gabriela Mistral es una instancia directiva de participación de la Comunidad Educativa y de orientación académica y administrativa de la Institución Educativa. La principal función del Consejo Directivo como instancia representativa de la comunidad educativa, es la de **adoptar** para la comunidad educativa los componentes del Proyecto Educativo Institucional que la misma comunidad haya discutido, reflexionado y escogido como camino para el cumplimiento de los fines y objetivos del sistema educativo que propone y promueve el estado. Esta debe ser una instancia de encuentro y aportes sobre la propuesta educativa.

El Consejo Directivo no es un órgano omnipotente, es en el gobierno escolar, el órgano que menos poderes tiene pues su función de adopción, de prohijar decisiones de la comunidad educativa es protocolaria, es de carácter administrativo meramente, es de validar mediante actos administrativos, como los acuerdos, las decisiones de la comunidad para su validez y ejecución. El Consejo Directivo por sí, no tiene la autoridad decisoria de expedir, de dictar, aprobar los componentes más importantes de la acción educativa. Con la expedición de las últimas normas, el Consejo Directivo perdió las únicas facultades importantes que tenía cual eran la de aprobar el calendario académico para las institución y la realización de la evaluación de los docentes. La única función en la que tiene autonomía absoluta, corresponde a la de dictarse su propio reglamento.

Las Funciones conforme a las normas vigentes para este órgano definidas por ámbitos de acción son:

1.1.1. Ámbito Administrativo

- Tomar las decisiones que afecten el funcionamiento de la institución, excepto las que sean competencia de otra autoridad.
- Solicitar la participación en las deliberaciones del Consejo Directivo, de los administradores escolares cuando lo estime conveniente formular invitación para tratar temas referentes a las funciones que como administradores les competen.
- Estimular y controlar el buen funcionamiento de la institución educativa.
- Servir de instancia para resolver los conflictos que se presenten entre docentes y administrativos con los alumnos del establecimiento educativo y después de haber agotado los procedimientos previstos en el reglamento o manual de convivencia.





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Asumir la defensa y garantía de los derechos de toda la comunidad educativa, cuando alguno de sus miembros se sienta lesionado.
- Resolver las apelaciones que el Personero de los Estudiantes presente referentes a las decisiones del Rector y atinentes a la protección de los derechos de los estudiantes y el cumplimiento de sus deberes.
- Recibir de la Rectoría un informe de la Institución Educativa al menos cada seis meses.
- Recibir de la Rectoría, dentro de los tres meses siguientes a la adopción del Proyecto Educativo Institucional, el plan operativo correspondiente que contenga entre otros, las metas, estrategias, recursos y cronogramas de actividades necesarias para alcanzar los objetivos del Proyecto. Periódicamente y por lo menos cada año el plan operativo será revisado y constituirá punto de referencia para la evaluación institucional.
- Todos los Establecimientos Educativos de acuerdo con su proyecto Educativo Institucional podrán crear medios administrativos adecuados para el ejercicio coordinado de las siguientes funciones:
 1. La atención a los alumnos en los aspectos académicos, de evaluación y de promoción. Para tal efecto los educandos se podrán agrupar por conjuntos de grados.
 2. La orientación en el desempeño de los docentes de acuerdo con el plan de estudios. Con tal fin se podrán agrupar por afinidad de las disciplinas o especialidades pedagógicas.
 3. La interacción y participación de la comunidad educativa para conseguir el bienestar colectivo de la misma. Para ello, podrá impulsar programas y proyectos que respondan a necesidades y conveniencias.
- Adoptar el Manual de Convivencia y el Reglamento de Docentes.
En el Reglamento o Manual de Convivencia, se definirán los derechos y obligaciones de los estudiantes. Los Padres o tutores y los educandos al firmar la matrícula correspondiente en representación de sus hijos, estarán aceptando el mismo. (Artículo 87 Ley 115 de 1994).

El Reglamento o Manual de Convivencia debe contener una definición de los Derechos y Deberes de los alumnos y de sus relaciones con los demás estamentos de la Comunidad Educativa. Al adoptarse el Manual de Convivencia debe contemplar los siguientes aspectos conforme el artículo 17 del decreto 1860 de 1994 y otras normas que se adicionan:





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Reglas de higiene personal y de salud pública que preserven el bienestar de la comunidad educativa, la conservación individual de la salud y la prevención frente al consumo de sustancias psicotrópicas.
- Criterios de respeto, valoración y compromiso frente a la utilización y conservación de los bienes personales y del uso colectivo, tales como equipos, instalaciones e implementos.
- Pautas de comportamiento en relación con el cuidado del medio ambiente escolar.
- Normas de conducta de alumnos y profesores que garanticen el mutuo respeto. Deben incluir la definición de claros procedimientos para formular las quejas o reclamos al respecto.
- Procedimientos para resolver con oportunidad y justicia los conflictos individuales o colectivos que se presenten entre miembros de la comunidad. Deben incluir instancias de diálogo y de conciliación.
- Pautas de presentación personal que preserven a los alumnos de la discriminación por razones de apariencia. D
- Definición de sanciones disciplinarias aplicables a los alumnos incluyendo el derecho a la defensa.
- Reglas para la elección de representantes al Consejo Directivo y para la escogencia de voceros en los demás consejos previstos en el presente decreto. Deben incluir el proceso del personero de los estudiantes.
- Darse su propio Reglamento.

1.1.2. **Ámbito Pedagógico**

- Recibir de los educadores el aporte de ideas y sugerencias para el mejoramiento el proceso educativo.
- Adoptar Agenda para el proceso de adopción del Proyecto Educativo Institucional sus modificaciones convocando a la comunidad educativa y señalando las fechas límites para cada evento del proceso, dejando suficiente tiempo para la comunicación, deliberación y reflexión.
- Convocar, como parte de la agenda, a diferentes grupos donde participen en forma equitativa miembros de los diversos estamentos de la comunidad educativa, para que deliberen sobre las iniciativas que les sean presentadas en la formulación y deliberación del Proyecto Educativo Institucional. El objetivo de





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

estos grupos es elaborar una propuesta para satisfacer uno o varios de los contenidos previstos para el proyecto educativo.

- Someter a consideración la adopción del Proyecto Educativo Institucional o sus modificaciones, en consulta con el Consejo Académico, para proceder a revisarlo y a integrar sus diferentes componentes en un todo coherente. Cuando en esta etapa surja la necesidad de introducir modificaciones o adiciones sustanciales, éstas deberán formularse por separado. Acto seguido el Consejo Directivo procederá a adoptarlo y divulgarlo entre la comunidad educativa.
- Someter a segunda votación, las propuestas que en primer instancia no hayan sido aceptadas, dentro de un plazo que permita la consulta a los estamentos representados en el Consejo y, en caso de ser respaldadas por la mayoría que fije su reglamento, se procederá adoptarlas. Este procedimiento se llevará a efecto, cuando se trate de materias relacionadas con: los principios y fundamentos que orientan la acción de la comunidad educativa en la institución; los objetivos generales del proyecto, la organización de los planes de estudio y la definición de los criterios para la evaluación del rendimiento del educando; el reglamento o manual de convivencia y el reglamento para docentes y los órganos, funciones y forma de integración del gobierno escolar.
- Adoptar como parte integrante del Proyecto Educativo Institucional, el currículo o sus modificaciones con la participación técnica del Consejo Académico en todo el proceso. Su adopción seguirá el proceso prescrito para ello por la ley. Cumplido el cual, se registrará ante la Secretaría de Educación para ser incorporado al Sistema Nacional de Información y para comprobar su ajuste a los requisitos legales y reglamentarios que lo rigen y en particular a los lineamientos generales fijados por el Ministerio de Educación Nacional.
- Considerar e introducir de manera obligatoria e inmediata las modificaciones sugeridas al currículo adoptado por la Junta Departamental de Educación a través del Rector. En caso de rechazar las modificaciones propuestas, dentro de los sesenta (60) días calendarios siguientes a la comunicación se deberá fundamentar las razones del rechazo para ser sometidas a consideración del Ministerio de Educación Nacional para que resuelva en última instancia.
- Participar en la planeación y evaluación del Proyecto Educativo Institucional, del currículo y del plan de estudios y someterlos a la consideración de la Secretaría de Educación respectiva o de los organismos que hagan sus veces, para que verifiquen el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley y en los



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

reglamentos. El Proyecto Educativo Institucional, consta de los siguientes elementos:

1. Los principios y fundamentos que orientan la acción de la comunidad educativa en la institución.
 2. El análisis de la situación institucional que permita la identificación de problemas y sus orígenes.
 3. Los objetivos generales del proyecto.
 4. La estrategia pedagógica que guía las labores de formación de los educandos.
 5. La organización de los planes de estudios y la definición de los criterios para la evaluación del rendimiento del educando.
 6. Las acciones pedagógicas relacionadas con la educación para el ejercicio de la democracia, para la educación sexual, para el uso del tiempo libre, para el aprovechamiento y conservación del ambiente y, en general, para los valores humanos.
 7. disponibles y previstos El reglamento manual de convivencia y el reglamento para docentes.
 8. Los órganos, funciones y forma de integración de Gobierno Escolar.
 9. El sistema de matrículas y pensiones que incluyan la definición de los pagos que correspondan hacer a los usuarios del servicio.
 10. Los procedimientos para relacionarse con otras organizaciones sociales, tales como los medios de comunicación masiva, las agremiaciones, los sindicatos y las instituciones comunitarias.
 11. La evaluación de los recursos humanos, físicos, económicos y tecnológicos para el futuro con el fin de realizar el proyecto.
 12. Las estrategias para articular la institución educativa con las expresiones culturales y regionales.
 13. Los criterios de organización administrativa y de evaluación de la gestión.
 14. Los programas educativos de carácter no formal e informal que ofrezca el establecimiento, en desarrollo de los objetivos generales de la institución.
- Compete al Consejo Directivo de cada establecimiento Educativo, con la asesoría de los demás órganos del Gobierno Escolar, asegurar que en los niveles y grados del servicio educativo ofrecido, los educandos cumplan con los siguientes propósitos generales, en desarrollo de los distintos temas, problemas, y proyectos pedagógicos relacionados con los estudios Afrocolombianos:



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Conocimiento y difusión de saberes, prácticas, valores, mitos y leyendas contruidos ancestralmente por las comunidades negras que favorezcan su identidad y la interculturalidad en el marco de la diversidad étnica y cultural de nuestro país;
- Reconocimiento de los aportes a la historia y a la cultura colombiana, realizados por las comunidades negras,
- Evaluar periódicamente, por lo menos una vez al año el Proyecto para la Democracia con la participación de la comunidad educativa, según criterios elaborados por el Ministerio Nacional a través de directivas y mediante el Sistema Nacional de Evaluación de conformidad.
- Evaluar conjuntamente con la Secretaría de Educación de manera periódicamente, por lo menos una vez al año, los Proyectos Ambientales Escolares con la participación de la comunidad educativa y las organizaciones en instituciones vinculadas al proyecto, según criterios elaborados por el Ministerio Nacional y del Medio Ambiente, a través de directivas y mediante el Sistema Nacional de Evaluación.



1.1.3. **Ámbito Comunitario**

- Recomendar criterios de participación de la institución en actividades comunitarias, culturales, deportivas y recreativas
- Promover las relaciones de tipo académico, deportivo y cultural con otras instituciones educativas y la conformación de organizaciones juveniles.
- Establecer el procedimiento para permitir el uso de las instalaciones en la realización de actividades educativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales de la respectiva comunidad educativa.

Los Establecimientos educativos, según su propio Proyecto Educativo Institucional, adelantarán actividades dirigidas a la comunidad educativa y a la vecindad, en las horas que diariamente queden disponibles las instalaciones escolares después de cumplir la jornada escolar. Se dará prelación a las siguientes actividades:

- Acciones formativas del niño y el joven, tales como integración de grupos de interés, organizaciones de acción social, deportiva o cultural, recreación dirigida, y educación para el uso creativo del tiempo libre.
- Proyectos educativos no formales, incluidos como anexo al Proyecto Educativo Institucional.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Fomentar la conformación de asociaciones de padres de familia y estudiantes:
 - En cada Establecimiento Educativo se promoverá por parte del Consejo Directivo la organización de Asociaciones de Padres de Familia y de estudiantes vinculados a la respectiva Institución educativa que dinamicen el proceso educativo institucional.
El Consejo Directivo de todo establecimiento educativo promoverá la constitución de una asociación de padres de familia para lo cual podrá citar a una asamblea constitutiva, suministrar espacio o ayudas de secretaría, contribuir en el recaudo de cuotas de sostenimiento y apoyar iniciativas existentes.
Cada establecimiento de enseñanza tendrá una Asociación de Padres de Familia del plantel, para facilitar la solución de problemas individuales y colectivos de los menores y propiciar acciones tendientes al mejoramiento de su formación integral y a la participación en actividades que involucren a los asociados en el desarrollo responsable de la crianza, cuidado de los hijos, mejoramiento de su comunidad y del proceso educativo.
 - El Consejo Directivo deberá convocar en una fecha dentro de las cuatro primeras semanas del calendario académico los alumnos que cursan cada grado, con el fin de que elijan de su seno mediante votación secreta, un vocero estudiantil para el año lectivo en curso con objeto de conformar el Consejo de Estudiantes. Los alumnos del nivel preescolar y de los tres primeros grados del ciclo de primaria, serán convocados a una asamblea conjunta para elegir un vocero único entre los estudiantes que cursan el tercer grado.

1.1.4. **Ámbito Financiero**

- Aprobar el presupuesto de Ingresos y Gastos para el Fondo de Servicios Educativos de la Institución, en absoluto equilibrio y aplicación de la Ley orgánica del Presupuesto. El Consejo Directivo no podrá aumentar el presupuesto de ingresos sin autorización del Municipio.
- En relación con el Fondo de Servicios Educativos el Consejo Directivo cumplirá las siguientes funciones:
 - Analizar, introducir ajustes pertinentes y aprobar mediante Acuerdo el presupuesto de ingreso y gastos a partir del Proyecto presentado por el Rector.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Definir la administración y manejo del fondo en concordancia con el artículo 7 del decreto 992 de 2002 y hacer seguimiento y control permanente al flujo de caja ejecutado. (Literal b, artículo 10 Decreto 992 de 2002)
- Aprobar las adiciones al presupuesto vigente, así como también los traslados presupuestales que afecten el acuerdo anual del presupuesto Artículos 8, 9 y Literal c, Artículo 10 Decreto 992 de 2002).
- Aprobar los estados financieros del Fondo de Servicios Educativos de la respectiva institución, elaborados de acuerdo con las normas contables vigentes (Literal d, artículo 10 Decreto 992 de 2002).
- Reglamentar los procedimientos presupuestales, las compras, la contratación de servicios personales, el control interno, el manejo de inventarios y el calendario presupuestal, con sujeción a normas vigentes.
- Determinar los actos que requieran su autorización expresa, cuando no sobrepasen los veinte (20) salarios mínimos mensuales vigentes y reglamentar sus procedimientos, formalidades, garantías, cuando lo considere conveniente. Para los de cuantías superiores se aplicarán las reglas del estatuto de contratación vigente.
- Establecer mecanismos de control para el funcionamiento del Fondo de Servicios Educativos.
- Determinar la forma de realización de pagos y de los recaudos del Fondo de Servicios Educativos de la Institución.
- Enviar copia al inicio de cada vigencia fiscal del acuerdo anual del presupuesto del Fondo, debidamente numerado, fechado y aprobado por el Consejo Directivo, a la secretaría de educación o la entidad que haga sus veces en la entidad territorial a la cual pertenezca el establecimiento educativo
- Indicar a la Rectoría la Periodicidad para publicar en un lugar de la Institución, visible y de fácil acceso el informe de ejecución de los recursos del Fondo de Servicios Educativos.
- Determinar a propuesta del Rector, el cobro por concepto de derechos académicos, teniendo en cuenta las disposiciones de las respectivas secretarías de educación departamental o distrital, relativas a las escalas aplicables, montos, formas de pago, estímulos por rendimiento académico y demás reglas que para el efecto dicte el acto reglamentario correspondiente.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Señalar, con base en la experiencia y en el análisis concreto de las necesidades del establecimiento los trámites, garantías y constancias que debe cumplirse para que el rector celebre cualquier acto o contrato, que cree, extinga o modifique obligaciones que deban registrarse en el Fondo, y cuya cuantía sea inferior a veinte (20) salarios mínimos mensuales.

Las decisiones de los cuerpos colegiados de la administración se harán constar en actas aprobadas por los mismos, o por las personas que se designen en la reunión para tal efecto, y firmada por quien la presida y por quien sirva de secretario, en las cuales deberá indicarse, además, los votos emitidos en cada caso.

Cuando las decisiones de la administración consten en actas, la copia de éstas autorizadas por el secretario o por el representante legal del Instituto, será prueba suficiente de los hechos que consten en las mismas, mientras no se demuestre la falsedad de la copia o de las actas. Respecto a decisiones que deban constar en actas, a los funcionarios les será admisible prueba distinta para establecer hechos que deban estar en ellas.



Cuando sus reglamentos así lo establezcan y siempre que se pueda probar, habrá reunión de los Consejos Directivos cuando por cualquier medio sus miembros puedan deliberar o decidir por comunicación simultánea o sucesiva inmediata.

1.2. CONSEJO ACADÉMICO

El Consejo Académico como órgano consultor del Consejo Directivo, juega un papel importante en la formulación y/o reformulación del Proyecto Educativo Institucional de la institución Educativa. Le corresponde conforme a la Ley, las siguientes funciones exclusivas todas del ámbito pedagógico curricular:

- Recibir de los educadores el aporte de ideas y sugerencias para el mejoramiento del proceso educativo.
- El estudio, modificación y ajustes al currículo.
- La organización del Plan de Estudios.
- Servir de órgano consultor del Consejo Directivo en la revisión de la propuesta del Proyecto Educativo Institucional.
- Estudiar el currículo y propiciar su continuo mejoramiento introduciendo las modificaciones y ajustes, de acuerdo con el procedimiento previsto en el decreto 1860 de 1994.
- Organizar el plan de estudios y orientar su ejecución.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Participar en la evaluación institucional anual.
- Integrar los Consejos de Docentes para la evaluación periódica del rendimiento de los educandos y para la promoción, asignarle sus funciones y supervisar el proceso general de evaluación.
- Recibir y decidir los reclamos de los alumnos sobre la evaluación educativa.
- Conformar las Comisiones de Evaluación y Promoción para cada grado integrada por un número hasta de tres (3) docentes, un padre de familia que no sea docente de la Institución y el rector o su delegado, quien la convocará y presidirá, con el fin de definir la promoción de los educandos y hacer recomendaciones de actividades de refuerzo y superación para estudiantes que presenten dificultades.
- Promover y organizar cursos y actividades que estén orientadas a la formación permanente de los maestros(as).
- Las demás funciones afines o complementarias con las anteriores que le atribuyan el proyecto educativo institucional.

1.3. CONSEJO DE PADRES

El Consejo de Padres de Familia como órgano de la Asociación de Padres de Familia, es un medio para asegurar la continua participación de los Padres de Familia y Acudientes autorizados legalmente en el proceso pedagógico del establecimiento.



Este Consejo de Padres de Familia, está integrado por los voceros principales y suplentes de los estudiantes de cada uno de los cursos que ofrece la Institución.

La Junta Directiva de la asociación de padres de familia convocará dentro de los primeros treinta días calendario siguiente al de la iniciación de clases del período lectivo anual, a sendas asambleas de los padres de familia de los alumnos de cada grado, en las cuales se elegirán para el correspondiente año lectivo a uno de ellos como vocero. La elección se efectuará por mayoría de votos de los miembros presentes, después de transcurrida a primera hora de iniciada la asamblea.

Entre sus funciones, además, de las señaladas dentro de los Estatutos que posea la Asociación de Padres de Familia, se encuentran las siguientes:

- Elegir por mayoría de votos entre los miembros presentes en la reunión citada, a los miembros que integrarán la Junta Directiva y al Revisor Fiscal (principal y suplente) para el período lectivo del año escolar que inicia, teniendo en cuenta que dichos miembros elegidos, podrán permanecer máximo en dos (2) períodos seguidos, independientemente del cargo que hayan ocupado como principales o suplentes de dicha junta.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Elegir entre sus miembros presentes a un (1) representante al Consejo Directivo de la Institución, teniendo en cuenta que todo miembro del Consejo Directivo solamente podrá hacer parte del mismo máximo durante dos (2) períodos, según lo señala las normas, funciones y funcionamiento de dicho Consejo

1.4. CONSEJO DE ESTUDIANTES

En todos los establecimientos educativos el Consejo de Estudiantes es el máximo órgano colegiado que asegura y garantiza el continuo ejercicio de la participación por parte de los educandos.

Estará integrado por un vocero de cada uno de los grados ofrecidos por el establecimiento o establecimientos que comparten un mismo Consejo Directivo". Así mismo, anima, promueve y coordina las distintas actividades que hacen referencia a la formación integral de los estudiantes, representándolos ante los diferentes estamentos de la comunidad educativa.

El Consejo Directivo deberá convocar en una fecha dentro de las cuatro primeras semanas del calendario académico, sendas asambleas integradas por los alumnos que cursen cada grado, con el fin de que elijan de su seno mediante votación secreta, un vocero estudiantil para el año lectivo en curso.

Los alumnos de las sedes anexas, del nivel preescolar y de los grados de primaria, serán convocados a una asamblea conjunta para elegir un vocero único entre los estudiantes que cursan el quinto grado.



Está conformado por:

1. Coordinación de Convivencia – Disciplina.
2. Representante de los estudiantes.
3. Personero (a) de los estudiantes (por invitación).
4. Los estudiantes representantes de cada uno de los cursos, elegidos mediante votación organizada por los integrantes del área de Sociales y Comité de Democracia de la Institución, teniendo en cuenta la participación Democrática de los estudiantes y siguiendo el proceso electoral propuesto.

1.4.1.Ámbito de la Representación

- Darse su propia organización interna.
- Elegir el representante de los estudiantes ante el Consejo Directivo del establecimiento y asesorarle en el cumplimiento de su representación.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Invitar a sus deliberaciones a aquellos estudiantes que presenten iniciativas sobre el desarrollo de la vida estudiantil.
 - Asesorar al representante de los estudiantes ante el Consejo Directivo de la Institución, en el cumplimiento de su representación.
 - Poner en común las inquietudes, sugerencias, ideas y propuestas de sus cursos.
 - Proponer, escuchar, analizar e interpretar propuestas a favor de los estudiantes, siempre y cuando se encuentren dentro de los propósitos de la Formación Integral.
 - Proponer, a quien corresponda, un plan estudiantil de desarrollo y mejoramiento continuo de la vida académica, de bienestar o de cualquier otra índole.
 - Realizar reuniones periódicas con todos sus representantes para analizar temas de su incumbencia, evaluar y dinamizar su labor.
 - Deben llevar actas de estas reuniones y presentarlas al Coordinador de Convivencia – Disciplina cuando él las solicite.
-
- Representar a la Institución ante otras instituciones cuando el Coordinador de Convivencia - Disciplina lo juzgue conveniente.
 - Liderar a escala estudiantil las mesas de trabajo que revisan y ajustan periódicamente el Reglamento o Manual de Convivencia Escolar y participar en la elaboración y posteriores revisiones del Proyecto Pedagógico Institucional.
 - Rendir informe periódico de las actividades realizadas a los respectivos grados Las demás actividades afines o complementarias con las anteriores que la atribuya el Reglamento o Manual de Convivencia Escolar.

1.5. CONSEJO DE CLASE.



Organismo encargado de promover en el aula de clase, en un ambiente de cultura participativa, el logro de los objetivos de la Formación Integral y la solución dialogada a los conflictos que se presentan entre los integrantes del curso.

El Consejo de Clase está conformado por:

1. El Representante del curso y los secretarios de los comités, quienes conforman la mesa directiva.
2. El Director de Grupo o maestro(a) de una clase.
3. Y los demás estudiantes del curso.

La toma de decisiones se hará por las dos terceras partes del total de votos de los integrantes del consejo.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

La mesa principal del consejo de clase (Representante, secretarios y director de grupo) deberá elaborar el cronograma de reuniones, que será presentado a la Coordinación de Convivencia – Disciplina.

- Establecer algunos acuerdos específicos que favorezcan la convivencia y la interiorización de los principios y valores institucionales, dentro del grupo.
- Buscar soluciones al conflicto, mediante la transformación del mismo.
- Colaborar con el director de grupo y coordinador de grado en la organización y desarrollo de las actividades programadas durante el año escolar.
- Diligenciar las actas correspondientes cuando se cite a consejo de clase.
- Publicar los acuerdos aprobados en el consejo, que serán válidos en todo acto de convivencia del grupo.
- Ejercer control sobre el cumplimiento de los acuerdos pactados por las partes en la solución del conflicto.
- Colaborar en el desarrollo de las distintas actividades del año, programadas en el curso y en la Institución.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

2. FUNCIONES DE LOS CARGOS

2.1. RECTOR

El Rector del Instituto Empresarial Gabriela Mistral es la primera autoridad administrativa y docente de la Institución Educativa. Tiene la responsabilidad de lograr la oferta por parte de la institución de los servicios educativos adecuados, para que el educando alcance los objetivos educacionales. Le corresponde al Rector, ejercer un sin número de funciones establecidas en diferentes normas y con múltiples acciones de carácter pedagógico, administrativo, financiero, y de control y vigilancia. La principal responsabilidad radica en responder por la calidad educativa que brinda el Instituto Empresarial Gabriela Mistral.



La gestión escolar es el conjunto de acciones, relacionadas entre sí, que emprende el rector del Instituto Empresarial Gabriela Mistral para promover y posibilitar la consecución de la intencionalidad pedagógica en, con y para la comunidad educativa teniendo como eje principal de su acción al estudiante.

Las funciones del rector del Instituto Empresarial Gabriela Mistral o de cualquier funcionario público deben entenderse no sólo a partir de lo que la ley establece como tal sino también, a partir de los deberes que se indican y que son de cumplimiento obligatorio. A partir de esta premisa, se hará una detallada relación de funciones por ámbitos con el enunciado de la norma y el articulado que lo dispone para quien desee profundizar en su contenido.

2.1.1. Ámbito Pedagógico y Curricular

- Promover la formación ética y moral en el establecimiento a través del currículo, del ambiente, del comportamiento honesto, de la aplicación recta y justa de las normas de la Institución, y demás mecanismos que contemple el Proyecto Educativo Institucional.
- Dirigir la preparación del Proyecto Educativo Institucional con la participación de los distintos actores de la comunidad educativa.
- Formular planes anuales de acción y de mejoramiento de calidad, y dirigir su ejecución.
- Dirigir el trabajo de los equipos docentes y establecer contactos interinstitucionales para el logro de las metas educativas.
- Proponer a los docentes que serán apoyados para recibir capacitación
- Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02



- Promover el proceso continuo de mejoramiento de la calidad de la educación en el establecimiento.

2.1.2. Ámbito Organizativo del Instituto

El ámbito organizativo del servicio educativo reúne el conjunto de acciones administrativas muy particulares del Instituto y en consecuencia, tiene unas actividades muy concretas en lo referente a la organización, proyección, ejecución y control de los resultados en el servicio educativo que el Instituto Empresarial Gabriela Mistral presta a la comunidad.

- Al distribuir las asignaciones académicas, deberá tener presente que ningún licenciado en ciencias de la educación puede ejercer la profesión docente en asignaturas diferentes a aquellas para lo cual lo autoriza el título, salvo en aquellos casos donde se compruebe carencia absoluta de otras personas idóneas en la materia que se requiere.
- La Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo juzga los actos administrativos, los hechos, las omisiones, las operaciones administrativas y los contratos administrativos y privados con cláusula de caducidad de las entidades públicas y de las personas privadas que ejerzan funciones administrativas, de conformidad con el Decreto Ley 01 de 1984.
- Igual que en todos los demás procesos, en aquellos donde se involucre un menor se respetarán las garantías procesales consagradas en la Constitución y en las Leyes, especialmente las que se refieren a la presunción de inocencia, al derecho a la defensa y el derecho al debido proceso.
- Los Directores de los Centros Educativo organizarán programas institucionales de asesoría psicológica y programas extracurriculares con objetivos de recreación, desarrollo de actividades deportivas y uso creativo del tiempo libre por medio de organizaciones juveniles.
- Previa autorización de la Secretaría de Educación, realizar los exámenes de validación de áreas, períodos o grados de educación básica primaria. De la misma manera, practicar validaciones de grados, a los estudiantes que aspiren a continuar estudios en la Institución y sólo para atender los siguientes eventos:
 - Transferencia de alumnos provenientes de establecimientos educativos no aprobados pero que acrediten licencia de iniciación de labores.
 - Haber realizado estudios en el exterior y tener uno o varios grados no cursados o certificados de acreditación que no estén debidamente legalizados.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Para otorgar Títulos de Bachiller en cualquiera de sus modalidades, todo estudiante, deberá haber cursado cincuenta horas de Estudios Constitucionales.
- Los Rectores de los colegios públicos y privados tendrán la obligación de realizar actividades que promuevan la participación democrática de los estudiantes.
- Recibir de la Secretaría de Educación Departamental las observaciones del Currículo adoptado por el Consejo Directivo para que éste haga las modificaciones dentro de los sesenta días calendarios las rechace con fundamentos para someterlo a la decisión del Ministerio de Educación Nacional como última instancia.
- Al definir las asignaciones académicas de los docentes el Rector deberá cuidar por que el ejercicio de la profesión de educador corresponda a la formación acreditada por el docente.
- En caso de ausencias temporales o definitivas de directivos docentes o de educadores en un establecimiento educativo estatal, encargar de sus funciones a otra persona calificada vinculada a la institución, mientras la autoridad cometerte suple la ausencia o provee el cargo. El rector o director informará inmediatamente por escrito a la autoridad competente para que dicte el acto administrativo necesario en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles, momento a partir del cual se producen los efectos laborales
- Responsabilizarse para que la Institución a su cargo expida el título de bachiller a quienes hayan cumplido con los requisitos establecidos en el Proyecto Educativo Institucional o de convalidar, homologar o convalidar conocimientos si la Institución ha sido autorizada para ello. Para la validez de los títulos, solo se requiere su expedición por parte de la Institución. La calidad de bachiller se prueba con copia autenticada del acta de graduación o con el diploma expedido por la Institución Educativa.
- Atender y resolver las solicitudes de oficio o a petición de parte que el Personero de los estudiantes considere necesarias presentar para proteger los derechos de los estudiantes facilitando el cumplimiento de sus deberes.
- Proporcionar los medios necesarios para la producción y reproducción de los materiales didácticos Elaborados por los docentes para uso de los estudiantes con el fin de orientar su proceso formativo, en los que pueda estar incluidos instructivos sobre el uso de los textos del bibliobanco, lecturas, bibliografía, ejercicios, simulaciones, pautas de experimentación y demás ayudas.
- Incluir en el proyecto Educativo Institucional procesos de Prevención Integral, de conformidad con lo establecido en el artículo 44 del Decreto 1108 de 1994 y que dice: La prevención integral es el proceso de promoción y desarrollo humano y social a través de la formulación y ejecución de un conjunto de políticas y



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02



estrategias tendientes a evitar, precaver y contrarrestar las causas y consecuencias del problema de la droga. En desarrollo de los deberes que les corresponden concurrirán a dicha prevención integral la persona, la familia, la comunidad, la sociedad y el Estado.

- Definir como componente del Proyecto educativo Institucional, los límites superiores e inferiores de edad para cursar estudios en la Institución teniendo en cuenta el desarrollo personal del educando que garantice su incorporación a los diversos grados de la educación formal. Para ello, atenderá los rangos que determine la entidad territorial correspondiente, teniendo en cuenta os factores regionales, culturales y étnicos. Quienes por algún motivo se encuentren fuera de los rangos allí establecidos, podrán utilizar la validación o las formas de nivelación que debe brindar el establecimiento educativo, según lo previsto en el parágrafo del artículo 38 de este decreto, con el fin de incorporarse al grado que corresponda según el plan de estudios.

Con el fin de facilitar el proceso de formación de un alumno o de un grupo de ellos, los establecimientos educativos podrán introducir excepciones al desarrollo del plan de estudios y aplicar para estos casos planes particulares de actividades adicionales, dentro del calendario académico en horarios apropiados, mientras los educandos consiguen alcanzar los objetivos. De manera similar se procederá para facilitar la integración de alumnos con edad distinta a la observada como promedio para un grado o capacidades personales excepcionales o para quienes hayan logrado con anticipación, los objetivos de un determinado grado o área.

- Convocar con la debida anticipación y dentro de los sesenta días calendarios siguientes al de la iniciación de clases de cada período lectivo anual, a los diferentes estamentos para efectuar las elecciones correspondientes.
- Orientar la ejecución del Proyecto Educativo Institucional y aplicar las decisiones del gobierno escolar;
- Orientar el proceso educativo con la asistencia del Consejo Académico
- Identificar las nuevas tendencias pedagógicas, aspiraciones e influencias para canalizarlas a favor del mejoramiento del proyecto educativo institucional
- Las demás funciones afines o complementarias con las anteriores que le atribuya el proyecto educativo institucional,
- Incluir con carácter obligatorio dentro del Proyecto Educativo Institucional y de acuerdo con los lineamientos curriculares que defina el Ministerio de Educación Nacional y atendiendo la Política Nacional de Educación Ambiental, Proyectos Ambientales Escolares en el marco de diagnósticos ambientales locales, regionales y/o nacionales, con miras a coadyuvar a la resolución de problemas





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

ambientales específicos y el cual será de responsabilidad de la Comunidad Educativa.

- Orientar la ejecución del proyecto educativo institucional en el nivel de preescolar, incorporando en él lo concerniente a la determinación de horarios, jornada escolar de los educandos, número de alumnos por curso y calendario académico, atendiendo las características y necesidades de la población atendida y a las directrices que establezca la Secretaría de Educación Municipal.
- Orientar la ejecución del proyecto educativo institucional de educación básica y media de adultos mediante programas educativos estructurados en ciclos lectivos regulares o especiales integrados en jornada nocturna.
- Asesorar al Consejo Directivo, para asegurar que en los niveles y grados del servicio educativo ofrecido, los educandos cumplan con los propósitos generales, en desarrollo de los distintos temas, problemas, y proyectos pedagógicos relacionados con los estudios Afrocolombianos.
- Está prohibido exigir documentos originales, copias o fotocopias, autenticadas o reconocidas notarial o judicialmente, sin perjuicio de los controles o verificaciones que dichas entidades deban realizar.
- Garantizar el servicio de la educación a la población desplazada por la violencia en los niveles de preescolar, básica y media tanto en la etapa de atención
- humanitaria como en la de retorno o reubicación cuando el aspirante esté incluido en el registro único de población desplazada conforme a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 387 de 1997 y el título III del Decreto 2569 de 2000. La Institución educativa, efectuará la matrícula sin exigir los documentos que se requieren, a quien no esté en capacidad de presentarlos. Las Secretarías de Educación serán las encargadas de gestionar y obtener los mismos en un plazo no mayor a 6 meses.
- Convocar y presidir o nombrar delegado para que convoque y presida las Comisiones de Evaluación y Promoción para cada grado integradas por el Consejo Académico con un número de hasta tres (3) docentes, un padre de familia que no sea docente de la Institución; con el fin de definir la promoción de los educandos y hacer recomendaciones de actividades de refuerzo y superación para estudiantes que presenten dificultades, conforme lo establecido en el mismo Decreto 230 de 2002.
- Por obligación, programar y atender las citas que los Padres de familia soliciten para tratar temas relacionados con la educación de sus hijos, en particular para aclaraciones sobre los informes de evaluación.
- Atender y buscar solución a las Recomendaciones Generales o Particulares que formulen las Comisiones de Evaluación y Promoción en cada uno de los cuatro





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

períodos cuando se encuentren estudiantes con Insuficiente o Deficiente en una o más áreas como representante legal de la Institución, coordinar el diseño de programas específicos para educandos no promovidos al grado siguiente.

- Es función del Rector definir mediante Resolución el horario de la jornada escolar al comienzo de cada año lectivo, de conformidad con las normas vigentes, el Proyecto educativo Institucional y el plan de estudios.
- Es función del Rector mediante Resolución motivada definir los períodos de clase al comienzo de cada año lectivo.
- Brindar orientación a los estudiantes en forma grupal o individual, con el propósito de contribuir en su formación integral.
- Es función del Rector fijar mediante Resolución el horario de cada docente, distribuido para cada día de la semana, discriminando el tiempo dedicado al cumplimiento de la asignación académica y a las actividades curriculares complementarias.
- Adoptar o definir un plan de trabajo para los directivos docentes y docentes del establecimiento educativo, durante toda la jornada laboral para las cinco (5) semanas del calendario académico en las que se cumplirán las Actividades de Desarrollo Institucional dedicadas a la formulación, desarrollo, evaluación, revisión ajustes al Proyecto Educativo Institucional; a la elaboración, seguimiento y evaluación del plan de estudios; a la investigación y actualización pedagógica; a la evaluación institucional anual; y a otras actividades de coordinación con organismos o instituciones que incidan directa o indirectamente en la prestación de servicio educativo.
- Cumplir la jornada laboral y dedicar todo el tiempo de su jornada laboral al desarrollo de las funciones propias de su cargo con una dedicación mínima de ocho (8) horas diarias.
- Distribuir el tiempo que dedicarán los docentes al cumplimiento de sus asignaciones académicas y a la ejecución de actividades curriculares complementarias en el establecimiento con un mínimo de seis horas diarias e indicar las actividades curriculares que realizarán los docentes fuera o dentro de la institución educativa para completar el tiempo restante de la jornada laboral.
- El rector tiene la responsabilidad de dirigir técnica, pedagógica y administrativamente la labor del establecimiento educativo. Es una función de carácter profesional que, sobre la base de una formación y experiencia científica, se ocupa de lo atinente a la planeación, dirección, orientación, programación, administración y supervisión de la educación dentro de una institución, de sus relaciones con el entorno y los padres de familia, y que conlleva responsabilidad



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

directa sobre el personal docente, directivo docente a su cargo, administrativo y respecto de los alumnos.



- Prestar el apoyo que se requiera para verificar mediante evaluación y suministro de información que se posea sobre el desempeño de las funciones de los docentes y directivos docentes y que permitan determinar que estos funcionarios mantienen niveles de idoneidad, calidad y eficiencia que justifiquen la permanencia en los cargos, los ascensos en el escalafón y las reubicaciones en los niveles salariales dentro del mismo grado.
- Al terminar cada año escolar, el Rector realizará a los docentes o directivos docentes a su cargo que hayan servido en el establecimiento por un término superior a tres (3) meses durante el respectivo año académico una evaluación de desempeño entendida como la ponderación del grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades inherentes al cargo que desempeña el docente o directivo docente y al logro de los resultados. Para el efecto, el Gobierno Nacional reglamentará la evaluación de desempeño, los aspectos de la misma, y la valoración porcentual de cada uno de los instrumentos y de los evaluadores de acuerdo a la misma norma.
- Resolver los recursos de Reposición y subsidiariamente el de apelación que los docentes y directivos docentes interpongan dentro de los quince (15) días hábiles a la presentación de una evaluación de competencia. Además de los deberes establecidos en la Constitución y la Ley, y en especial en el Código Disciplinario Único, para los servidores públicos, son deberes de los docentes y directivos docentes, los siguientes:
 - Buscar de manera permanente el incremento de la calidad del proceso de enseñanza y sus resultados, mediante la investigación, la innovación y el mejoramiento continuo, de acuerdo con el plan de desarrollo educativo de la correspondiente entidad territorial y el Proyecto Educativo Institucional del establecimiento donde labora.
 - Cumplir con el calendario, la jornada escolar, de acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional;
 - Educar a los alumnos en los principios democráticos y el respeto a la ley y las instituciones, e inculcar el amor a los valores históricos y culturales de la Nación;
 - Observar una conducta acorde con la función educativa y con los fines, objetivos, derechos, principios y criterios establecidos en la Ley General de Educación y en los planes educativos.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

-
- Mantener relaciones cordiales con los padres, acudientes, alumnos y compañeros promoviendo una firma vinculación y una cooperación vital entre la escuela y la comunidad y respetar a las autoridades educativas.
- Como Representante Legal de la Institución, garantizar un mínimo de promoción del 95% del total de los educandos que finalicen el año escolar en la Institución Educativa.
- Impulsar acciones para incorporar la prevención y atención de desastres dentro del Proyecto Educativo Institucional, según las necesidades de la región, propiciando el conocimiento del entorno geográfico, cultural, ambiental y económico, efectuando en detalle balance sobre los riesgos que presenta cada establecimiento educativo y de su área de influencia, a partir de estudios e investigaciones realizadas conjuntamente con directivos, docentes y alumnos con la respectiva asesoría técnica cuando la situación así lo amerite.
- Establecerse criterios y reglas específicas que deberán atender los educandos, así como las obligaciones del establecimiento educativo, en relación con la prestación del Servicio Social obligatorio el cual hará parte integral del currículo y por ende del proyecto educativo institucional y como tal adoptado en los términos establecidos en el artículo 15 del decreto 1860 de 1994 y para su modificación se deberá tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 37 del mismo decreto.
- Intervenir en la programación para la fijación de tareas a los estudiantes con objeto de dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad respectiva que establece que al asignar las tareas se tendrá en cuenta los siguientes criterios:
 - a. La tarea ha de estar de acuerdo con la capacidad intelectual al nivel de conocimientos del alumno.
 - b. La tarea debe cumplir una finalidad: de repaso, de síntesis, de respuestas a intereses e inquietudes del alumno.
 - c. El enunciado de la Tarea debe ser claro y preciso. Es decir expresado en lenguaje fácilmente entendible por el alumno.
 - d. La fijación de las tareas ha de hacerse de acuerdo con una programación específica en la que intervenga el Rector del establecimiento educativo y el profesorado.
 - e. Las tareas deben ser comentadas en discusión conjunta del profesor y los alumnos y calificada luego por el primero.
 - f. La tarea debe ser de tal naturaleza que no requiera maestro suplementario o dedicación considerable por parte de los padres de familia



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02



g. La tarea escolar es una actividad mental; en ningún caso podrá aplicarse como castigo.

- Incluir con carácter obligatorio, dentro del Proyecto Educativo Institucional, el Proyecto de Educación para la Democracia de acuerdo con los lineamientos y directivas del Ministerio de Educación Nacional y el cual será de responsabilidad de la Comunidad Educativa.
- Promover espacios para que dentro de las actividades académicas de la Institución se permita el ejercicio de actividades relacionadas con el adulto mayor, las cuales tendrán como principal propósito la construcción de un país libre y en paz.

2.1.3. Ámbito Administrativo



- Abstenerse de negar la admisión de estudiantes por motivo de nacimiento ilegítimo, diferencias sociales, raciales o religiosas. La violación a esta disposición constituye en el director que la ejecute, causal de mala conducta que origina su inmediata destitución y la pérdida definitiva a trabajar en los establecimientos oficiales.
- Oír directamente o por medio de representante a todos los menores en los procesos administrativos que puedan afectarlo de conformidad con las normas vigentes. El menor tienen derecho a expresar su opinión libremente y a conocer sus derechos.
- Abstenerse de imponer sanciones que comporten escarnio para el menor que de alguna manera afecte su dignidad personal.
- La expulsión del alumno de un centro de educación básica o media, sólo podrá ser impuesta con fundamento en una causal previamente establecida en su reglamento y con autorización de la asociación de padres de familia del plantel. La contravención a lo dispuesto en el presente artículo originará para el autor de la conducta una sanción de multa de treinta (30) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales diarios, impuesta a prevención por el Comisario de familia, el defensor de familia, el Alcalde municipal o su delegado o el inspector de policía. Si se trata de un establecimiento público, el responsable incurrirá, además, en incumplimiento de funciones sancionable de acuerdo con las normas administrativas y disciplinarias vigentes.
- Los rectores de los establecimientos educativos no podrán permitir la variación de textos antes de transcurrir tres (3) años contados a partir de la fecha de adopción de los mismos.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Los rectores de los centros educativos dentro de un lapso máximo de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de iniciación de cada año lectivo, darán a las Secretarías de Educación de su respectiva unidad territorial darán a conocer en listado los textos adoptados para efectos del control de vigencia de tres (3) años de que trata la ley.
- El otorgamiento de títulos en la educación es de competencia de las Instituciones Educativas.
- La matrícula es el acto que formaliza la vinculación del educando al servicio educativo. Se realiza por una sola vez, al ingresar el alumno al establecimiento educativo, pudiéndose establecer renovaciones cada período.
- El Rector o Director del establecimiento Educativo podrá otorgar distinciones o imponer sanciones a los estudiantes según el reglamento o manual de convivencia de la Institución y en concordancia con lo que al respecto disponga el Ministerio de Educación Nacional.
- Las Rectorías de las Instituciones Educativas estatales deben reconocer la diversidad de las creencias religiosas, las cuales no constituirán motivo de desigualdad o discriminación ante la ley que anulen o restrinjan el reconocimiento o ejercicio de los derechos fundamentales.
- La libertad religiosa y de cultos garantizada por la Constitución comprende, con la consiguiente autonomía jurídica e inmunidad de coacción, entre otros, los derechos de toda persona: De elegir para sí y los padres para los menores o los incapaces bajo su dependencia, dentro y fuera del ámbito escolar, la educación religiosa y moral según sus propias convicciones. Para este efecto, los establecimientos docentes ofrecerán educación religiosa y moral a los educandos de acuerdo con la enseñanza de la religión a la que pertenecen, sin perjuicio de su derecho a no ser obligado a recibirla. La voluntad de no recibir enseñanza religiosa y moral podrá ser manifiesta en el acto de la matrícula por el alumno mayor de edad o los padres o curadores del menor o del incapaz.
- La administración pública no podrá exigir permisos ni requisitos que no estén previstos taxativamente en la ley o que no hayan sido autorizados expresamente por ésta. Las normas administrativas expedidas en violación a este precepto se tendrán por no escritas y generarán responsabilidades disciplinarias para el funcionario que las expida. Cualquier ciudadano podrá solicitar ante la autoridad que expidió el acto o ante su superior, la revocatoria del mismo.
- De conformidad con el artículo 83 de la Constitución Política, la buena fe se presume en todas las actuaciones de los particulares ante la administración pública. No producirá efecto alguno la disposición administrativa que se expida





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

fundada en la mala fe del ciudadano y hará disciplinariamente responsable al funcionario que la profiera. Por virtud del principio de la buena fe, la carga de la prueba sobre la conducta del administrado corresponde al Estado y se tendrán por ciertas las afirmaciones que el ciudadano formule ante la administración, a menos que la Ley establezca una formalidad probatoria.

- Se autoriza a la Administración Pública el empleo de cualquier medio tecnológica o documento electrónico, que permita la realización de los principios de economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la función administrativa, así como el establecimiento de condiciones y requisitos de seguridad que para cada caso sean procedentes, sin perjuicio de las competencias que en la materia tengan algunas entidades especializadas. Toda persona podrá en su relación con la administración hacer uso de cualquier medio técnico o electrónico, para presentar peticiones, quejas o reclamaciones ante cualquier autoridad. Las entidades harán públicos los medios de que dispongan para permitir esta utilización.
- Las entidades públicas no podrán cerrar el despacho al público hasta tanto hayan atendido a todos los usuarios que hubieren ingresado dentro del horario normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias. Toda persona que desee presentar una petición, queja o reclamación dentro del horario de atención al público, tendrá derecho a ingresar a las instalaciones de la respectiva entidad, para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos, los despachos públicos deberán disponer de oficinas o ventanillas únicas en donde se pueda realizar la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario. Su incumplimiento constituirá una falta gravísima del representante de la entidad.
- El idioma oficial de las actuaciones de la administración es el castellano. No obstante y para proteger los derechos fundamentales de las personas, la administración proveerá lo necesario para que cualquier ciudadano, nacional o extranjero, que no pueda darse a entender en este idioma, pueda dirigirse y comunicarse con las autoridades. Los particulares podrán usar otras lenguas en sus actuaciones ante la administración, siempre que la respectiva entidad disponga de la necesaria capacidad técnica y que ello redunde en un mejor cumplimiento de su labor.
- En toda entidad u organismo público se debe informar al público acerca de los siguientes asuntos:
 1. Normas básicas que determinen su competencia.
 2. Funcionamiento de sus distintos órganos y servicios.





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

3. Regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetos los particulares, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias responsables y los plazos en que éstas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso.

4. Información estadística sobre la forma como en el último año se han atendido las actuaciones de que trata el numeral anterior y 5) Localización de dependencias, horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que las personas puedan cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante ellas.



- La información de que trata el artículo 16 del Decreto Ley 1122 de 1999, estará disponible en las oficinas de atención al público organizadas para el efecto, y a través de los mecanismos de difusión electrónica de que disponga la respectiva autoridad. En ningún caso se requerirá la presencia personal del interesado para obtener esta información, la cual podrá suministrarse telefónicamente o enviada, si sí se solicita, por correo a su costa o por cualquier medio técnico o electrónico disponible que asegure su entrega.
- Copia de los actos administrativos de carácter general o de documentos de interés público, relativos a cada entidad, serán colocados a disposición del público a través de medios electrónicos. Las reproducciones efectuadas se reputarán auténticas para todos los efectos legales, siempre que no se altere el contenido del acto o documento.
- Los menores de edad podrán presentar peticiones, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su bienestar personal. Las mismas tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra cosa.
- Ninguna entidad de la administración Pública podrá devolver o inaceptar solicitudes o formularios por errores de citas, de ortografía, de mecanografía, de aritmética o similares, salvo que la utilización del idioma o de los resultados aritmético resulte relevante para definir el fondo del asunto de que trate y exista duda sobre el querer del administrado. Cualquier funcionario podrá corregir el error sin detener la actuación administrativa, procediendo en todo caso a dar aviso mediante correo certificado al interesado sobre la respectiva corrección.
- Si las quejas, recomendaciones, reclamaciones o peticiones fueren formuladas verbalmente ante cualquier funcionario de una entidad pública, el mismo dispondrá o pertinente para dejar constancia escrita de las mismas y obtener la firma del interesado si este así lo solicitare. En todo caso el funcionario pertinente deberá informarle al interesado de la existencia de esta prerrogativa.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Todas las entidades dispondrán de una oficina o mecanismo con el exclusivo propósito de recibir todo tipo de quejas, reclamaciones, recomendaciones y peticiones en general, tramitarlas y asegurarse de su oportuna respuesta. La oficina o mecanismo de quejas y reclamaciones deberá así mismo llevar un registro estadístico de quejas y reclamaciones que permita medir la eficiencia de la entidad y de sus dependencias para atender las diferentes quejas, reclamaciones o peticiones presentadas. Dicha dependencia tendrá una línea telefónica gratuita permanente a disposición de la ciudadanía para que ella se reporte a cualquier recomendación, denuncia o crítica relacionada con la función que desempeña o el servicio que presta.
- La entidad u organismo de la Administración Pública al resolver una petición, queja reclamación, está obligada a disponer, en una misma providencia, el cumplimiento de todos los trámites que debido a su competencia por su naturaleza le corresponde llevar a cabo para solucionar la situación planteada.
- Las autoridades que conozcan de peticiones, quejas o reclamos, deberán respetar el orden de su presentación para efecto de llevar a cabo el trámite respectivo. Sólo por razones de orden público, el jefe de la entidad podrá modificar dicho orden dejando constancia en la actuación. En todo caso y mediante acto administrativo de carácter general, el jefe de la entidad podrá determinar categorías de asuntos que se consideren de manera separada para efectos de la aplicación del derecho de turno. En todas las dependencias públicas debe llevarse un registro de presentación de documentos en los cuales se debe dejar constancia de todos los escritos, peticiones y recursos, que se presenten por los administrados, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno. Dicho registro será público.
- Las autoridades administrativas no pueden dejar de resolver, por deficiencia de las leyes, los asuntos que se propongan en el ámbito de su competencia. En este caso, acudirán a las normas de integración del derecho y, en su defecto, a las de la Constitución Política que definen, los fines y objetivos del Estado en armonía con el principio de equidad.
- Cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento petición ciudadana que obre en otra entidad pública, procederán a solicitar el envío de dicha información. En tal caso, la carga de la prueba no corresponderá al ciudadano. El envío por fax o por cualquier otro modo de transmisión electrónica de la entidad pública, prestará mérito suficiente y servirá de prueba en la actuación



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

de que se trate, sin que se requiera el envío del original siempre que sea posible establecer la autenticidad del mismo.



Las entidades de la Administración Pública a las que se les solicite información, darán prioridad a la atención de dichas peticiones, debiendo, resolverlas en un término no mayor a diez (10) días, estableciendo sistemas telemáticos de uso frecuente por otras autoridades.

- Todos los actos de funcionario público competente se presumen auténticos. Por lo tanto, se prohíbe la autenticación notarial de los mismos.
- En el desarrollo de las actuaciones de la Administración Pública, intervengan o no los particulares, queda prohibido el uso de sellos, cualquiera sea la modalidad técnica utilizada, en el otorgamiento o trámites de documentos distintos de títulos valores.

La firma y la denominación del cargo serán información suficiente para la expedición del documento respectivo. Prohíbe a los servidores públicos el registro notarial de cualquier sello elaborado para uso por la administración pública. Igualmente queda prohibido a los Notarios Públicos a proceder a sentar tales registros, así como a expedir certificados sobre los mismos.

- Se presumen auténticas las firmas de los Rectores o representantes legales de los establecimientos educativos en los documentos que ellos expiden en desarrollo de su trabajo. Lo anterior sin perjuicio del control de legalidad que pueda establecer la autoridad o el interesado.
- La Rectoría de las Instituciones Educativas como entidades públicas tendrán por ciertas las afirmaciones que presenten los administrados en sus actuaciones y asumirá la carga de desvirtuarlas para proceder en el supuesto contrario.
- Las personas en sus relaciones con la Administración Pública, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercitar directamente sin necesidad de apoderado:
 1. obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se proponga realizar y llevarlas a cabo.
 2. conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado y obtener las copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
 3. abstenerse de presentar documentación no exigidos por las normas aplicables a los procedimientos de que se trate.
 4. Al acceso de los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos en la Constitución y las Leves.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

5. ser tratados con respeto por las autoridades y servidores, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

6. exigir responsabilidad de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.

7. obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas o reclamaciones en los plazos establecidos para el efecto.

8. cualesquiera otros que le reconozcan la Constitución y las leyes.

- De conformidad con el artículo 13º de la Constitución Política, la administración dará prelación a la atención personal a los discapacitados.
- Las entidades de la Administración Pública deberán facilitar la recepción y envío de documentos o solicitudes y sus respectivas respuestas por medio de correo certificado.

En ningún caso se podrán inadmitir las solicitudes o informes enviados por personas naturales o jurídicas que se hayan recibido por correo certificado dentro del territorio nacional, siempre que los escritos reúnan los requisitos exigidos por la Ley.



Para los efectos de vencimiento de términos, se entenderá que el peticionario presentó la solicitud o dio respuesta al requerimiento de la entidad pública en la fecha y hora en que la empresa de correo certificado expidió con fecha y hora, el respectivo recibo de envío.

Igualmente los peticionarios podrán solicitar por correo de documentos o información a la entidad pública, para lo cual deberán adjuntar a su petición un sobre al cual se adhiera la estampilla postal requerida.

Para efectos del presente artículo, se entenderá válido el envío del correo certificado, siempre y cuando la dirección del despacho público, esté correcta y claramente diligenciada.



- Copia de los actos administrativos de carácter general o de documentos de interés público, relativos a cada entidad, serán puestos a disposición del público a través
- de medios electrónicos. Las reproducciones efectuadas se reputarán como auténticas para todos los efectos legales, siempre que no se altere el contenido del acto o documento.
- En relación con las actuaciones que deban efectuarse en la administración Pública, prohíbese la exigencia de todo comprobante o documento que acredite el cumplimiento de una actuación administrativa agotada, cuando en curso suponga que la anterior fue regularmente concluida. Se prohíbe la exigencia de requisitos previamente acreditados.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02



- En relación con los pagos que deben efectuarse en la Administración Pública, prohibase la exigencia de comprobantes de pagos hechos con anterioridad, como condición para aceptar un nuevo pago.
- Con excepción de los actos de gobierno, ningún acto administrativo cuya competencia esté atribuida a ministro, director, superintendente, presidente, gerente, subdirector de área técnica y en general a algún funcionario de nivel directivo o ejecutivo, requerirá, para su expedición, de la firma de otro funcionario de la entidad respectiva.
- En todas las actuaciones administrativas, suprimase como requisito las declaraciones extrajudicio ante juez o autoridad de cualquier índole. Para esos efectos, bastará la afirmación que haga el particular ante la entidad pública, la cual se entenderá hecha bajo gravedad del juramento. Cuando se requieran testigos para acreditar hechos ante autoridad administrativa bastará la declaración que rindan los mismos bajo gravedad del juramento, ante la misma autoridad., bien sea en declaración verbal o por escrito en documento aparte. Del mismo modo, ninguna autoridad administrativa podrá exigir la presentación de declaraciones extra juicio en las regulaciones que expidan.
- Está prohibido exigir documentos originales, copias o fotocopias, autenticadas o reconocidas notarial o judicialmente, sin perjuicio de los controles o verificaciones que dichas entidades deben realizar. Los documentos producidos por las autoridades administrativas en sus distintas actuaciones, siempre que reposen en sus archivos, tampoco requieren autenticación o reconocimiento. A este efecto, bastará con la simple copia o fotocopia del mismo aportada dentro de la actuación en la que se requiera.
- No se requiere escrito que certifique el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos en comisión fuera de la sede habitual de su trajo. Al efecto bastará con la afirmación del funcionario o comisionado sobre el cumplimiento de su encargo.
- Presidir el Consejo Directivo y el Consejo Académico de la institución y coordinar los distintos órganos del Gobierno Escolar.
- Representar el establecimiento ante las autoridades educativas y la comunidad escolar.
- Realizar el control sobre el cumplimiento de las funciones correspondientes al personal docente y administrativo y reportar las novedades e irregularidades del personal a la secretaría de educación distrital, municipal, departamental o quien haga sus veces.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02



- Suministrar información oportuna al departamento, distrito o municipio, de acuerdo con sus requerimientos.
- Responder por la calidad de la prestación del servicio en su institución
- Rendir un informe al Consejo Directivo de la Institución Educativa al menos cada seis meses.
- Publicar una vez al semestre en lugares públicos y comunicar por escrito a los padres de familia, los docentes a cargo de cada asignatura, los horarios y la carga docente de cada uno de ellos.
- Las demás que le asigne el gobernador o alcalde para la correcta prestación del servicio educativo.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
- Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.
- Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
- Cumplir las disposiciones que sus superiores jerárquicos adopten en ejercicio de sus atribuciones, siempre que no sean contrarias a la Constitución Nacional y a las leyes vigentes, y atender los requerimientos y citaciones de las autoridades competentes.
- Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.
- Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.
- Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas, salvo las excepciones legales.
- Resolver los asuntos en el orden en que hayan ingresado al despacho, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.
- Motivar las decisiones que lo requieran, de conformidad con la ley.
- Registrar en la oficina de recursos humanos, o en la que haga sus veces, su domicilio o dirección de residencia y teléfono, y dar aviso oportuno de cualquier cambio.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Permitir a los representantes del Ministerio Público, fiscales, jueces y demás autoridades competentes el acceso inmediato a los lugares donde deban adelantar sus actuaciones e investigaciones y el examen de los libros de registro, documentos y diligencias correspondientes. Así mismo, prestarles la colaboración necesaria para el desempeño de sus funciones.
- Permanecer en el desempeño de sus labores mientras no se haya hecho cargo de ellas quien deba reemplazarlo, salvo autorización legal, reglamentaria, o de quien deba proveer el cargo
- Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.
- Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio.
- Controlar el cumplimiento de las finalidades, objetivos, políticas y programas que deban ser observados por los particulares cuando se les atribuyan funciones públicas.
- Los rectores reglamentarán el uso de los carros oficiales que posean sus respectivos establecimientos, en forma que sólo presten servicio estrictamente oficial. Dichos vehículos, en ningún caso serán puestos al servicio de personas particulares y no podrán salir de los límites del Municipio en el cual están radicados, sino con permiso de la Secretaría de Educación respectiva.
- Todos los establecimientos de enseñanza conservarán y tendrán al día los registros de matrículas, de personal docente, de calificaciones y las copias de los formularios estadísticos, por años lectivos. De la ordenación y conservación de estos registros será responsable el rector del establecimiento quien lo entregará bajo recibo a su sucesor.
- Los rectores de los establecimientos de educación son responsables por la expedición de los certificados de estudio conforme a la ley penal.
- Expedir los certificados de carácter laboral o de servicios prestados, que sean solicitados por el personal docente o administrativo en servicio o que haya prestado sus servicios al plantel. Los certificados de servicios de los docentes realizados en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media deben ser expedidos con la firma del rector o director del establecimiento y el secretario del mismo, en papel timbrado de la institución con los sellos correspondientes y deben contener:



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- a. Resolución de aprobación del plantel especificando el ciclo al cual pertenece y la modalidad para la cual fue otorgada,
 - b. Nombres y apellidos completos del educador o solicitante
 - c. Número de identificación
 - d. Fecha de ingreso y
 - e. Número de años, meses y días servidos.
- Expedir y firmar con su secretario las copias de las Actas de Grado que soliciten los interesados del libro de actas que deberá llevarse en el archivo del colegio en un libro especial debidamente foliado.
 - Expedir los diplomas autorizados expresando que en nombre de la República de Colombia y por autorización del Ministerio de Educación Nacional se otorga el correspondiente título. El texto de todo diploma deberá redactarse en castellano, incluir los nombres y apellidos del graduando, el número de su documento de identidad y extenderse en papel de seguridad.
 - El rector y el secretario de la Institución educativa expedirán y firmarán los certificados de estudios realizados por los estudiantes, y para ello se dispondrá de papel timbrado de la institución y contendrán:
 - Número de identificación del establecimiento en el registro educativo.
 - Constancia de la providencia de reconocimiento de estudios,
 - Nombres, apellidos y número de documento de identidad del estudiante;

 - Curso al cual se refiere la certificación y año en que se realizó;
 - Lista de áreas y/o asignaturas con la intensidad horaria y las calificaciones que se obtuvieron expresadas en letras y números si es del caso, y
 - Fecha de expedición
 - El rector y la secretaria de la Institución Educativa, de oficio expedirán los Certificados de estudio y las dos (2) copias del Acta de Graduación correspondiente a los estudiantes que terminan el nivel de Educación media de oficio dentro de los diez (10) días siguientes a la finalización del período lectivo. En igual forma se procederá con la certificación del quinto (5º.) año de educación básica primaria. En los demás casos las certificaciones deben ser solicitadas previamente y deberán expedirse dentro de los quince días (15) siguientes a la fecha de la solicitud.
 - Enviar a la Secretaría de Educación dentro del mes posterior a la iniciación del año escolar, la lista de los estudiantes que se matricularon en grado 11º con los números de los documentos de identidad. Si en el curso del año lectivo ingresaren nuevos estudiantes por transferencia se informará lo propio dentro de los ocho (8) días siguientes al acto de matrícula o ingreso. Así mismo, dentro del mes siguiente



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

a la terminación del período, entregará a la Secretaría de Educación copia autentica del Acta General de Graduación.

- Al Rector de cada establecimiento educativo le corresponde distribuir el personal bajo su dirección, de acuerdo con las características, necesidades, funciones propias de sus cargos y disposiciones legales pertinentes.
- Al Rector le corresponde distribuir racionalmente en cada uno de los cinco (5) días de la semana las horas de clase asignadas a los docentes.
- Responder ante la Secretaría de Educación por la programación, ejecución, control y evaluación del Servicio Social de los estudiantes de educación básica secundaria y media como aplicación de los conocimientos adquiridos a lo largo del proceso educativo y en procura del desarrollo personal y comunitario.
- Establecer canales de comunicación entre diferentes estamentos de la comunidad educativa.
- Ejercer las funciones disciplinarias que le atribuyan la ley, los reglamentos y el manual de convivencia
- Aplicar las disposiciones que se expida por parte del Estado, atinentes a la prestación del servicio público educativo,
- Presentar al Consejo Directivo, dentro de los tres meses siguientes a la adopción del Proyecto Educativo Institucional, el plan operativo correspondiente que contenga entre otros, las metas, estrategias, recursos y cronogramas de actividades necesarias para alcanzar los objetivos del Proyecto. Periódicamente y por lo menos cada año el plan operativo será revisado y constituirá punto de referencia para la evaluación institucional.
- Los rectores serán responsables de llevar en los colegios los siguientes libros reglamentarios:
 - Libro de Calificaciones anuales
 - Registro de Asistencia de alumnos
 - Registro de asistencia de docentes
 - Registro de Movimiento de Biblioteca
 - Libro de la Institución de la Bandera
 - Libro de correspondencia
 - Libro de Actas de visitas oficiales
- Es responsabilidad directa del rector garantizar que las matrículas de los alumnos se ajusten rigurosamente a las disposiciones que rigen sobre el particular. Las matrículas tendrán el carácter de definitivo, quedando prohibido las matrículas provisionales, excepto cuando se trate de alumnos provenientes del exterior mientras se llenan los requisitos reglamentarios, previa solicitud del interesado.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02



- Aceptar y conservar en el archivo de secretaría general presumiendo la buena fe, todos los certificados que presenten los estudiantes en el momento de la matrícula. El archivo debe ser en orden alfabético y sólo se devolverán cuando el interesado se retire del establecimiento y los reclame de manera inmediata.
- Guardar en lugar seguro y manejar las Tarjetas acumulativas de Matrícula bajo su responsabilidad y de la Secretaria de la Institución Educativa.
- Responder en coordinación con el respectivo coordinador del servicio social, con la Secretaría de Educación y las instituciones que ofrecen programas de educación comunitaria por la organización, ejecución y medios de capacitación teórica para los alumnos que prestarán el Servicio Social que les corresponde por norma.
- Abstenerse como rector y conjuntamente con el personal docente y administrativo de vender directamente o por interpuesta persona, libros, cuadernos, uniformes y elementos escolares, que exija la Institución para cada uno de los años lectivos.

2.1.4. **Ámbito Financiero**

El ámbito financiero delimita mucho más el ámbito administrativo. Corresponde a éste ámbito el conjunto de actividades conducentes al manejo de los recursos conforme a las normas existentes y en aplicación de los principios constitucionales de cumplir los fines estatales, la continua y eficiente prestación del servicio de la educación y la efectividad de los derechos e intereses del Proyecto educativo Institucional y de la Comunidad Educativa de la Institución Educativa. En ese marco, las actividades correspondientes a este ámbito, deben circunscribirse a desarrollarse con arreglo a los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad como lo establece el artículo 209 de la Constitución Política y en concordancia con los postulados que rigen la función administrativa de transparencia, economía y responsabilidad de que trata el artículo 23 de la Ley 80 de 1993.



- Presentar Proyectos ante el Ministerio de Educación Nacional y adelantar todas las gestiones para su aprobación y ejecución.
- Como representante legal o jefe tiene la competencia para ordenar y dirigir la celebración de licitaciones o concursos y para escoger contratistas.
- Efectuar los contratos a que está autorizado haciéndolos constar por escrito sin que requieran ser elevados a escritura pública. No habrá lugar a la celebración de contrato con las formalidades plenas cuando se trate de contratos cuyos valores correspondan a los que determina la ley en función de los presupuestos anuales expresados en salarios mínimos legales mensuales.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- El diseño y desarrollo del Control Interno, atendiendo los principios constitucionales, se orientará al logro de los siguientes objetivos fundamentales:
 - a. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos.
 - b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional,
 - c. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad,
 - d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional,
 - e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros,
 - f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos; detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar sus objetivos,
 - g. Garantizar que el control interno disponga de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.
- Al Rector como representante legal o máximo directivo de la Institución Educativa, es responsable del establecimiento y desarrollo del sistema de control interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la Institución.
- Con objeto de poder hacer efectivo el pago de las obligaciones de los particulares para con la administración, las entidades públicas abrirán cuentas únicas con cobertura en los lugares de prestación de sus servicios para captar y colocar recursos provenientes de ahorro público. Para tal efecto las entidades encargadas de la vigilancia, velarán por la adecuada prestación de este servicio. El régimen tarifario para la prestación de estos servicios se regirá por los principios de homogeneidad, equidad y eficiencia. Los particulares podrán consignar el importe de sus obligaciones en cualquier oficina ubicada en el área de prestación de servicio. En tal caso, el pago se entenderá efectuado en la fecha en que se realice la consignación respectiva.
- Para el pago de las obligaciones contractuales contraídas por las entidades públicas, no se requerirá de la presentación de cuentas de cobro por parte del prestatario del servicio. La orden de trabajo, el contrato o el documento en el cual conste la obligación, acompañado, si es del caso, de la manifestación de recibo o cumplimiento a satisfacción suscrita por el funcionario competente de la entidad contratante, serán requisitos suficientes para el pago de la obligación contraída. Las órdenes de compra de elementos o las de prestación de servicios que se encuentren acompañadas de la oferta o cotización presentada por el oferente y





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

aceptada por el funcionario competente, no requerirán de la firma de aceptación del proponente. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación de la expedición de la factura cuando las normas tributarias así lo exijan.

- Administrar el Fondo de Servicios Educativos y los recursos que por incentivos se le asignen, en los términos de la ley.
- Formular, decidir oportunamente o ejecutar los planes de desarrollo y los presupuestos, y cumplir las leyes y normas que regulan el manejo de los recursos económicos públicos, o afectos al servicio público.
- Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos
- Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados
- Responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir cuenta oportuna de su utilización.
- Explicar inmediata y satisfactoriamente al nominador, a la Procuraduría General de la Nación o a la personería, cuando éstos lo requieran, la procedencia del incremento patrimonial obtenido durante el ejercicio del cargo, función o servicio.
- Publicar en las dependencias de la respectiva entidad, en sitio visible, una vez por mes, en lenguaje sencillo y accesible al ciudadano común, una lista de las licitaciones declaradas desiertas y de los contratos adjudicados, que incluirá el objeto y valor de los mismos y el nombre del adjudicatario.
- Adoptar el Sistema de Control Interno y la función independiente de auditoría Interna que trata la ley 87 de 1993 y demás normas que la modifiquen o complementen.
- Adoptar el Sistema de Contabilidad Pública y el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF, así como los demás sistemas de información a que se encuentre obligada la administración pública, siempre y cuando existan los recursos presupuestales para el efecto.
- Publicar mensualmente en las dependencias de la respectiva entidad, en lugar visible y público, los informes de gestión, resultados, financieros y contables que e determinen por autoridad competente, para efectos del control social de que trata la ley 489 de 1998 y demás normas vigentes.
- Elaborar el proyecto de Presupuesto del Fondo de Servicios Educativos de la Institución educativa a su cargo, según el nivel de desagregación señalado en el



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02



artículo cuarto del Decreto 992 de 2002, y presentarlo para aprobación al Consejo Directivo.

- Elaborar el flujo de caja del Fondo estimado mes a mes, hacerle los ajustes correspondientes y presentar los informes de ejecución por lo menos cada tres meses.
- Elaborar los Proyectos de adición presupuestal debidamente justificados y presentarlos, para aprobación, al Consejo Directivo, así como también los proyectos relacionados con los traslados presupuestales.
- Celebrar los contratos, suscribir los actos y ordenar los gastos, con cargo a los recursos del fondo, de acuerdo al flujo de caja y el plan operativo de la respectiva vigencia fiscal, previa disponibilidad presupuestal y de tesorería.
- Firmar los estados contables y la información financiera requerida y entregarla en los formatos y fechas fijadas para tal fin.
- Efectuar la rendición de cuentas en los formatos y fechas establecidos por los entes de control.
- Publicar en un lugar de la Institución, visible y de fácil acceso, el informe de ejecución de los recursos del Fondo de Servicios Educativos, con la periodicidad que indique el Consejo Directivo.
- Presentar un informe de ejecución presupuestal al final de cada vigencia fiscal a las autoridades educativas de la entidad territorial que tiene a su cargo el establecimiento educativo estatal, incluyendo el excedente de recursos no comprometidos si los hubiere.
- Rendir cuentas a los entes de control en las fechas que ellos determinen, según competencias, y en todo caso, con una periodicidad no mayor de tres meses.
- Publicar en un lugar de la Institución, visible y de fácil acceso, el informe de ejecución de los recursos del Fondo de Servicios Educativos, con la periodicidad que indique el Consejo Directivo.
- Presentar un informe de ejecución presupuestal al final de cada vigencia fiscal a las autoridades educativas de la entidad territorial que tienen a su cargo el establecimiento educativo incluyendo el excedente de recursos no comprometidos si los hubiere.

2.1.5. **Ámbito De Proyección A La Comunidad**

- Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02



- reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.
- Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía, que faciliten a ésta el conocimiento periódico de la actuación administrativa, los informes de gestión y los más importantes proyectos desarrollar.
- Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.
- Acatar y poner en práctica los mecanismos que se diseñen para facilitar la participación de la comunidad en la planeación del desarrollo, la concertación y la toma de decisiones en la gestión administrativa, de acuerdo a lo preceptuado en la ley.
- Mantener activas las relaciones con las autoridades educativas, con los patrocinadores y los auspiciadores de la institución y con la comunidad local, para el continuo progreso académico de la institución y el mejoramiento de la vida comunitaria
- Promover actividades de beneficio social que vinculen al establecimiento con la comunidad local;
- Programar y atender obligatoriamente las citas que los padres de familia soliciten para tratar temas relacionados con la educación de sus hijos, en particular para aclaraciones sobre los informes de evaluación.
- Además de los deberes establecidos en la Constitución y la Ley, y en especial en el Código Disciplinario Único, para los servidores públicos, son deberes de los docentes y directivos docentes, los siguientes:
 - Mantener relaciones cordiales con los padres, acudientes, alumnos y compañeros de trabajo, promoviendo una firme vinculación y una cooperación vital entre la escuela y la comunidad y respetar a las autoridades educativas.

2.1.6. Ámbito De Representación Y De Superior Jerárquico

El ámbito de representación y superior jerárquico que tiene el Rector, corresponde a las actividades que debe ejercer para propiciar de manera ejecutiva la utilización y control del talento humano tanto en el campo administrativo y de servicios como el docente.



- Corresponde al Rector o Director autorizar o negar permisos remunerados cuando medie justa causa hasta por tres (3) días hábiles consecutivos.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Notificar debidamente la calificación producto de la evaluación del desempeño laboral de cada uno de los funcionarios administrativos que tienen ese derecho y tramitar los recursos de ley se interpongan conforme al procedimiento especial establecido para el efecto.
- Velar por la permanente asistencia del menor al establecimiento. Procurar por evitar que se presente la deserción escolar investigando cuando se presenten dos (2) o más ausencias injustificadas en el mes. Si se establece que el responsable es el padre de familia, remitirá el informe a la autoridad competente para que se apliquen las sanciones contempladas en el Decreto Ley 2737 de 1989. Si el responsable fuere el menor le amonestará y se exhortará a los padres. Si persistiere la conducta, el Director del centro remitirá al menor al Defensor de Familia, con el objeto de que se adelanten las diligencias de protección pertinentes.
El rector es responsable de evaluar y calificar el desempeño laboral del personal administrativo a su cargo en los términos que señala el reglamento que para el efecto se expida. El incumplimiento de este deber será sancionable disciplinariamente, sin perjuicio de que cumpla con la obligación de calificar.
- Administrar el personal asignado a la institución en lo relacionado con las novedades y los permisos.
- Participar en la definición de perfiles para la selección del personal docente, y en su selección definitiva
- Distribuir las asignaciones académicas, y demás funciones de docentes, directivos docentes y administrativos a su cargo, de conformidad con las normas sobre la materia.
- Realizar la evaluación anual del desempeño de los docentes, directivos docentes y administrativos a su cargo.
- Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas, responder por el ejercicio de la autoridad que se le delegue, así como por la ejecución de las órdenes que imparta, sin que en las situaciones anteriores quede exento de la responsabilidad que le incumbe por la correspondiente a sus subordinados.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Hacer los descuentos conforme a la ley o a las órdenes de autoridad judicial y girar en el término que señale la ley o la autoridad judicial los dineros correspondientes.
- Calificar a los funcionarios o empleados en la oportunidad y condiciones previstas por la ley o el reglamento.
- Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.
- Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.
- Ofrecer garantías a los servidores públicos o a los particulares que denuncien acciones u omisiones antijurídicas de los superiores, subalternos o particulares que administren recursos públicos o ejerzan funciones públicas.
- Los funcionarios que deban certificar los servicios rendidos por los empleados públicos y trabajadores oficiales de que trata este Decreto, estarán obligados a ordenar el descuento de todo día no trabajado sin la correspondiente justificación legal.
- Los funcionarios que certifiquen como rendidos servicios que no lo fueron; además de las sanciones penales por falsedad en que puedan incurrir, están obligados al reintegro de los sueldos o remuneraciones independientemente pagados.
- Toda Acción de Tutela, se dirigirá contra el funcionario o el Rector como representante legal de la Institución que presuntamente violó o amenazó el derecho fundamental. En consecuencia, debe responder las Acciones de Tutela y cumplir estrictamente con sus fallos o sentencias.
- Será obligación de los directivos, docentes y administrativos de los establecimientos educativos que detecten casos de tenencia o consumo de estupefacientes y sustancias sicotrópicas, informar de ello a la autoridad del establecimiento educativo; tratándose de un menor deberá comunicarse tal situación a los padres de familia y al defensor de familia, y se procederá al decomiso de tales productos. Para los efectos de los fines educativos, se prohíbe en todos los establecimientos educativos del país, estatales y privados, el porte, consumo de estupefacientes y sustancias sicotrópicas.
- Los directores y docentes de los establecimientos educativos que detecten entre sus educandos casos de tenencia, tráfico o consumo de sustancias que produzcan dependencia, están obligados a informar a los padres y al defensor de familia para que adopten las medidas de protección correspondientes. El incumplimiento de esta obligación será sancionado en la forma prevista en el código educativo y en el estatuto docente según sea el caso.
- Velar por el cumplimiento de las funciones docentes y el oportuno aprovisionamiento de los recursos necesarios para el efecto



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- El Rector Ejerce funciones como superior inmediato del personal directivo-docente y docente destinado para la atención de las actividades propias del servicio público de la educación en cada establecimiento educativo.
- Los docentes y directivos docentes estatales tienen derecho a permiso remunerado por causa justificada hasta por tres (3) días hábiles consecutivos en un mes. Corresponde al rector de la Institución conceder o negar los permisos.
- Evaluar cada año a los docentes y directivos docentes de su Institución.

2.2. COORDINADOR



Las funciones del coordinador del Instituto Empresarial Gabriela Mistral van dirigidas a tres acciones fundamentales:

- Una Acción eminentemente académica procurando la adecuada coherencia y unidad del proceso educativo, en orden a la estructuración y programación de los contenidos a lo largo de todos los cursos, que aseguren la adecuación y convergencia educativa de los docentes que actúan en una misma área, así como la armonización del programa dentro de cada nivel, y
- Garantizar la sana convivencia entre los estudiantes y miembros de la comunidad educativa, y
- Ejercer control de cumplimiento de los docentes.

2.2.1. Ámbito Pedagógico Curricular

- Promover la formación ética y moral en el establecimiento a través del currículo, del ambiente, del comportamiento honesto, de la aplicación recta y justa de las normas de la Institución, y demás mecanismos que contemple el Proyecto Educativo Institucional.
- Participar en las deliberaciones del consejo académico.
- Brindar orientación a los estudiantes en forma grupal o individual, con el propósito de contribuir en su formación integral.
- Brindar orientación a los estudiantes.
- Dirigir la planeación y programación académica, de acuerdo con los objetivos y criterios curriculares.
- Organizar a los profesores por departamentos de acuerdo con las normas vigentes y coordinar sus acciones para el logro de sus objetivos.
- Coordinar la acción académica con la de la administración de alumnos y profesores.





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Fomentar la investigación científica para el logro de los propósitos educativos.

2.2.2. Ámbito Administrativo

- Integrar el Consejo Académico y cumplir con las funciones que le corresponden a este órgano.
- Cumplir con la jornada laboral dedicando todo el tiempo de su jornada laboral al desarrollo de las funciones propias del cargo con una dedicación mínima de ocho (8) horas.
- Auxiliar y colaborar con el rector en las labores propias de su cargo y en las funciones de disciplina de los alumnos o en funciones académicas o curriculares colectivas.
- Presentar evaluación y suministrar la información sobre el desempeño de sus funciones que permitan determinar que mantiene niveles de idoneidad, calidad y eficiencia que justifique la permanencia en el cargo, los ascensos en el escalafón y las reubicaciones en los niveles salariales dentro del mismo grado.
- Presentar la evaluación de desempeño para ponderar el grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades inherentes al cargo y al logro de resultados. Se realizará al terminar cada año escolar a los coordinadores que hayan servido en el establecimiento por un término superior a tres (3) meses durante el respectivo año académico. El responsable de esta evaluación es el rector.
- Presentar recursos de reposición y apelación sobre los resultados de su evaluación de desempeño dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación. Más que una función, es un derecho.
 - Cumplir y Colaborar con el Rector en la planeación y evaluación institucional.
 - Dirigir la evaluación del rendimiento académico y adelantar acciones para mejorar la retención escolar.
 - Programar la asignación académica de los docentes y elaborar el horario general de clases del plantel.
 - Presentar al Rector las necesidades de material didáctico de los departamentos.
 - Llevar los registros y controles necesarios para la administración de profesores y alumnos.
 - Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y materiales confiados a su manejo.
 - Administrar el personal a su cargo de acuerdo con las normas vigentes.
 - Rendir periódicamente información al Rector del plantel sobre el resultado de las actividades académicas.
 - Cumplir con el calendario, la jornada escolar, de acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional;



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

2.3. DIRECTOR DE GRUPO



En el Instituto Empresarial Gabriela Mistral el Director de Grupo es el encargado de dirigir en todos los aspectos formativos un curso determinado en la Institución Educativa, por tanto, tendrá mayor conocimiento de sus estudiantes, sus problemas y condiciones para colaborar en su formación integral. Será quien tenga mejores relaciones personales con la familia y servirá de puente para tratar todos los problemas que con sus estudiantes se presente. Serán funciones del Director de Grupo las siguientes:

2.3.1. Ámbito Administrativo

- Participar en el planeamiento y programación de la administración de alumnos, teniendo en cuenta sus condiciones socio-económicas y características personales.
- Ejecutar el programa de inducción de los alumnos del grupo confiado a su dirección
- Ejecutar acciones de carácter formativo y hacer seguimiento de sus efectos en los estudiantes
- Orientar a los alumnos en la toma de decisiones sobre su comportamiento y aprovechamiento académico, en coordinación con los servicios de bienestar
- Promover el análisis de situaciones conflictivas de los alumnos y lograr en coordinación con otros estamentos, las soluciones más adecuadas.
- Establecer comunicación permanente con los profesores y padres de familia o acudientes, para coordinar la acción educativa
- Diligenciar la ficha de registro, control y seguimiento de los alumnos del grupo a su cargo, en coordinación con los servicios de bienestar.
- Participar en los programas de bienestar para los estudiantes del grupo a su cargo
- Rendir periódicamente informe de las actividades y programas realizados a los coordinadores del plantel.
- Atender a los padres de familia y/o acudientes semanalmente, previo horario establecido.

2.4. JEFE DE ÁREA



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

El Jefe de Área depende del Coordinador es el responsable de lograr eficiencia en el desarrollo de los procesos curriculares relativos al área para asesorar la ejecución del currículo del proyecto educativo institucional.

Son funciones correspondientes al Jefe de Área:



- Dirigir y organizar las actividades del área, conforme a los criterios establecidos a nivel curricular y de coordinación académica.
- Presidir las reuniones de los profesores de área y elaborar actas correspondientes.
- Establecer canales y mecanismos de comunicación.
- Dirigir, supervisar y asesorar a los profesores en el planeamiento y desarrollo de las actividades curriculares que ofrece el área y promover su actualización.
- Ejecutar las acciones en coordinación con los demás jefes de área.
- Colaborar con los coordinadores académicos y de normalización en la asignación de asignaturas y en la elaboración del horario general de clases del Plantel.
- Promover, en el Consejo Académico, los cursos de actualización y evaluación del profesorado de su área.
- Desarrollar programas de investigación científica.

- Analizar modificaciones que se presenten en la estructuración de los programas.
- Supervisar y evaluar la ejecución de los programas del área y el rendimiento de los estudiantes.
- Plantear soluciones a las necesidades del área correspondiente.
- Rendir periódicamente informe al Coordinador Académico sobre el desarrollo de los programas del área.
- Estimular y promover las actividades complementarias, visitas, jornadas culturales y conferencias.
- Colaborar con el Coordinador de Normalización en la administración del personal del área.
- Cumplir con la asignación académica de conformidad con las normas vigentes.
- Responder por la adecuada utilización, mantenimiento y seguridad de los muebles, equipos y demás materiales confiados a su cargo.

2.5. DOCENTES



2.5.1. Ámbito Curricular, Pedagógico Y Académico



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Inculcar en los educandos el amor por los valores históricos y culturales de la Nación y el respeto a los símbolos patrios.
- Como miembro de la comunidad educativa que es, tiene la función de participar en el diseño, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional y en la buena marcha de la Institución Educativa.
- Desarrollar a través del plan de estudios, como parte integrante del currículo y de manera obligatoria:
 1. El estudio, la comprensión y la práctica de la Constitución y la instrucción cívica, de conformidad con el artículo 41 de la Constitución Política;
 2. El aprovechamiento del tiempo libre, el fomento de las diversas culturas, la práctica de la educación física, la recreación y el deporte formativo, para lo cual el Gobierno promoverá y estimulará su difusión y desarrollo;
 3. La enseñanza de la protección del ambiente, la ecología y la preservación de los recursos naturales, de conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Constitución Política;
 4. La educación para la justicia, la paz, la democracia, la solidaridad, la confraternidad, el cooperativismo y, en general, la formación en los valores humanos, y
 5. La educación sexual, impartida en cada caso de acuerdo con las necesidades psíquicas, físicas y afectivas de los educandos según su edad.
- Promover en la Institución la formación ética y moral a través del currículo, de los contenidos académicos pertinentes, del ambiente, del comportamiento honesto, de la aplicación recta y justa de las normas de la institución, y demás mecanismos que contemple el Proyecto educativo Institucional.
- Llevar a la práctica el Proyecto Educativo Institucional
- Aportar ideas y sugerencias a través del Consejo Directivo, el Consejo Académico y las Juntas Educativas para mejorar permanentemente el proceso educativo.
- Ejercer la profesión de docente en correspondencia a la formación recibida conforme al título acreditado.
- En caso de ser elegido, representar a los docentes en el Consejo Directivo de la Institución y cumplir con las funciones de este órgano del gobierno escolar en caso de ser nominado, integrar el consejo Académico de la Institución y cumplir con las funciones de este órgano del gobierno escolar.
- La función docente es aquella de carácter profesional que implica la realización directa de los procesos sistemáticos de enseñanza - aprendizaje, lo cual incluye el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación de los mismos procesos y sus resultados, y de otras actividades educativas dentro del marco del proyecto educativo institucional de los establecimientos educativos.





	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

La función docente, además de la asignación académica, comprende también las actividades curriculares no lectivas, el servicio de orientación estudiantil, la atención a la comunidad, en especial de los padres de familia de los educandos; las actividades de actualización y perfeccionamiento pedagógico; las actividades de planeación y evaluación institucional; otras actividades formativas, culturales y deportivas, contempladas en el proyecto educativo institucional; y las actividades de dirección, planeación, coordinación, evaluación, administración y programación relacionadas directamente con el proceso educativo.

Las personas que ejercen la función docente se denominan genéricamente educadores, y son docentes y directivos docentes.

- El ejercicio de la docencia tiene como fundamento la comprensión de la educación como bien público, como actividad centrada en los estudiantes y al servicio de la nación y de la sociedad. La profesión docente implica una práctica que requiere idoneidad académica y moral, posibilita el desarrollo y crecimiento personal y social del educador y del educando y requiere compromiso con los diversos contextos socio - culturales en los cuales se realiza”.
- Además de los deberes establecidos en la Constitución y la ley, y en especial en el Código Disciplinario Único, para los servidores públicos, son deberes de los docentes y directivos docentes, los siguientes:
 - a. Buscar de manera permanente el incremento de la calidad del proceso de enseñanza - aprendizaje y sus resultados, mediante la investigación, la innovación el mejoramiento continuo, de acuerdo con el plan de desarrollo educativo de la correspondiente entidad territorial y el Proyecto Educativo Institucional del establecimiento donde labora.
 - b. Cumplir con el calendario, la jornada escolar y la jornada laboral, de acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.
 - c. Educar a los alumnos en los principios democráticos y en el respeto a la ley y a las instituciones, e inculcar el amor a los valores históricos y culturales de la Nación.
 - d. Observar una conducta acorde con la función educativa y con los fines, objetivos, derechos, principios y criterios establecidos en la ley general de educación y en los planes educativos.
 - e. Mantener relaciones cordiales con los padres, acudientes, alumnos y compañeros de trabajo, promoviendo una firme vinculación y una cooperación vital entre la escuela y la comunidad y respetar a las autoridades educativas.
- Elaborar Materiales didácticos para uso de los estudiantes con el fin de orientar su proceso formativo, en los que pueda estar incluidos instructivos sobre el uso de los textos del bibliobanco, lecturas, bibliografía, ejercicios, simulaciones, pautas de



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02



experimentación y demás ayudas. Los establecimientos educativos proporcionarán los medios necesarios para la producción y reproducción de estos materiales.

- Integrar las Comisiones de Evaluación y Promoción a la que sea designado en la integración que haga el Consejo Académico y cumplir con sus funciones.
- Atender y adelantar acciones para dar cumplimiento estricto a las Recomendaciones Generales o Particulares que le formula las Comisiones de Evaluación y Promoción en cada uno de los cuatro períodos cuando se encuentren estudiantes con Insuficiente o Deficiente en una o más áreas.
- Participar en la elaboración del planeamiento y programación de actividades del área respectiva programar y organizar actividades de enseñanza-aprendizaje de las asignaturas a su cargo, de acuerdo con los criterios establecidos en la programación a nivel de área
- Dirigir y orientar las actividades de los alumnos para lograr el desarrollo de su personalidad y darles tratamiento y ejemplo formativo.
- Participar en la realización de actividades complementarias
- Controlar y evaluar la ejecución de las actividades del proceso de enseñanza aprendizaje
- Aplicar oportunamente en coordinación con el jefe de departamento o el Coordinador, las estrategias metodológicas a que dé lugar el análisis de resultados de la evaluación
- Presentar al Jefe de departamento o al Coordinador Académico informe del rendimiento de los alumnos a su cargo, al término de cada uno de los períodos evaluados, certificando las calificaciones con su firma.
- Participar en la administración de alumnos conforme lo determine el reglamento de la Institución y presentar los casos especiales a los Coordinación, al Director de Grupo y/o a la Consejería para su tratamiento.
- Presentar periódicamente Informe al Jefe de Departamento o en su defecto al Coordinador Académico, sobre el desarrollo de las actividades propias de su cargo.
- Ejercer la Dirección de Grupo cuando le sea asignada.
- Participar en los comités en que sea requerido
- Cumplir la jornada laboral y la asignación académica de acuerdo con las normas vigentes.
- Cumplir los turnos de disciplina que le sean asignados

2.5.2. Ámbito Administrativo



- Cumplir la Constitución y las leyes de Colombia.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Desempeñar con solicitud y eficiencia las funciones de su cargo.
- Cumplir las órdenes inherentes a sus cargos que les impartan sus superiores jerárquicos.
- Dar un trato cortés a sus compañeros y a sus subordinados y compartir sus tareas con espíritu de solidaridad y unidad de propósito.
- Cumplir la jornada laboral y dedicar la totalidad del tiempo reglamentario a las funciones propias de su cargo.
- Velar por la conservación de documentos, útiles, equipos, muebles y bienes que le sean confiados.
- Observar una conducta pública acorde al decoro y la dignidad del cargo. Las demás que para el personal docente, determine las leyes y los reglamentos ejecutivos.
- Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
- Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos.
- Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.
- Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
- Cumplir las disposiciones que sus superiores jerárquicos adopten en ejercicio de sus atribuciones, siempre que no sean contrarias a la Constitución Nacional y a las leyes vigentes, y atender los requerimientos y citaciones de las autoridades competentes.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.
- Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.
- Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas, responder por el ejercicio de la autoridad que se le delegue, así como por la ejecución de las órdenes que imparta, sin que en las situaciones anteriores quede exento de la responsabilidad que le incumbe por la correspondiente a sus subordinados.
- Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas, salvo las excepciones legales.
- Resolver los asuntos en el orden en que hayan ingresado al despacho, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.
- Motivar las decisiones que lo requieran, de conformidad con la ley.
- Registrar en la oficina de recursos humanos, o en la que haga sus veces, su domicilio o dirección de residencia y teléfono, y dar aviso oportuno de cualquier cambio.
- Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.
- Permitir a los representantes del Ministerio Público, fiscales, jueces y demás autoridades competentes el acceso inmediato a los lugares donde deban adelantar sus actuaciones e investigaciones y el examen de los libros de registro, documentos y diligencias correspondientes. Así mismo, prestarles la colaboración necesaria para el desempeño de sus funciones.
- Permanecer en el desempeño de sus labores mientras no se haya hecho cargo de ellas quien deba reemplazarlo, salvo autorización legal, reglamentaria, o de quien deba proveer el cargo.
- Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados.
- Responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir cuenta oportuna de su utilización.
- Explicar inmediata y satisfactoriamente al nominador, a la Procuraduría General de la Nación o a la personería, cuando éstos lo requieran, la procedencia del incremento patrimonial obtenido durante el ejercicio del cargo, función o servicio.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.
- Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio.
- Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.
- Ofrecer garantías a los servidores públicos o a los particulares que denuncien acciones u omisiones antijurídicas de los superiores, subalternos o particulares que administren recursos públicos o ejerzan funciones públicas. Parágrafo transitorio. El Presidente de la República, dentro de los seis meses siguientes a la vigencia de esta ley, reglamentará la materia.
- Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.
- Acatar y poner en práctica los mecanismos que se diseñen para facilitar la participación de la comunidad en la planeación del desarrollo, la concertación y la toma de decisiones en la gestión administrativa, de acuerdo a lo preceptuado en la ley.
- Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función.
- Participar en los actos de comunidad y asistir a las reuniones convocadas por las Directivas del Plantel
- Atender a los Padres de Familia, de acuerdo con el horario establecido en el plantel.
- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y materiales confiados a su manejo
- Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.

2.6. SECRETARIA ACADÉMICA

La secretaria académica depende del Rector. Le corresponde llevar el registro y control de los aspectos legales de la institución.

Son funciones de la Secretaria Académica:

- Programar y organizar las actividades propias a su cargo.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Responsabilizarse del diligenciamiento de los libros de matrícula, calificaciones, admisiones, habilitaciones, validaciones, asistencia y actas de reuniones.
- Colaborar en la organización y ejecución del proceso de matrícula.
- Elaborar las listas de los alumnos para efectos docentes y administrativos.
- Mantener ordenada y actualizada la documentación de alumnos, personal docente y administrativo.
- Llevar los registros del servicio de funciones de la institución.
- Cooperar con el Rector en la elaboración de los informes estadísticos.
- Gestionar ante la secretaría de Educación el registro de los libros reglamentario, certificados de estudio y tramitar los diplomas.
- Organizar funcionalmente el archivo y elaborar las certificaciones que le sean solicitadas.
- Refrendar con su firma las certificaciones expedidas por el Rector.
- Cumplir la jornada laboral legalmente establecida
- Atender el público en el horario establecido
- Responder por el uso adecuado, seguridad y mantenimiento de los equipos y materiales confiados a su manejo.
- Cumplir las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.

2.7. PAGADOR

El pagador(a) depende del Rector. Le corresponde manejar los fondos del plantel y registrar las operaciones de los libros respectivos. De él depende el personal auxiliar asignado a la Pagaduría.

Son funciones del Pagador(a):

- Planear y programar las actividades de su dependencia
- Colaborar con el Rector en la opción de los anteproyectos de presupuesto.
- Participar en los Comités que sea requerido.
- Manejar y controlar los recursos financieros de la institución.
- Manejar las cuentas y llevar los libros reglamentarios de acuerdo con las normas vigentes.
- Elaborar los boletines diarios de caja y bancos.
- Hacer las conciliaciones.
- Enviar mensualmente la redición de las cuentas y estados de ejecución presupuestal a la Contraloría.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Supervisar la elaboración de las relaciones de reservas presupuestales y cuentas por pagar que deben constituirse a 31 de Diciembre de cada año.
- Liquidar y pagar las cuentas de cobro de obligaciones contraídas con el plantel y girar los cheques respectivos.
- Hacer los descuentos de la ley y los demás que sean solicitados por la autoridad competente o por el interesado y enviarlos oportunamente a las entidades correspondientes.
- Expedir constancias de pago, descuentos, certificados de paz y salvo y recibos de matrícula y pensiones a los alumnos y personal en general.
- Evaluar periódicamente las actividades programadas, ejecutar y presentar oportunamente informe al Rector.
- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los muebles, equipos y materiales confiados a su manejo.
- Dirigir supervisar y responder por la organización y funcionamiento del Archivo de La entidad Educativa de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.
- Cumplir las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo.

2.8. ALMACENISTA

El almacenista depende el Rector, le corresponde la administración de los equipos, materiales, muebles y enseres de la Institución.

Son funciones del Almacenista:

- Planear y programar las actividades propias del almacén.
- Colaborar con el Rector y el pagador(a) en la administración de los bienes, muebles e inmuebles del plantel.
- Organizar y ejecutar el programa general de compras de la institución.
- Establecer los mecanismos de solicitud y entrega de materiales a las dependencias que lo requieran.
- Elaborar y/o actualizar la lista de los proveedores.
- Elaborar el balance mensual con base en los comprobantes de entradas y salidas de elementos y respectivos boletines diarios de almacén.
- Elaborar y enviar a la Contraloría el informe mensual de cuentas y el inventario general anual.



<

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Elabora y mantener al día los inventarios en los Libros de acuerdo con las normas vigentes.
- Colaborar con el Rector en la administración de los bienes de la institución
- Solicitar oportunamente a la Contraloría las bajas de los implementos fuera de uso.
- Responde por el mantenimiento, seguridad e integridad de los elementos confiados a su cuidado.
- Cumplir con la jornada laboral, legalmente establecida.
- Cumplir con las demás funciones que les sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo.

2.9. AUXILIAR ADMINISTRATIVO

2.9.1. Bibliotecario (a)

El bibliotecario depende del Rector, le corresponde administrar los servicios de biblioteca. Son funciones del Bibliotecario:

- Revisar y mantener permanentemente al día el inventario general de la Biblioteca.
- Organizar la Biblioteca con las últimas técnicas de “bibliotecología”, según orientación ofrecida por universidades o la misma Biblioteca Gabriel Turbay..., clasificando y ordenando el material bibliográfico existente.
- Elaborar el plan de actividades y presentarlo en la coordinación académica, para su aprobación.
- Ejecutar detenidamente el reglamento interno de la Biblioteca registrado en el Reglamento o Manual de Convivencia Escolar.
- Programar y desarrollar jornadas de trabajo con Coordinaciones, Maestros(as) y Estudiantes, sobre la adecuada utilización de la biblioteca.
- Suministrar el material bibliográfico y orientar a los usuarios sobre su utilización.
- Llevar el registro en un cuaderno o libro, sobre la utilización del servicio y control de los préstamos bibliográficos realizados..., con las respectivas fechas y enunciando: jornada, las áreas, libros y textos utilizados, grados y firma de maestros(as)
- Colaborar en la organización y control de las jornadas de lectura, trabajo grupal e individual programadas con anterioridad y velar por un excelente comportamiento de quienes hacen uso de éste espacio pedagógico.
- Evaluar periódicamente las actividades programadas y ejecutadas..., y rendir informe oportuno (mensual: primer día hábil de cada mes) a la respectiva coordinación.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad del material bibliográfico, muebles y enseres confiados a su manejo.
- No permitir el ingreso de absolutamente nadie, que vaya a la biblioteca a hacer otra cosa distinta, al objeto mismo para el cual existe dicho espacio pedagógico y menos a cualquier persona ajena a la Institución Educativa.
- Cumplir fielmente con la realización de las actividades asignadas y/o que hagan parte de su cargo.

2.9.2. Secretaria Auxiliar

El auxiliar de secretaría depende del rector y por autoridad funcional del responsable de la Unidad Administrativa a la cual se le asigne. Le corresponde realizar trabajos auxiliares de oficina.

Son funciones del Auxiliar de secretaría:

- Atender al público.
- Registrar el movimiento de correspondencia.
- Elaborar las constancias, cartas, oficios y certificados que son solicitados.
- Colaborar en la organización de la oficina y de los documentos que se manejan.
- Mantener organizado el archivo de la oficina.
- Revisar y confirmar la veracidad de los documentos que se reciben y son solicitados a la oficina en la cual está asignada su labor.
- Responder por el manejo confidencial de la oficina y trámites que allí se realizan.
- Ser amable, respetuosa en el trato y procurar que su presentación personal sea la más adecuada, dentro de la Institución.
- Cumplir la jornada laboral legalmente establecida.
- Cumplir las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza del cargo.

2.9.3. Auxiliar de Mantenimiento y Aseo

El auxiliar de Servicios General depende del Rector, le corresponde atender el mantenimiento y aseo de la Planta Física, equipos e instrumentos de trabajo.

- Mantener total y permanentemente limpia cada una de las sedes en todas sus aulas de clase, baterías sanitarias y distintas dependencias de la Institución.
- Atender el mantenimiento y aseo de la planta física, barriendo todas las aulas de clase, patios, pasillos, andenes externos, entrada, otros..., todos los días..., así



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- como atendiendo al mantenimiento de equipos e instrumentos de trabajo, por los cuales debe responder, guardar y proteger como sus herramientas de trabajo que realmente son.
- Realizar todos los días el aseo general y completo, de las distintas oficinas y dependencias de la Institución, incluyendo la portería, sala de Maestros(as) y Biblioteca.
- Realizar todos los días y en cada una de las jornadas escolares, el aseo general y completo, de las baterías sanitarias de estudiantes y Maestros(as)..., y abrirlas en el momento oportuno.
- Trapear por lo menos dos (2) veces a la semana..., teniendo en cuenta que los sábados, se debe procurar hacerlo incluso, lavando pisos y paredes en las aulas de clase, pasillos y baterías sanitarias, entre otros.
- Tener presente que a las aulas de clase, no se deben llevar alimentos o bebidas de ninguna clase. Inclusive lo relacionado con el “tinto” a los(as) Maestros(as).
- Colaborar con la supervisión, cuidado y protección de los bienes muebles e inmuebles, comunicando de manera inmediata cualquier daño que se ocasione a los mismos..., al coordinador o coordinadora responsable, al pagador y al mismo Rector si es necesario..., incluyendo dentro del informe, los nombres de las personas que hayan ocasionado dichos daños.
- Colaborar con la supervisión, cuidado y protección de la planta física..., respecto al ingreso de personas ajenas a la Institución e informar de las anomalías observadas a los directivos a quienes les compete.
- Colaborar con los integrantes del Proyecto de Educación Ambiental, en la siembra, cuidado, riego y protección de la poca zona verde y materas existentes.
- Cumplir fielmente con la realización de las actividades asignadas y/o que hagan parte de su cargo.

2.9.4. Portero (a)

Algunas de las actividades a realizar, como parte esencial de la Portería de la Institución:

- Seguir las indicaciones dadas por los(as) coordinadores(as) de las jornadas escolares respectivas, relacionadas con el horario, con los casos especiales de estudiantes y/o Maestros(as)..., sobre todo, en lo que tiene que ver con el ingreso y salida de la Institución (siempre – autorización escrita por parte del coordinador o de la coordinadora de turno)..., recordando que cualquier eventualidad, dificultad o problema que se presente es absolutamente responsabilidad de quien está ejerciendo en ese momento el servicio en la portería.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Con base en la información suministrada en el presente oficio..., llevar el estricto control de los retardos o salidas antes de tiempo, de las personas que laboran en la parte de servicios generales, administrativa, docente y directiva de la Institución, entre otras.
- Por absoluta seguridad de quienes hacemos parte de ésta comunidad educativa: Controlar estrictamente el ingreso de personas ajenas al común de las existentes normalmente en la Institución..., revisando los bolsos, bolsas, maletines, otros (tanto al ingreso como a la salida); realizando un minucioso seguimiento de su estadía dentro de la misma (al tener certeza hacia donde se dirige) y evitando con ello el tener personas deambulando por los pasillos, dependencias de trabajo y/o aulas de clase y distrayendo a estudiantes y Maestros(as) en nuestra labor pedagógica.
- Tener absoluta claridad, que está totalmente prohibido el ingreso de personas ajenas a la Institución, a cualquier dependencia de la misma..., incluyendo familiares, amigos, vecinos, vendedores u otros. Ante una emergencia que se presente y “alguien” requiera la presencia de un funcionario (empleado)..., por favor llamarlo y/o comunicarle, para que se acerque a portería, verifique el conocimiento de la persona y atienda la emergencia allí. Lo anterior, con excepción de aquellas personas que hayan sido autorizados directamente por el señor rector respecto a su ingreso a la Institución.
- Colaborar con la apertura y cierre de las distintas puertas de la Institución, requeridas, según las circunstancias manifiestas e indicadas por las respectivas coordinaciones..., sobre todo, en lo relacionado con unidades sanitarias.
- Respecto al préstamo del aula múltiple - en la sede principal..., ésta autorización solamente la concede la coordinación académica y/o administrativa, con la debida anticipación..., y exclusivamente para conferencias o reuniones programadas con anterioridad.
- Por seguridad y protección de los bienes existentes..., las puertas - rejas de acceso a las baterías sanitarias, salones de clase que no estén en uso, aula múltiple, puertas y/o portones de ingreso, entre otras..., deben permanecer cerradas y con candado durante el tiempo que no se requieran dichos espacios..., teniendo en cuenta que las llaves de estos sitios “no se prestan absolutamente a nadie” y únicamente las puede usar quien esté respondiendo por la portería.
- Mantener siempre todos sus espacios y sitios de trabajo, en perfectas condiciones de higiene, limpieza y aseo.
- Colaborar con las personas que prestan sus servicios como aseadores(as) de la Institución, ayudando a sacar las bolsas y/o canecas de la basura, al lugar asignado por la Institución para ser recogidas por la empresa de aseo.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Velar por el buen estado, conservación y seguridad de los bienes de la Institución, de los implementos existentes en general e informar oportunamente de las anomalías detectadas.
- Recordar que está totalmente prohibido el préstamo del Teléfono de portería a cualquier persona, excepto los miembros de la Junta Directiva de la Asociación de Padres de Familia, cuando se encuentren en reunión y requieran de dicho servicio.
- Al cuarto de portería no deben ingresar estudiantes o personas ajenas a dicha dependencia.
- Durante las horas de la noche, deben permanecer completamente cerradas las puertas de acceso a la parte de administración, sala de Maestros(as), aulas de clase y sobre todo, el aula múltiple.
- Colaborar con la prevención y control de situaciones de emergencia.
- Consignar en los registros de control las anomalías detectadas en sus turnos e informar oportunamente sobre las mismas.
- Todos los implementos, mobiliario, equipo, material pedagógico, entre otros..., que ingrese o salga de la Institución..., debe ser debidamente registrado en el libro que se deja en la portería de la Institución, indicando fecha, hora, nombres y apellidos de la persona que ingresa o sale, detallando lo que ingresa o lo que saca.
- Cumplir fielmente con la realización de las actividades asignadas y/o que hagan parte de su cargo.

Notas: Cuando una persona vaya a ingresar a la Institución, se le debe solicitar muy respetuosamente se sirva dejar un documento en portería, y se le hace entrega de la "escarapela o carné de visitante", que para tal efecto se tiene en portería, indicando la dependencia a la cual se dirige la persona.

La persona que sale de la Institución con algún mobiliario, equipo, implemento o material..., debe presentar en la portería la respectiva orden de salida (donde se archivarán); las cuales deben estar debidamente diligenciadas por el señor pagador y siempre con la firma de autorización del señor Rector..., detallando lo que sale de la Institución.

2.9.5. Celador

El celador depende el Rector. Le corresponde realizar la vigilancia de los bienes del Plantel.

Son funciones del Celador:

- Ejercer vigilancia en las áreas o zonas que le hayan.
- Controlar la entrada y salida de personas.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Velar por el buen estado y conservación de los implementos de seguridad e informar oportunamente
- de las anomalías detectadas.
- Velar por la conservación y seguridad de los bienes del Plantel.
- Colaborar con la prevención y control de situaciones de emergencia.
- Consignar en los registros de control las anomalías detectadas en sus turnos e informar oportunamente sobre las mismas.
- Cumplir con la jornada laboral legalmente establecida por la autoridad competente.
- Recibir y entregar turno y llaves al vigilante nocturno.
- Responder por el equipo y elementos del Instituto puestos bajo su cuidado y manejo.
- Cumplir fielmente y con honestidad con estas y demás funciones asignadas de acuerdo a la naturaleza de su cargo.



2.9.6. Auxiliar De Laboratorio Y Audiovisuales

El auxiliar de laboratorio y audiovisuales depende del Rector y por autoridad funcional del Coordinador académico. Le corresponde organizar y controlar la prestación del servicio de laboratorio y audiovisuales.

Son funciones del auxiliar de laboratorio y audiovisuales:

- Organizar la prestación de los servicios de acuerdo con el plan de actividades del departamento y de las áreas en el uso de los audiovisuales.
- Clasificar, catalogar y ordenar los equipos, materiales de laboratorio y audiovisuales.
- Preparar los materiales requeridos para cada una de las prácticas.
- Colaborar con el profesor en el desarrollo de las prácticas.
- Llevar un registro diario de utilización de los servicios.
- Realizar periódicamente inventario de las necesidades en colaboración con los docentes responsables de las asignaturas y presentar las solicitudes al Consejo Directivo.
- Evaluar periódicamente las actividades programadas y ejecutadas y rendir informe al Rector.
- Cumplir con la jornada laboral legalmente establecida.
- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos y materiales bajo su manejo.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

3. FUNCIONES DE LOS ESTUDIANTES

El estudiante es el centro y razón de ser de la formación integral que hace parte de la Oferta Educativa del Instituto Empresarial Gabriela Mistral de la ciudad de Floridablanca..., es su eje fundamental.

Entre las funciones o deberes de los estudiantes del Instituto Empresarial Gabriela Mistral, se tienen dos (2) grupos:

- a. Los establecidos por las normas de manera taxativa, y
- b. Las contenidas en el Reglamento o Manual de Convivencia Escolar.



Ámbito De La Representación

- Portar y presentar el carné estudiantil cuando lo exijan las autoridades para verificar el cumplimiento de la obligatoriedad constitucional y legal de recibir la educación básica
- Representar a los estudiantes en el Consejo Directivo, si es elegido por sus compañeros(as), al estar cursando el último grado de Educación Media Técnica ofrecido por la Institución.
- Ser Personero de los Estudiantes, si es elegido por sus compañeros(as) al estar cursando el último grado de Educación Media Técnica, y cumplir con las funciones inherentes al cargo.
- Integrar el Consejo de Estudiantes y cumplir sus funciones si es elegido miembro de este órgano colegiado de los estudiantes.
- Elegir y ser elegido a los cargos que establece la norma en representación del Gobierno Estudiantil.

Ámbito Pedagógico Curricular

- Cuando ingrese a la Educación Media Técnica, prestar un servicio social obligatorio durante los dos (2) grados de estudio de acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno Nacional.
- Responsabilizarse a través de los distintos órganos del Gobierno Escolar del diseño y desarrollo del Proyecto Ambiental Escolar.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Como integrante de la Comunidad Educativa, elaborar y poner en práctica 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.
- Participar en la adopción del Proyecto Educativo Institucional conforme al proceso establecido en las normas pertinentes.
- Solicitar al Rector cuando lo considere conveniente y pertinente, las modificaciones al Proyecto Educativo Institucional
- Responsabilizarse directamente en la organización, desarrollo y evaluación del Proyecto Educativo Institucional que se ejecuta en una Institución Educativa.

3.1. REPRESENTANTE DE CURSO



1. Convocar y presidir del consejo de clase en acuerdo con uno de los maestros(as) o director(a) de grupo.
2. Nombrar los secretarios del consejo de clase: secretario(a) académico(a), pastoral, convivencia – disciplina, deportes, otros.
3. Informar al director(a) de grupo y presentar el acta del consejo de clase realizado con los maestros(as).
4. En ausencia del maestro(a) o director(a) del grupo asumir la normalización, la organización del trabajo de clase, en conjunto con el secretario académico apoyando al maestro(a) que esté efectuando el reemplazo si ha sido asignado.
5. Presentar informe mensual al director(a) de grupo sobre el proceso de convivencia pacífica, integración y rendimiento académico del grupo.
6. Cumplir lo propuesto en su plan de gobierno.
7. Ser mediador y conciliador en los conflictos del salón.
8. Establecer un contacto permanente con el director(a) de grado sobre el proceso de normalización y academia del grupo.
9. Hacer llegar el observador al maestro(a) que lo requiera, y luego, devolverlo a la coordinación de Convivencia – Disciplina.

3.2. SECRETARIO

3.2.1. Secretario Académico

- Presentar al representante de grupo los informes sobre el rendimiento académico del grupo.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Colaborar en la elaboración del plan de evaluaciones y trabajos de cada período, según la planeación de las áreas académicas y los parámetros establecidos por la institución.
- Servir de mediador entre estudiante – maestro(a), cuando se presenten dificultades de tipo académico.
- Colaborar al maestro(a) correspondiente con la organización de las tutorías, con aquellos estudiantes que las soliciten. Los tutores serán voluntarios. Llevará un registro de las tutorías realizadas en el salón para entregarlo al maestro(a) correspondiente.
- Colaborar con todo aquello que contribuya con el desarrollo óptimo de las actividades académicas. Ejemplo: recordar los acuerdos pactados con el curso en cuanto a fechas, préstamos de ayudas y libros, control de libros (préstamos, conteos) y otros.
- Ejercer la secretaría del consejo de clase y responder por el libro de actas y acuerdos.
- En ausencia del maestro(a) o director(a) del grupo asumir la normalización, la organización del trabajo de clase, en conjunto con el Representante del grupo, apoyando al maestro(a) que esté efectuando el reemplazo, si ha sido asignado(a).

3.2.2. Secretaría de Pastoral.

- Apoyar al director(a) de grupo en la preparación de las actividades pastorales de grupo.
- Motivar y apoyar la preparación y ejecución de las actividades: Encuentros ecuménicos, convivencias y otros programas.
- Participar del consejo de pastoral de la Institución.

3.2.3. Secretario de Deportes.

- Informarse e informar sobre la programación deportiva de la Institución y de los juegos interclases.
- Propiciar la equidad y la participación en la conformación de los equipos del curso.
- Motivar la asistencia a los eventos deportivos planeados.
- Ser mediador frente a las diferencias que se presentan en eventos deportivos.
- Invitar a sus compañeros a conformar los diferentes equipos del salón.

3.2.4. Secretario de Convivencia – Disciplina.

- Llevar el registro de asistencia diario, tanto en las mañanas (toma de contacto) como en cada una de las clases. Recogiéndolo y entregándolo responsablemente en la Coordinación de Convivencia - Disciplina, en el horario correspondiente.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Colaborarle al director(a) de grupo.
- Entregar circulares y demás información que envíe la Institución.

3.3. REPRESENTANTE DE LOS ESTUDIANTES.

- Convocar y presidir el Consejo Estudiantil.
- Colaborar con las Coordinaciones en las actividades y programas que salgan de dichas dependencias, en favor de los procesos de aprendizaje que deben desarrollar los estudiantes.
- Ser el símbolo de unidad de la Institución, por su condición de líder de la Familia Gabrielista.
- Convocar, en los momentos que crea conveniente, a los diversos estamentos de la Comunidad Gabrielista, luego de haber obtenido la autorización del Coordinador de Convivencia - Disciplina, con el fin de presentar propuestas e invitar a participar en actividades propias de su cargo.
- Presentar y liderar propuestas y proyectos relacionados con lo deportivo, lo social, lo cultural y actividades de integración de la familia Gabrielista.
- Prestar total apoyo y estar en contacto con las otras instancias del Gobierno Estudiantil en el momento en que éstas lo soliciten.
- Recibir propuestas por parte de la Comunidad Gabrielista y responder a ellas, en un plazo determinado.
- Desarrollar el programa presentado durante su campaña.
- Rendir informes periódicos a la Comunidad Educativa sobre su labor, utilizando los medios de comunicación internos y las izadas de bandera, y
- Otras que le sean asignadas por las autoridades educativas y/o que contemple las Leyes de la República de Colombia.

3.4. EL PERSONERO DE LOS ESTUDIANTES.

- Promover el cumplimiento de los derechos y deberes de los estudiantes, para lo cual podrá utilizar los medios de comunicación interna del establecimiento, pedir la colaboración del consejo de estudiantes, organizar foros u otras formas de deliberación.
- Recibir y evaluar las quejas y reclamos que presenten los educandos sobre lesiones a sus derechos y las que formula cualquier persona de la comunidad sobre el incumplimiento de las obligaciones de los alumnos.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Presentar ante el Rector o el Director Administrativo, según sus competencias, las solicitudes de oficio o a petición de parte que considere necesarias para proteger los derechos de los estudiantes y facilitar el cumplimiento de sus deberes.
- Cuando lo considere necesario, apelar ante el Consejo Directivo o el organismo que haga sus veces, las decisiones del rector respecto a las peticiones presentadas por su intermedio.
- Presentar los recursos ordinarios o extraordinarios consagrados en el Reglamento o Manual de Convivencia Escolar ante las instancias correspondientes, respecto a las decisiones que nieguen o no satisfagan completamente las peticiones realizadas.
- Asistir como representante del Colegio a las reuniones convocadas por la red de personeros o asociaciones similares.
- Conocer y difundir el estudio y análisis del Manual de Convivencia; y hacer proyectos de reforma conformando comités interdisciplinarios con el Consejo Estudiantil.
- Asistir a las reuniones sobre derechos humanos a las cuales sea invitado.
- Solicitar la colaboración de estudiantes, profesores y directivos para organizar debates, foros, paneles, entre otros, en pro del fomento de la convivencia pacífica.
- Colaborar con los diferentes estamentos de la Comunidad Educativa, para la buena y correcta marcha de la Institución, respecto al Comportamiento (Normalización) y rendimiento académico, motivando a los alumnos para ello, y
- Llevar registro de sus acciones y rendir informe a los estudiantes.

Acoplado las funciones del Personero Municipal a las funciones del Personero (a) estudiantil, tenemos las siguientes:

- Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las ordenanzas, las actas administrativas y las decisiones tomadas por los directivos y autoridades de la Institución, promoviendo las acciones a que hubiere lugar.
- Defender los intereses de la Institución Educativa.
- Vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas de la Institución.
- Intervenir en todos los procesos que se le sigan a los estudiantes.
- Velar por el derecho de petición con arreglo a la ley.
- Rendir anualmente informe de su gestión al Consejo estudiantil.
- Exigir a los funcionarios de la Institución la información necesaria y oportuna para el cumplimiento de sus funciones, sin que pueda oponerse reserva alguna, salvo la recepción prevista por la Constitución o la Ley.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Presentar al Consejo de Estudiantes, Proyectos de acuerdo sobre materia de su competencia.
- Defender el patrimonio de la Institución interponiendo las acciones pertinentes.
- Divulgar los Derechos Humanos y orientar e instruir a los estudiantes, maestros y maestras de la Institución en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades del plantel.
- Defender los intereses colectivos en especial el medio ambiente.

Instancias a las cuales puede acudir el personero estudiantil cuando se presente un conflicto entre los miembros de la comunidad educativa y según sea el caso: director de curso, coordinación Académica o de Convivencia - Disciplina, Rector, Consejo Estudiantil, Consejo Académico, Consejo Directivo.

Recomendaciones:

- Para la solución de los problemas y quejas presentados por los estudiantes, debe siempre agotar las instancias administrativas, de acuerdo al Reglamento o Manual de Convivencia Escolar.
- Mantener continua comunicación y buenas relaciones humanas con los estudiantes de los diferentes Grados existentes en la Institución.
- Infundir en los estudiantes los valores humanos y el respeto mutuo para una mejor convivencia estudiantil.
- Acatar las órdenes y decisiones de las Directivas de la Institución, siempre y cuando no violen los derechos de los estudiantes.
- Promover actividades recreativas, culturales y deportivas que busque la integración y estimulación de valores de la Comunidad estudiantil.
- Solicitar a las Directivas que la Escuela de Padres de Familia tenga mayor intensidad horaria, ya que ésta favorece el comportamiento integral del estudiante en la familia y en la Institución.
- Difundir los conocimientos adquiridos a todos los estamentos de la Institución, sobre los diferentes eventos en los cuales ha tenido la oportunidad de participar.

4. FUNCIONES DE LOS CARGOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. COMITÉ DE CALIDAD



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL DE FUNCIONES		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

Es función del comité de calidad:

- Apoyar el proceso de implementación y mantenimiento del SGC bajo las orientaciones del representante de la dirección.
- Capacitar a los servidores de la entidad en el SGC y sus avances en la implementación
- Asesorar a las áreas de la institución en la implementación y mantenimiento del SGC
- Revisar, analizar y consolidar la información para presentar propuestas para la implementación y mantenimiento del SGC al representante de la dirección, para su aplicación
- Aprobar y dar seguimiento al manual de calidad y documentación de los procesos
- Realizar seguimiento a las acciones de implementación y mantenimiento e informar los resultados al representante de la dirección, para la toma de decisiones.
- Trabajar en coordinación con los servidores designados por área en aquellas actividades requeridas para la implementación y mantenimiento del SGC.



4.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Son funciones del representante de la dirección:

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



ANEXO H. Manual para la administración de riesgos

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02





INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL
MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

2012





INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

INDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. GENERALIDADES
- 2.1. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO INSTITUCIONAL
- 2.1.1. General
- 2.1.2. Específicos
- 2.2. ALCANCE PLAN DE MANEJO DE RIESGOS
3. MARCO LEGAL
4. MARCO CONCEPTUAL
5. METODOLOGÍA
- 5.1. DIRECTRICES GENERALES
- 5.2. VALORACIÓN DEL RIESGO
- 5.3. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO
- 5.4. ANÁLISIS DEL RIESGO
- 5.5. DETERMINACIÓN DEL NIVEL DEL RIESGO
- 5.6. MANEJO DEL RIESGO
- 5.7. PLAN DE MANEJO DE RIESGOS
- 5.8. ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS
- 5.9. MONITOREO
- 5.10. EVALUACIÓN
- 5.11. DEFINICIONES
6. MATRIZ DE RIESGOS INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar En busca de crear un desarrollo institucional, y para dar cumplimiento a los requisitos del Modelo Estándar de Control Interno el Instituto Empresarial Gabriela Mistral diseño una política en la que se identifican y se administran los riesgos inherentes al desarrollo de la actividad académica y todas las actividades que de ella se desprende.

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

2. GENERALIDADES

2.1. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO INSTITUCIONAL.

2.1. 1. Generales.

- Fortalecer la implementación y desarrollo de la política de la administración del riesgo a través del acuerdo tratamiento de los riesgos para garantizar el cumplimiento de las directrices institucionales de INGAMI



2.1.2. Específicos

- Generar una visión integral acerca de la administración y evaluación de riesgos, consolidada en un Ambiente de Control adecuado a INGAMIS y un Direccionamiento Estratégico que fije la orientación clara y planeada de la gestión dando las bases para el adecuado desarrollo de las Actividades de Control.
- Proteger y preservar la integridad física y mental de los miembros de la comunidad educativa, así como de los recursos del Estado, resguardándolos contra la materialización de los riesgos.



MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

2012

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Introducir dentro de los procesos y procedimientos las acciones de mitigación resultado de la administración del riesgo.
- Involucrar y comprometer a todos los trabajadores de la Institución, en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
- Dar cumplimiento a las normas, leyes y regulaciones, a las que está sujeta la institución de acuerdo a su carácter de entidad pública.

2.2. ALCANCE PLAN DE MANEJO DE LOS RIESGOS

La Institución se compromete a identificar los riesgos en cada una de las dependencias, estructurados en cada proceso que forman el Sistema de Gestión de Calidad, a través de la metodología que se explica en el manual, y así mismo buscar los mecanismos necesarios para controlarlos.



3. MARCO LEGAL

- Constitución política de Colombia
- Ley 87 de 1993 (norma ejercicio del control interno)
- Decreto 1599 de 2005 (adopción del MECI)
- Ley 489 de 1998 (lineamientos en la administración pública)

4. MARCO CONCEPTUAL.

El Estado como máxima expresión institucional de las necesidades sociales, tiene como propósito satisfacer el interés general; la función pública es ese quehacer estatal que pretende resolver los asuntos que pertenecen a la esfera de lo público, esto es a aquellas relaciones entre el Estado y la sociedad.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

La relación entre el estado y la sociedad está definida por la administración pública y representada en las políticas públicas como la expresión o materialización de un modelo de Estado en particular, que refleja la forma como éste ejerce el poder.

La administración pública al ocuparse de los fenómenos de organización y gestión, no puede ser ajena a las herramientas disponibles y a las nuevas tendencias en administración, para lo cual requiere estar en constante actualización y estar abierta al cambio y a la aplicación de diferentes instrumentos que le permitan a las Instituciones ser cada vez más eficientes, por lo que se hace necesario tener en cuenta todos aquellos hechos o factores internos y externos que puedan impedir en un momento determinado cumplir con los objetivos institucionales.



Es en este sentido como se ha ido introduciendo el concepto de administración del riesgo en el Instituto Empresarial Gabriela Mistral de Floridablanca, teniendo en cuenta que todas las organizaciones independientemente de su naturaleza, tamaño y razón social están permanentemente expuestas a diferentes riesgos que pueden en un momento determinado poner en peligro su existencia; desde la perspectiva del control, el modelo COSO interpreta que la eficiencia del control es la reducción de los riesgos, es decir: el propósito principal del control es la eliminación o reducción de los riesgos, es lograr que el proceso y sus controles garanticen, de manera razonable que los riesgos están minimizados o se están reduciendo y por lo tanto, que los objetivos de la organización van a ser alcanzados.

En una organización pública es posible identificar o precisar las áreas, los procesos, los procedimientos, las instancias, estilos de dirección, dentro de los cuales puede actuarse e incurrirse en riesgos que atentan contra la buena gestión, la consecución de objetivos, la obtención de resultados adecuados y la satisfacción del interés general como objetivo último de la administración pública.

5. METODOLOGIA.

El Instituto Empresarial Gabriela Mistral tiene unos objetivos institucionales que deben desarrollar a través de diferentes planes, programas y proyectos; el cumplimiento de dichos objetivos se puede ver afectado por la presencia de riesgos, es decir por la probabilidad de ocurrencia de hechos o actos producto de factores tanto internos como externos que pueden entorpecer el normal desarrollo de las funciones. Por lo anterior se hace necesario contar con una herramienta para administrar dichos riesgos dentro de la organización.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

La administración del riesgo debe partir de una política institucional definida y respaldada por la alta dirección que se comprometa a manejar el tema dentro de la organización; este compromiso incluye la sensibilización de la Comunidad Educativa de la Institución, dándoles a conocer la importancia de su integración y participación en de este proceso; la definición de un equipo de trabajo responsable de liderar el ejercicio y la implementación de las acciones propuestas, el monitoreo y el seguimiento.

5.1. DIRECTRICES GENERALES.

Compromiso de la alta y media dirección: Para el éxito en la Implementación de una adecuada administración del riesgo, es indispensable el compromiso de la alta gerencia en este sentido el Rector como encargado, en primera instancia, de definir las políticas y en segunda instancia de estimular la cultura de la identificación y prevención del riesgo. Para lograrlo es necesario que exista claridad sobre las políticas definidas al interior de la Institución y la concientización sobre la importancia del tema para el logro de los objetivos; así mismo es importante la definición de canales directos de comunicación y brindar apoyo a las diferentes áreas.



Conformación de un equipo de trabajo: Es importante conformar un equipo encargado de liderar el proceso de administración del riesgo dentro de la Institución, con personas de diferentes áreas donde exista un responsable de servir de canal directo de comunicación entre el grupo y la alta y media dirección. Es necesario que las personas seleccionadas conozcan muy bien la Institución y el funcionamiento de los diferentes procesos para que sirvan de facilitadores al momento valorar, manejar y monitorear los riesgos.

Capacitación en la metodología: Definido el equipo o equipos de trabajo, debe capacitarse a sus integrantes en la metodología de la administración del riesgo.

5.2. VALORACIÓN DEL RIESGO.

La valoración del riesgo consta de tres etapas: la identificación, el análisis y la determinación del nivel del riesgo. Estas etapas son de singular interés para desarrollar con éxito la administración del riesgo e implementar una política al respecto en la Institución; para cada una de ellas se sugiere tener en cuenta la mayor cantidad de datos disponibles y contar con la participación de las personas que ejecutan los procesos para lograr que las acciones determinadas alcancen los niveles de efectividad esperados. Para adelantarlas pueden utilizarse diferentes fuentes de información de la Institución, tales como registros históricos, experiencias significativas registradas, literatura publicada sobre el tema, opiniones de especialistas y expertos.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

Así mismo, es factible aplicar varias herramientas y técnicas para identificar riesgos, como por ejemplo: entrevistas estructuradas con expertos en el área de interés,

Reuniones con directivos y con personas de todos los niveles en la Institución, evaluaciones individuales usando cuestionarios, lluvias de ideas con el personal de la Institución, entrevistas e indagaciones con personas ajenas a la Institución, usar diagramas de análisis tales como árboles de error, de eventos y diagramas de flujo, análisis de escenarios, revisiones periódicas de factores económicos y tecnológicos que puedan afectar la organización, entre otros. La técnica utilizada dependerá de las necesidades y naturaleza de la Institución.

5.3. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO.

El proceso de la identificación del riesgo debe ser permanente e interactivo integrado al proceso de planeación y responder a las preguntas qué, cómo y porqué se pueden originar hechos que influyen en la obtención de resultados.

Es importante tener en cuenta los factores que pueden incidir en la aparición de los riesgos, los cuales como se ha mencionado a través de la Guía pueden ser externos e internos y pueden llegar a afectar la organización en cualquier momento; entre los factores externos deben considerarse además de los que pueden afectar directamente a la Institución; factores económicos, sociales, de orden público, políticos, legales y cambios tecnológicos entre otros.

Entre los factores internos se encuentran, la naturaleza de las actividades de la Institución, las personas que hacen parte de la organización, los sistemas de información, los procesos y procedimientos y los recursos económicos.

Una manera de realizar la identificación del riesgo es a través de la elaboración de un mapa de riesgos, el cual como herramienta metodológica permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiendo en primera instancia los riesgos, posteriormente presentando una descripción de cada uno de estos y finalmente definiendo las posibles consecuencias.

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

Descripción: se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.

Posibles consecuencias: corresponde a los posibles efectos ocasionados por el riesgo, los cuales se pueden traducir en daños de tipo económico, social, administrativo, entre otros.



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

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

5.4. ANÁLISIS DEL RIESGO.

El objetivo del análisis es el de establecer una valoración y priorización de los riesgos con base en la información ofrecida por los mapas elaborados en la etapa de identificación, con el fin de clasificar los riesgos y proveer información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. El análisis del riesgo dependerá de la información sobre el mismo, de su origen y la disponibilidad de los datos. Para adelantarlo es necesario diseñar escalas que pueden ser cuantitativas o cualitativas o una combinación de las dos.



Proceso	Riesgo que puede presentarse en los procesos	Calificación			Controles	Valoración del riesgo v	Opción de manejo o
		I	P	E			

5.5. DETERMINACIÓN DEL NIVEL DEL RIESGO.

La determinación del nivel de riesgo es el resultado de confrontar el impacto y la probabilidad con los controles existentes al interior de los diferentes procesos y procedimientos que se realizan. Para adelantar esta etapa se deben tener muy claros los puntos de control existentes en los diferentes procesos, los cuales permiten obtener información para efectos de tomar decisiones, estos niveles de riesgo pueden ser:

VALOR	IMPACTO	DESCRIPCIÓN
5	Leve	Perdidas de imagen y pérdidas económicas mínimas, sin lesiones
10	Moderado	Perdidas de imagen y pérdidas económicas medias, lesiones leves sin y con incapacidad
20	grave	Perdidas de imagen, pérdidas económicas graves, víctima grave o muerte



	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD		
	MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
COPIA CONTROLADA 	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	

ALTO: Cuando el riesgo hace altamente vulnerable a la Institución o unidad. (Impacto y probabilidad alta vs controles).



MEDIO: Cuando el riesgo presenta una vulnerabilidad media. (Impacto alto – probabilidad baja o Impacto bajo - probabilidad alta vs controles).

BAJO: Cuando el riesgo presenta vulnerabilidad baja. (Impacto y probabilidad baja vs controles).

Controles existentes: la Institución tiene establecidos controles semanales haciendo backup o copias de seguridad y vacunando todos los programas y equipos; además guarda la información más relevante desconectada de la red en un centro de información.

PROBABILIDAD	VALOR			
ALTA	3	15	30	60
		Zona de riesgo moderado evitar el riesgo	Zona de riesgo importante Reducir el riesgo compartir o transferir	Zona de riesgo Inaceptable Evita el riesgo Reducir compartir o transferir
MEDIA	2	10	20	40
		Zona de riesgo tolerable Asumir el riesgo Reducir el riesgo	Zona de riesgo moderado evitar el riesgo compartir o transferir	Zona de riesgo importante Reducir el riesgo compartir o transferir
BAJA	1	5	10	20
		Zona de riesgo aceptable Asumir el riesgo	Zona de riesgo tolerable Reducir el riesgo compartir o transferir	Zona de riesgo moderado Reducir el riesgo compartir o transferir
	IMPACTO	LEVE	MODERADO	GRAVE
	VALOR	5	10	20



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

5.6. MANEJO DEL RIESGO.

Cualquier esfuerzo que emprendan la Institución en torno a la valoración del riesgo llega a ser en vano, si no culmina en un adecuado manejo y control de los mismos definiendo acciones factibles y efectivas, tales como la implantación de políticas, estándares, procedimientos y cambios físicos entre otros, que hagan parte de un plan de manejo.

5.7. PLAN DE MANEJO DE RIESGOS.

Para elaborar el plan de manejo de riesgos es necesario tener en cuenta si las acciones propuestas reducen la materialización del riesgo y hacer una evaluación jurídica, técnica, institucional, financiera y económica, es decir considerar la viabilidad de su adopción. La selección de las acciones más convenientes para la Institución se puede realizar con base en los siguientes factores:

- a) el nivel del riesgo.
- b) el balance entre el costo de la implementación de cada acción contra el beneficio de la misma.

Una vez realizada la selección de las acciones más convenientes, se debe proceder a la preparación e implementación del plan, identificando responsabilidades, programas, resultados esperados, medidas para verificar el cumplimiento y las características del monitoreo. El éxito de la implementación del plan requiere de un sistema gerencial efectivo el cual tenga claro el método que se va a aplicar.

Acciones	Responsables	Fecha	Evidencia de la acción	M	C	Observaciones
----------	--------------	-------	------------------------	---	---	---------------



5.8. ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS.

El mapa de riesgos puede ser entendido como la representación o descripción de los distintos aspectos tenidos en cuenta en la valoración de los riesgos que permite visualizar todo el proceso y el plan de manejo de estos.

5.9. MONITOREO.

Una vez diseñado y validado el plan para administrar los riesgos, es necesario monitorearlo permanentemente teniendo en cuenta que estos nunca dejan de representar una amenaza para la Institución, el monitoreo es esencial para asegurar que dichos planes permanecen vigentes y que las acciones están siendo efectivas. Evaluando la eficiencia en la implementación y desarrollo de las acciones de control, es esencial adelantar revisiones sobre la marcha del plan de manejo de riesgos para evidenciar todas



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

aquellas situaciones o factores que pueden estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas.

5.10. AUTOEVALUACIÓN.

La evaluación del plan de manejo de riesgos se debe realizar con base en los indicadores de gestión diseñados para tal fin y los resultados de los monitoreos aplicados en diferentes períodos. Así mismo, se evaluará como ha sido el comportamiento del riesgo y si se han presentado nuevos riesgos que deban ser combatidos.

Una vez se realizó la identificación de los factores internos y externos que pueden afectar a la Oficina se procedió a elaborar el mapa de riesgos, estableciendo el riesgo, su descripción y las posibles consecuencias. Este mapa facilita el análisis y la determinación del nivel de riesgo una vez se confronte con los controles existentes y la posterior formulación del plan de acciones de manejo de riesgos.

5.11. DEFINICIONES:

Administración de Riesgos: Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse permiten a la Entidad Pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que 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. Se constituye en el componente de control que al interactuar sus diferentes elementos le permite a la entidad pública autocontrolar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.



2) Análisis de Beneficio-Costo: Una herramienta de administración de riesgos usada para tomar decisiones sobre las técnicas propuestas por el grupo para la administración de los riesgos, en la cual se valoran y comparan los costos financieros y económicos, y la implementación de la medida contra los beneficios generados por la misma. Una medida de administración de riesgos será aceptada siempre que el beneficio valorado supere al costo.

3) Análisis de riesgos: Determinar el impacto y la probabilidad del riesgo. Dependiendo de la información disponible pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.

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



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



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- 6) Factores de Riesgo: Manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de riesgo o tienden a aumentar la exposición. Pueden ser internos o externos a la Institución.
- 7) Identificación de riesgos: Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores internos o externos, generadores de riesgos; puede hacerse a cualquier nivel: total en la Institución, por áreas, por procesos, incluso, bajo el viejo paradigma, por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más humilde operativo.
- 8) Impacto: Consecuencias que puede ocasionar a la organización, la materialización del riesgo.
- 9) Indicador: Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones. Es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.
- 10) Mapas de riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.
- 11) Nivel de riesgo: Grado de exposición. Es el resultado de relacionar la probabilidad con el impacto y con los actuales controles. Medida de la gravedad de riesgos y el proceso de clasificarlos en orden de prioridad. Permite establecer la importancia relativa del riesgo.
- 12) Plan de contingencia: Parte del plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la Institución.
- 13) Plan de manejo de riesgos: Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la gerencia.
- 14) Plan de mejoramiento: Parte del plan de manejo que contiene las técnicas de administración del riesgo orientadas a prevenir, evitar, reducir, dispersar, transferir o asumir riesgos.
- 15) Probabilidad: Una medida (expresada como porcentaje o razón), para estimar la posibilidad de que ocurra un incidente o evento. Contando con registros, puede estimarse a partir de su frecuencia histórica mediante modelos estadísticos de mayor o menor complejidad.
- 16) Retroalimentación: Información sistemática sobre los resultados alcanzados en la ejecución de un plan, que sirven para actualizar y mejorar la planeación futura.
- 17) Riesgo: Posibilidad de ocurrencia de toda aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la Institución y le impidan el logro de sus objetivos.
- 18) Riesgo absoluto: El máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

19) Riesgo residual: Es el riesgo que queda cuando las técnicas de administración del riesgo han sido aplicadas.

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

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

22) Técnicas para manejar el riesgo: Evitar o prevenir, reducir, dispersar, transferir y asumir riesgos.

23) Valoración del riesgo: Primera fase en la administración de riesgos, diagnóstico que consta de la identificación, análisis y determinación del nivel de riesgo.

6. MATRIZ DE RIESGOS DEL INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL

La matriz de riesgos del INGAMIS se compone de:

- La identificación del tipo de proceso, el número correspondiente dentro del mapa de procesos y el nombre del proceso.
- El número asignado a cada riesgo correspondiente a su proceso.
- La fuente del Riesgo que se encuentra clasificada en:
 - Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.
 - Riesgos Operativos: Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como con la técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.
 - Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad, que incluye la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como de su interacción con las demás áreas, dependerá en gran parte el éxito o fracaso de toda entidad.
 - Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

- Riesgos de Tecnología: Se asocian con la capacidad de la entidad para que la tecnología disponible satisfaga sus necesidades actuales y futuras y soporte el cumplimiento de la misión.

- El factor de riesgo que identifica el elemento directamente implicado.
- El riesgo descrito más detalladamente.
- La evaluación del riesgo compuesta por la probabilidad, el impacto y la valoración determinadas a partir de la siguiente tabla:

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	INSIGNIFICANTE (1)	MENOR (2)	MODERADO (3)	MAYOR (4)	CATASTRÓFICO (5)
E (raro) 1	B	B	M	A	A
D (improbable) 2	B	B	M	A	E
C (moderado) 3	B	M	A	E	E
B (probable) 4	M	A	A	E	E
A (casi certeza) 5	A	A	E	E	E



	MATRIZ DE RIESGOS INSTITUTO EMPRESARIAL GABRIELA MISTRAL		
	ELABORÓ: Joice Vianney Alsina Bustos Liseth Margarita Silva Churio	REVISÓ: Freddy Quintero	VERSIÓN: 0
COPIA CONTROLADA 	APROBÓ: Biviana Teresa Ariza Flórez	FECHA DE APROBACION: 27/02/2012	CÓDIGO: PE/01/MA/02

TP	NP	PROCESO	N°	FUENTE DEL RIESGO	FACTOR DE RIESGO	RIESGO	EVALUACIÓN			CONTROLES				CONTRO L	ACCIONES	RESPONS ABLE	CRONOGR AMA	INDICADO R N° 1	
							P	I	V	N E	N E F	E F	D O C						
PE	01	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1	Estratégico	Revisión por la dirección	No realización de revisiones por la dirección, que permitan la oportuna toma de decisiones	E	4	A					X	Registros - Revisión por la Dirección	Establecimiento de un formato para la Revisión por la Dirección	Rectoría	05/12/2011	# de Revisiones por la Dirección
			2	Estratégico	Información y Estadísticas	Deficiente manejo de la información y las estadísticas	C	5	E					X	Elemento de entrada para la revisión por la dirección	Evidencia en los Informes SGC cuando sea pertinente	Rectoría	05/12/2011	NA
			3	Cumplimiento	Requisitos	Ignorar los requisitos establecidos por ley para el registro de proyectos.	E	4	A					X	Aprobación de proyectos	Requisitos actualizados	Secretaría de Educación	05/12/2011	(# de proyectos aprobados / # de proyectos presentado) x 100
	02	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	1	Operativo	Canales de Comunicación	No son efectivos los canales de comunicación planteados en la matriz de comunicación	D	3	M					X	Indice de Comunicación	Eficacia en las comunicaciones	Equipo SGC	05/12/2011	(# comunicaciones recibidas / # comunicaciones emitidas) x 100
			2	Tecnológico	Internet	No se actualizan los sistemas de información virtuales,	C	4	E					X	Indice de Comunicación	Eficacia en las comunicaciones	Equipo SGC	05/12/2011	(# acceso a comunicaciones emitidas / # comunicacio



03	GESTIÓN DE LA CALIDAD	3	Tecnológico	Desarrollo Tecnológico	aplicables para la institución (ej: página web, SIGSE, etc)	C	3	A	X									nes emitidas) x 100	
					Desactualización en tecnología, equipos, sistemas operativos y plataforma.														(# elementos actualizados / # total de elementos) x 100
		1	Estratégico	Planes de Acción	Tardanza o incumplimiento en la ejecución de los planes de acción (Acción correctiva, preventiva, mejora)	D	4	A			X	Registros - Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas y al PNC	Establecimiento de formatos para dichos seguimientos	Equipo SGC	05/12/2011				(# de acciones implementadas / # de acciones definidas) x 100
		2	Operativo	Quejas y Reclamos	La no solución y/o respuesta a las quejas y reclamos presentados a la institución	E	3	M			X	Índice de respuesta a quejas y/o reclamos	Eficacia en la respuesta a quejas y/o reclamos	Equipo SGC	05/12/2011				(# de quejas y reclamos solucionados / # de quejas y reclamos presentados) x 100
		3	Estratégico	Satisfacción de usuarios	La no aplicación de herramientas para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios	D	3	M			X	Registros - Seguimiento al Producto no Conforme	Diligenciar si es necesario, el Formato de PNC, en la entrega de boletines de final de año	Docentes	05/12/2011				(# quejas y reclamos significativos / # de registros de PNC) x 100
4	Operativo	Documentación	Suministro de documentación que presenta alteraciones, esta desactualizada, o no es veraz	E	4	A			X	Listado Maestro de Documentos y registros	Mantener actualizado el Listado Maestro de Documentos y Registros de la Institución	Lider SGC	01/09/2011				NA		



P M	01	ADMISIÓN Y MATRÍCULA	1	Cumplimiento	Documentos de matrícula	Se realiza la matrícula sin encontrarse completa la documentación del estudiante	E	5	A		X	Lista de Documentos requeridos para la matrícula	Se prohíbe la realización efectiva de la matrícula	Docentes	01/02/2012	NA	
			2	Financiero	Cupos	No hay cupos suficientes para el número de solicitudes de estudiantes	B	2	A			X	Requisitos legales	Cumplimiento	Rectoría	01/02/2012	(# de cupos concedidos / # de cupos solicitados) x 100
	02	DISEÑO CURRICULAR	1	Operativo	Plan de Área y Plan de Asignatura	No participación del total de docentes encargados de cada área y metodologías inadecuadas	E	2	B			X	Revisión periódicas	Reuniones anuales para cambios y modificaciones	Docentes y Coordinadores	20/01/2012	NA
			2	Cumplimiento	PEI	Descontextualización del PEI antes del periodo previsto para su actualización	D	4	A			X	Revisión periódica del PEI	Reuniones anuales para correcciones y cambios pertinentes al PEI	Comunidad educativa	20/01/2012	NA
			3	Cumplimiento	Libros obligatorios	Libros incompletos o Inexistencia de los mismos, exigidos por la ley (incluye el diario de campo)	B	4	E			X	Revisión periódica de la existencia de libros	Revisión de la existencia de dichos libros	Coordinadores	20/01/2012	(# de libros existentes / # de libros exigidos) x 100
	03	PROCESO PEDAGÓGICO	1	Operativo	Plan de Área	No coherencia entre los planes de área y la temática tratada en clase	E	4	A			X	Reunión de Área	Revisión durante la reunión de área	Jefe de Área	05/12/2011	NA
			2	Financiero	Material didáctico	Inexistencia de recursos para el material didáctico requerido en las diferentes	E	3	M			X	Registros de Almacén	Proveer los recursos solicitados, siempre y cuando sean justificables	Encargado de Almacén e Inventarios	01/09/2011	(# de recursos entregados / # de recursos solicitados)



					asignaturas												x 100		
				3	Financiero	Infraestructura	Inexistencia de presupuesto para arreglos requeridos con el fin de brindar espacios pedagógicos adecuados	D	5	E		X			Revisión de la infraestructura	Informar oportunamente acerca de las necesidades en infraestructura para el colegio	Oficina de Planeación	05/12/2011	NA
				4	Operativo	Pruebas Saber	Promedio bajos en los resultados de las pruebas Saber	D	4	A			X	Promedio pruebas saber	Realizar seguimiento a los estudiantes de bajo rendimiento académico y realizarles actividades de refuerzo	Docentes y Coordinadores	05/12/2011	Media del desempeño de los estudiantes de cada jornada	
	04	CONVIVENCIA		1	Cumplimiento	Manual de Convivencia	Incumplimiento de las normas estipuladas en el manual de convivencia	E	4	A			X	Disponibilidad del Manual de Convivencia	Estipular el obligatorio cumplimiento del Manual de Convivencia, dentro de los apartados del mismo	Comunidad educativa	05/12/2011	NA	
				2	Estratégico	Manual de Convivencia	Desactualización del Manual de Convivencia	C	4	E			X	Evidencia de la actualización del Manual de Convivencia	Realizar una revisión periódica del Manual de convivencia y modificarlo, cuando sea necesario	Comunidad educativa	05/12/2011	NA	
PA	01	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		1	Operativo	Manual de Funciones	Aplicación inefectiva de los manuales de funciones	D	4	A			X	Manual de Funciones	Compromiso de autocontrol	Rectoría y Coordinadores	05/12/2011	NA	



02	PAGADURÍA	2	Estrategico	Recurso Humano	Insuficiente recurso humano para cumplir con los procesos	D	4	A	X		Indice de contratación	Procurar la contratación de todo el personal requerido, dentro de las posibilidades presupuestales	Pagaduría	05/12/2011	(# de personal contratado / # de personal requerido) x 100
		3	Estrategico	Formación	Inasistencia a las actividades de formación permanente	C	3	A		X	Indice de asistencia	Levantar evidencias de asistencia a las actividades de formación programadas (fotos, actas, etc)	Rectoría y Coordinadores	05/12/2011	(# de asistentes / # de invitados) x 100
		1	Cumplimiento	Normatividad	Actualización y aplicación de las normas vigentes para la contratación	E	5	A		X	Manual de Contratación	Cumplimiento	Control interno	01/03/2012	NA
	2	Estrategico	Planificación	Incumplimiento con lo planificado en la contratación	E	5	A		X	Requisitos legales	Cumplimiento	Pagaduría	05/12/2011	NA	
	3	Estrategico	Tramitología	Acumulación de acciones y actividades que dispersan la contratación y contabilidad	D	4	A		X	Indice de tramitologías	Compromiso de autocontrol	Pagaduría	05/12/2011	(# de tramites realizados / # de tramites requeridos) x 100	
	03	BIENESTAR Y APOYO ESTUDIANTIL	1	Financiero	Elementos de primeros auxilios	Actualización y aplicación de las normas vigentes para (ley 594 del 2000)	C	5	E		X	Requisitos legales	Cumplimiento	Rectoría y Coordinadores	05/12/2011
2			Operativo	Odontología	Inutilización de los recursos odontológicos que posee la institución	A	2	A	X		Evidencias de Gestión	Gestionar la utilización del consultorio odontológico de la Sede A	Rectoría	05/12/2012	Funcionamiento Consultorio Odontológico o Sede A



PE C	04	BIBLIOTECA	1	Operativo	Codificación	Incompleta codificación en el material de la biblioteca	D	2	B	X				Indice de eficiencia en la codificación	Revisar la completa y pertinente codificación de los elementos de Biblioteca	Bibliotecario	05/12/2011	(# de elementos correctamente codificados / # de elementos de la biblioteca)
			2	Operativo	Registros de prestamo	No mantenimiento de un completo registro de prestamos de material de biblioteca	D	3	M			X	Registros de prestamo	Mantener registros de los prestamos realizados en Biblioteca	Bibliotecario	05/12/2011	NA	
	05	ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	1	Operativo	Registro de Inventario y Almacén	Ineficaz herramienta para el registro del inventario y Almacén	D	4	A	X			Registros de Almacén e inventario	Establecimiento de un formato para los registros de almacén e Inventario	Encargado de Almacén e Inventarios	01/09/2011	NA	
			2	Operativo	Aprovisionamiento	No respuesta a las solicitudes realizadas al almacén	D	4	A			X	Indice de solicitudes efectivas	Rectoría estará al tanto de aprovisionamiento necesario	Rectoría	05/12/2011	(# solicitudes contestadas / # solicitudes hechas a almacén) x 100	
01	CONTROL INTERNO	1	Estratégico	Auditoria Interna	No realización de auditorias al sistema	B	4	E			X	Programa , planes e informes de auditorias	Hacer efectivo el programa de auditorias y mantener registro de los planes e informes de auditorias	Control interno y Equipo SGC	05/12/2011	(# auditorias realizadas / # de auditorias programadas) x 100		
		2	Cumplimiento	Normatividad	Desactualización del normograma de la institución, que permite su cumplimiento	C	5	E			X	Listado Maestro de Documentos y registros	Actualización del Normograma	Control Intetrno	05/12/2011	NA		



Universidad Industrial de Santander



			3	Estratégico	Documentación	Documentación obligatoria desactualizada e incompleta	C	4	E			X	Listado Maestro de Documentos y registros y Requisitos legales	Cumplimiento	Control interno y Equipo SGC	05/12/2011	NA
--	--	--	---	-------------	---------------	---	---	---	---	--	--	---	--	--------------	------------------------------	------------	----



ANEXO I. Diagnóstico final

NUMERAL	SUBNUMERAL	ELEMENTO	PUNTAJE POR ELEMENTO	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE POR SUBNUMERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE POR NUMERAL	INTERPRETACIÓN	PUNTAJE DEL SISTEMA	INTERPRETACIÓN
Sistema de Gestión de Calidad	Requisitos Generales	Requisitos Generales	4,4	S	4,4	S	4,0	S	4,2	S
	Gestión documental	Generalidades	5,0	S	3,7	A				
		Control de documentos	3,0	A						
		Control de registros	3,1	A						
Responsabilidad de la Dirección	Compromiso de la dirección	Compromiso de la dirección	4,2	S	4,2	S				
	Enfoque hacia el cliente	Enfoque hacia el cliente	4,5	S	4,5	S				
	Responsabilidad, autoridad y comunicación	Responsabilidad y autoridad	4,8	S	4,8	S				
	Revisión por la dirección	Información para la revisión	5	S	4,5	S				
		Resultados de la revisión	4	S						
Gestión de los recursos	Provisión de los recursos en los establecimientos educativos	Provisión de los recursos en los establecimientos educativos	4,2	S	4,2	S	3,9	A		
	Talento humano	Generalidades	3,2	A	3,5	A				
		Competencia, toma de conciencia y formación	3,8	A						
	Infraestructura	Infraestructura	3,0	A	3,0	A				
	Ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo	4,9	S	4,9	S				
Realización del producto	Planificación de la realización del producto educativo	Planificación de la realización del producto educativo	5	S	5	S	4,6	S		
	Procesos relacionados con los clientes	Determinación de los requisitos relacionados con el producto educativo	4,7	S	4,3	S				



		Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	4,3	S				
		Comunicación con los clientes	4,0	S				
	Diseño y desarrollo	Planificación del diseño y desarrollo	5,0	S	4,6	S		
		Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	4,1	S				
		Resultados del diseño y desarrollo	4,2	S				
		Revisión del diseño y desarrollo	4,6	S				
		Verificación del diseño y desarrollo	5,0	S				
		Validación del diseño y desarrollo	4,7	S				
		Control de cambios del diseño y desarrollo	4,8	S				
	Proceso educativo y prestación de servicio	Control del proceso educativo y de la prestación del servicio	4,2	S	4,8	S		
		Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio	4,8	S				
		Identificación y trazabilidad	5,0	S				
		Propiedad del cliente	5,0	S				
		Preservación del producto y/o servicio	5,0	S				
Medición, análisis y mejora	Generalidades	Generalidades	4,0	S	4,0	S	3,7	A
	Seguimiento y medición	Satisfacción del cliente	4,1	S	4,5	S		
		Seguimiento y medición de los procesos	4,6	S				
		Seguimiento y medición del servicio	4,7	S				



Universidad Industrial de Santander



Control de servicio no conforme	Control de servicio no conforme	4,3	S	4,3	S		
Análisis de datos	Análisis de datos	2,0	D	2,0	D		

RANGOS DE INTERPRETACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
RANGO	ABREVIATURA
[1.0 – 1.9] : Inadecuado	I
[2.0 – 2.9] : Deficiente	D
[3.0 – 3.9] : Adecuado	A
[4.0 – 5.0] : Satisfactorio	S