

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL INSTITUTO INTEGRADO JORGE
ELIECER GAITAN, SEGÚN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO
9001:2000**

KATHY MARGARITA DAZA BROCHERO

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2009**

**DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL INSTITUTO INTEGRADO JORGE
ELIECER GAITAN, SEGÚN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO
9001:2000**

KATHY MARGARITA DAZA BROCHERO

**Proyecto de Grado para optar por el título de
Ingeniera Industrial**

Directora

**SIOMARA HERNANDEZ SANCHEZ
Ingeniera Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2009**

DEDICATORIA

*A ti Dios, por no abandonarme nunca y bendecir mi
camino*

*A mi Mamá paciente, Margarita Brochero por ser mi
horizonte, apoyo y compañía en todo momento,*

*A mi Papá del alma, Rafael Daza por ser mi inspiración y
modelo de perseverancia,*

Alicia Margarita, mi hermana, mi admiración y orgullo,

*A mis tíos Nereida Brochero, Sonia Daza y Juancho Daza
por estar incondicionalmente ahí,*

*A María Alejandra Bermúdez, mi incomparable amiga, Luz
Helena Acevedo, por ser mi orientación y a María Libia*

Arenas por su amistad y consejos.

*A todos mis familiares y amigos que siempre estuvieron ahí,
brindando su apoyo.*

AGRADECIMIENTOS

A la Doctora Blanca Patricia Mantilla, Alba Yaneth Rincón y el Profesor Evaristo Medrano, quienes me dieron todo su apoyo y orientación en el desarrollo del proyecto.

Al Comité de Calidad del IIJEG., por su constancia y trabajo diario.

Al personal de PROINAPASA-UIS, por brindarme su confianza.

A la Ingeniera. Siomara Hernández, por ser directora y orientación del proyecto.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. OBJETIVOS	3
1.1 OBJETIVO GENERAL	3
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
2. GENERALIDADES.....	5
2.1 PRESENTACIÓN DEL INSTITUTO INTEGRADO JORGE ELIECER GAITAN	5
2.2 RESEÑA HISTÓRICA.....	7
2.3 MISIÓN	8
2.4 VISIÓN.....	8
2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	9
2.6 ÁREAS OFRECIDAS EN EL INSTITUTO INTEGRADO JORGE ELIECER GAITAN	10
3. MARCO TEÓRICO	11
3.1 ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)	11
3.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	15
3.2.1 Estructura de la NTC ISO 9001:2000	16
3.2.1.1 Sistema de gestión de la calidad	16
3.2.1.2 Responsabilidad de la dirección	17
3.2.1.3 Gestión de los recursos	17
3.2.1.4 Realización del producto.....	17
3.2.1.5 Medición, análisis y mejora	18
3.3 SISTEMA EDUCATIVO COLOMBIANO	18
4. METODOLOGÍA	25
4.1 ETAPA 1. Diagnóstico y Levantamiento de Línea Base	25
4.2 ETAPA 2. Sensibilización.....	30
4.2.1 Aplicar los requisitos definidos por el sistema de gestión de la calidad, en la Norma NTC ISO 9001:2000	30
4.2.1.1 Clarificar el compromiso de la dirección.....	31
4.2.1.2 Reestructuración del Comité de Calidad.....	31
4.2.1.3 Establecer el horizonte institucional que fortalezca el posicionamiento y los factores claves de éxito para la comunidad educativa	32
4.2.1.4 Revisar documentos y procesos elaborados en el Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán, para centralizar acciones de calidad en el proyecto de mejoramiento institucional, mejoramiento personal y ambiental.....	39
4.2.1.5 Definir educación de calidad y perfil de una institución de calidad	41
4.2.1.6 Política de Calidad	41
4.2.1.7 Objetivos de Calidad	42
4.4 ETAPA 4. Implementación del SGC y Asistencia Técnica	48
4.4.1 Mapa de Procesos	48
4.4.1.1 Caracterizaciones de Procesos	50

4.4.1.2 Indicadores de Gestión	53
4.4.1.3 Desarrollo de la Documentación	57
<i>Para la elaboración de los documentos se tuvo en cuenta la siguiente estructura:</i>	60
<i>ENCABEZAMIENTO</i>	60
<i>DESCRIPCIÓN DE INSTRUCTIVOS</i>	60
4.5 ETAPA 5. Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad	63
4.5.1 Auditoría Interna	63
4.5.1.1 Planificación de Auditoría Interna	63
4.5.1.2 Ejecución de la Auditoría	64
4.5.1.3 Informe de Auditoría.....	65
4.5.1.4 Acciones de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad Según Resultados de Indicadores de Gestión y Auditoría Interna # 2	73
4.5.1.5 Cumplimiento de los Objetivos del Proyecto.....	76
4.5.1.6 Aporte de la Ingeniería Industrial al Proyecto en el IIJEG.....	79
5. CONCLUSIONES	80
6. RECOMENDACIONES	82
7. BIBLIOGRAFÍA	84

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Caracterizaciones de Procesos

Anexo B. Indicadores de Gestión

Anexo C. Control de documentos Internos

Anexo D. Control de Documentos Externos

Anexo E. Control de Registros

Anexo F. Procedimientos Documentados Según la Norma

Anexo G. Manual de Funciones

Anexo H. Manual de Calidad

Anexo I. Auditorías Internas

Anexo J. Evidencias

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura Organizacional Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán	9
Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos	13
Figura 3. Ciclo Shewhart/Deming de Mejora Continua	14
Figura 4. Diagnóstico del IIJEG	29
Figura 5. Diagrama del programa 9's del IIJEG	40
Figura 6. Mapa de Procesos del IIJEG	50
Figura 7. Caracterización de Procesos	52
Figura 8. Tablero de Indicadores del IIJEG	54

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Diagnóstico Instituto integrado Jorge Eliécer Gaitán	26
Tabla 2. Comité de Calidad del IIJEG	31
Tabla 3. Análisis de los factores claves de éxito	33
Tabla 4. Matriz DOFA del IIJEG	34
Tabla 5. Relación Indicadores de Objetivos de Calidad con la Política de Calidad	44
Tabla 6. Capacitaciones de Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad	46
Tabla 7. Plan de Mejoramiento Auditoría Interna # 1	66
Tabla 8. Diagnóstico Final del Cumplimiento de los Requisitos de la Norma en el Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán	70
Tabla 9. Cumplimiento de los Objetivos del Proyecto	77

RESUMEN

TÍTULO:

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL INSTITUTO INTEGRADO JORGE ELIECER GAITAN, SEGÚN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 9001:2000. *

AUTOR:

KATHY MARGARITA DAZA BROCHERO **

PALABRAS CLAVES:

NTC ISO 9001:2000, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN, MEJORAMIENTO, AUDITORÍA, SISTEMA EDUCATIVO COLOMBIANO.

DESCRIPCIÓN:

Actualmente en las entidades educativas se ha despertado un gran interés por adoptar en su interior el Sistema de Gestión de la Calidad y por eso no es de extrañar que día a día incrementemente el número de colegios en proceso de implementación del sistema.

Este documento contiene el diseño, la documentación y la implementación del sistema de gestión de la calidad del INSTITUTO INTEGRADO JORGE ELÉCER GAITÁN, el cual está fundamentado en el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 : 2000 en todos sus procesos y el Sistema Educativo Colombiano.

Con el desarrollo de éste proyecto se buscó diagnosticar el estado en el cuál se encontraba la institución realmente para posteriormente determinando los procesos a gestionar, para el diseño y documentación del Sistema Gestión de la Calidad, por medio de capacitaciones a la comunidad educativa y la evaluación, la medición, mejora continua y la realización de dos auditorías internas.

Luego se procedió con la planificación e implementación de todos los aspectos que intervenían en la función de formar personas autónomas y responsables para desenvolverse en un medio tan difícil como al que pertenecen, contribuyendo así a mejorar el nivel académico de la institución y los problemas con la comunidad educativa.

* Trabajo de grado modalidad práctica empresarial

** Facultad de ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniera Siomara Hernández Sánchez.

ABSTRACT

TITLE:

DESING DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT IN INSTITUTO INTEGRADO JORGE ELIECER GAITAN, ACCORDING TO STANDARD NTC-ISO 9001:2000. *

AUTHOR:

KATHY MARGARITA DAZA BROCHERO **

KEYWORDS: NTC-ISO 9001:2000 QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, IMPROVEMENT, AUDITING, EDUCATIONAL COLOMBIANO SYSTEM.

DESCRIPTION:

Currently in educational institutions has aroused a great interest in adopting the system of internal quality management and therefore it is no wonder that every day will increase the number of schools in the process of implementing the system.

This document contains the design, documentation and implementation of the system of quality management INSTITUTO INTEGRADO JORGE ELÉCER GAITÁN, which is based on fulfilling the requirements of ISO 9001: 2000 in all its processes and the Education System Colombiano.

With the development of this project we tried to diagnose the condition in which the institution was later determined to actually manage the process, the design and documentation of Quality Management System, through the education community training and assessment , measurement, continuous improvement and the completion of two internal audits.

Then they proceeded with the planning and implementation of all aspects involved in the function of being autonomous and responsible individuals to perform in half as hard as they belong to, thus helping to improve the academic level of the institution and the problems with educational community.

* Working degree madality business practice

** Physical-Mechanic Engineering Faculty. Industrial and Business Studies School, Engineer Siomara Hernández Sánchez.

INTRODUCCIÓN

A nivel nacional con el fin de contribuir al mejoramiento de los procesos de Gestión Educativa y transformación cultural, se evidencia la necesidad de trabajar con las Instituciones Educativas la implementación de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000, esto debido a que desde comienzos del siglo XXI los países se enfrentan ante una serie de disyuntivas tan cruciales que los obligan a repensar sobre la Educación como uno de sus sistemas más importantes.

En Colombia el sistema educativo ha estado bajo la convicción motivante, de que el país tiene que cambiar y el medio más seguro para lograrlo es la educación de las personas, asumiendo así retos para alcanzar un desarrollo social sostenible, por medio de que los niños y jóvenes puedan recibir una educación con calidad, que los motive a obtener un aprendizaje que proyecte su vida profesional y social, ayudando a superar la pobreza y mejorar su calidad de vida.

Es necesario que el sistema educativo tenga conciencia de cambio organizacional para que pueda responder ante las exigencias del proceso de globalización en que se encuentra el mundo de hoy, donde es ineludible que el ser humano sea capaz de comprender culturas diferentes y formas de pensar distintas a la propia, debido a que al mundo laboral demanda participantes convincentes que se apropien de su trabajo con autoexigencia y compromiso total de sus obligaciones enriqueciéndolo para beneficios de todos.

En el Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán todos los procesos deben estar al servicio de la formación integral de los estudiantes, donde se adopten herramientas y métodos que les permita solucionar problemas, analizar datos, mejorar sus prácticas y evaluarse de manera permanente y consistente.

La implementación de la gestión de la calidad, agrupa todas las características que cumplen con los requisitos y que junto con la autoevaluación institucional dan como resultado el mejoramiento de la calidad en la gestión escolar, de acuerdo con los estándares educativos del Ministerio de Educación Nacional.

OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseño, Documentación e Implementación del sistema de gestión de la calidad en el Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán, según la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la situación actual del Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán, para analizar las fortalezas y debilidades con el fin de plantear mejoras en el contexto que entrega el cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma ISO 9001:2000.
- Fomentar el deseo de ampliar los conocimientos formativos, sensibilizando a la comunidad educativa, sobre la importancia de Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001: 2000.
- Orientar la participación activa en las distintas capacitaciones de sensibilización, para la implementación del Proyecto Educativo Institucional (PEI), teniendo en cuenta los temas afines del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Plantear estrategias encaminadas a orientar y motivar a los estudiantes a continuar con la Formación Profesional, con el fin de aumentar el nivel

académico del IIJEG y de esta manera mejorar su reconocimiento institucional.

- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000.
- Establecer los indicadores para los diferentes procesos de la organización con el fin de visualizar si se cumple con los objetivos de calidad propuestos.
- Apoyar la realización de dos auditorias con el fin de identificar incumplimientos en el proceso y con base en estos sugerir mejoras necesarias para garantizar la ejecución de los requisitos establecidos.

1. GENERALIDADES

2.1 PRESENTACIÓN DEL INSTITUTO INTEGRADO JORGE ELIECER GAITAN



El Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán es una institución pública de educación formal, la cuál presta un servicio de aprendizaje basado en las áreas fundamentales y obligatorias definidas para cada nivel por la Ley 115 de 1994; Éste está orientado a elaborar el currículo de la institución de acuerdo a las políticas que llevan a cabo la realización del Proyecto Educativo Institucional, dentro de los lineamientos y parámetros del Ministerio de Educación Nacional.

En razón de ser una entidad pública, debe mejorar continuamente sus procesos pedagógicos y de convivencia con la comunidad educativa, debido a que presentan dificultades de orden social y familiar que afectan el desempeño académico de los estudiantes.

La Calidad y Cubrimiento del Servicio, mencionado en “El artículo 4° de la ley 115 de 1994”, cita que corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público

educativo, y es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales, garantizar su cubrimiento, especialmente velando por la calificación y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos, la innovación e investigación, la orientación educativa y profesional, la inspección y evaluación del proceso educativo.

“El Decreto 1860 de 1994, en el artículo 14” determina que todo establecimiento educativo debe elaborar y poner en práctica con la participación de la comunidad educativa, un proyecto educativo institucional (PEI), 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.

La fundación Empresarios por la Educación. ExE, trabaja en proyectos y estrategias en el ámbito nacional, regional y local, mediante la articulación, canalización y movilización del liderazgo, conocimiento y recursos filantrópicos del sector empresarial. Es por ello que se lleva a cabo el Proyecto Líderes Siglo XXI, el cuál desarrolla la gestión de calidad educativa a partir de la conformación de parejas entre empresas e instituciones educativas, quienes a través de la implementación de procesos de mejoramiento, transformación, participación y comprensión de su entorno, incrementa la satisfacción de toda la comunidad educativa.

De Acuerdo a esto, el instituto PROINAPSA-UIS brinda acompañamiento y asistencia técnica para la puesta en marcha de un sistema de gestión de la calidad logrando mejorar el servicio educativo del Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán, incluyendo algunos aspectos que mejoren el desempeño académico y social de los estudiantes.

2.2 RESEÑA HISTÓRICA

En Junio de 1969, se reunieron en el local escolar ubicado en la calle 16 con carrera 9, el señor supervisor Marco J. Tarazona y un grupo de profesores, con el fin de organizar la “Concentración Gaitán”.

Esta nació de la integración de las concentraciones escolares Eladia Mejía y José María Vargas, un grupo de la concentración Santa Catalina y el otro de la Nueva Granada.

Fue designada como directora la señora Ana Joaquina de Castellanos y subdirectores Noemí Guarín y Adalberto Flórez para las jornadas de mañana y tarde respectivamente; se dio a conocer el grupo de profesores que “Contribuirán con su labor a la formación moral, intelectual y física de los alumnos de este plantel”.

En el año de 1970, se nombró Directora en la jornada de la mañana a Noemí Guarín y Directora de la jornada de la tarde a María de Jesús Suárez de Zárate. Se pasaron notas a la personería, obispo de la diócesis y la policía, solicitando colaboración para la escuela y se informó sobre la adquisición de drogas, aporte hecho por los laboratorios Menetel.

En el año de 1971, fue director Pedro Julio Ortiz.

En el año de 1973, fue directora Elena Sarmiento de Meneses.

En Mayo 3 de 1977, fue directora Cecilia Collazos y en Junio 3 de 1977 pasó hacer nuevo director Ramiro Dueñas.

En el año de 1978, se presentó como directora el 9 de febrero Alicia Bretón de Castellanos, traída por la supervisora.

En Agosto de 1978, el director pasó hacer Luís Alberto Castellanos Ortiz, hasta el año 2008.

El 4 de Marzo de 2009, se presentó como nuevo director de la institución Pedro Elías Rincón.

Para el año de 1977 se inició la básica secundaria con 3 grupos de sexto grado.

Para el año de 1978 se abren 3 grupos de sexto y 3 grupos de séptimo.

2.3 MISIÓN

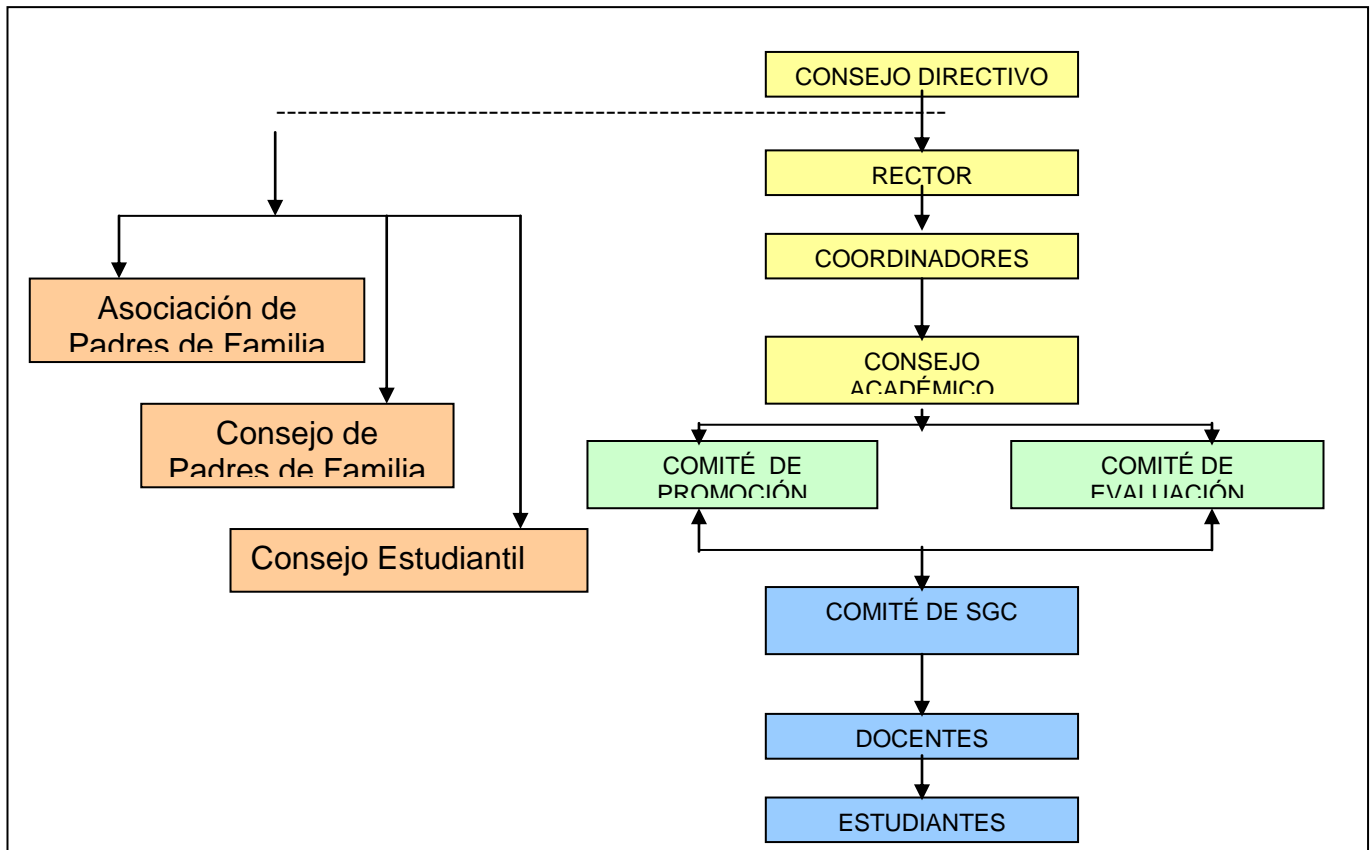
Somos una Institución Educativa de carácter oficial que contribuye con la formación integral de los niños y jóvenes, desarrollando sus potencialidades cognitivas, afectivas, sociales, a través de la formación académica y valores que logren el mejoramiento continuo de los procesos pedagógicos.

2.4 VISIÓN

Para el año 2011, seremos una Institución Educativa reconocida en la zona metropolitana, por su alto nivel académico, formación en valores y una convivencia armónica.

2.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Estructura Organizacional Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán



Fuente: Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán.

El reestablecimiento de la estructura organizacional, se definió teniendo en cuenta el conducto regular de las directrices de la institución, de manera que ésta permita mantener una estrategia de control administrativa y educativa, donde todas las áreas que componen el diario desempeño de la institución, estén alineadas con el Sistema de Gestión de la Calidad para la prestación del servicio a la comunidad.

2.6 ÁREAS OFRECIDAS EN EL INSTITUTO INTEGRADO JORGE ELIECER GAITAN

- ✓ Ciencias Naturales
 - Química
 - Física
- ✓ Ciencias Sociales
 - Filosofía
 - Política y Economía
- ✓ Matemáticas
 - Cálculo
 - Trigonometría
- ✓ Humanidades Lengua Castellana
- ✓ Humanidades Inglés
- ✓ Educación Religiosa
- ✓ Educación Ética y Valores
- ✓ Educación Artística
- ✓ Educación Física Recreación y Deporte
- ✓ Tecnología
- ✓ Informática

3. MARCO TEÓRICO

3.1 ISO (INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION)¹

La ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con la ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales son editadas de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3 de las Directivas ISO/CEI.

Los Proyectos Finales de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75 % de los organismos miembros requeridos a votar.

La Norma Internacional, ISO 9001, fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la Calidad.

¹ Tomado de la Norma NTC ISO 9001:2000

Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el término “Aseguramiento de la calidad”. De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en esta edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.

El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una empresa están influenciados por diferentes necesidades; Es por ello que no es el propósito de la Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación, pero sí, promover la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Por esto para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre si. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “Enfoque basado en procesos”.

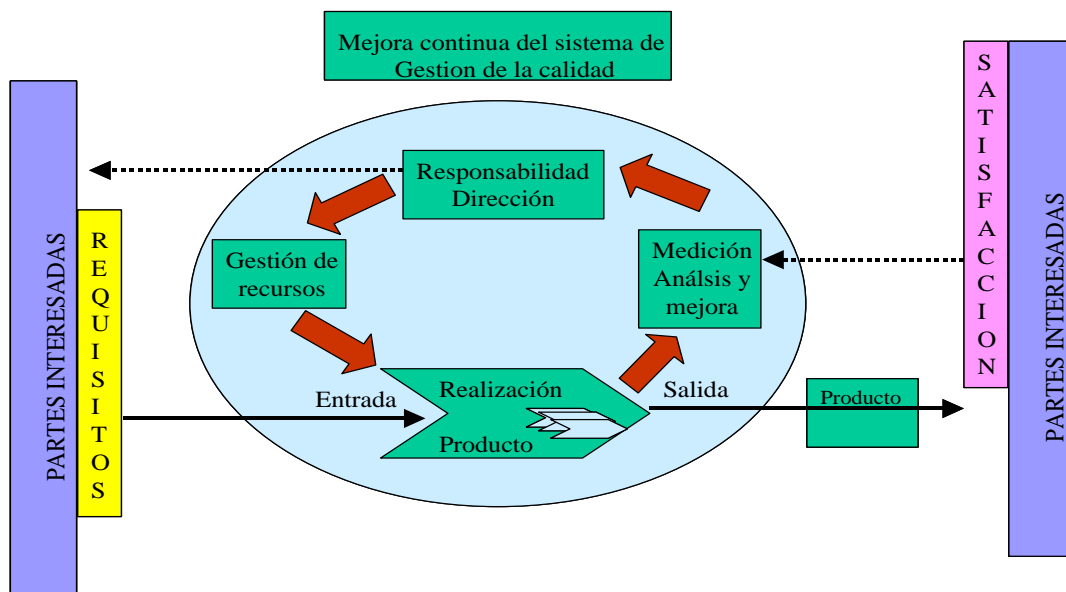
Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como su combinación e interacción.

Un enfoque de esta tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la Figura 2 ilustra los vínculos entre los procesos.

Figura 2. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.



Fuente: Norma ISO 9001:2000.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología propuesta hecha por Deming, más conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA).

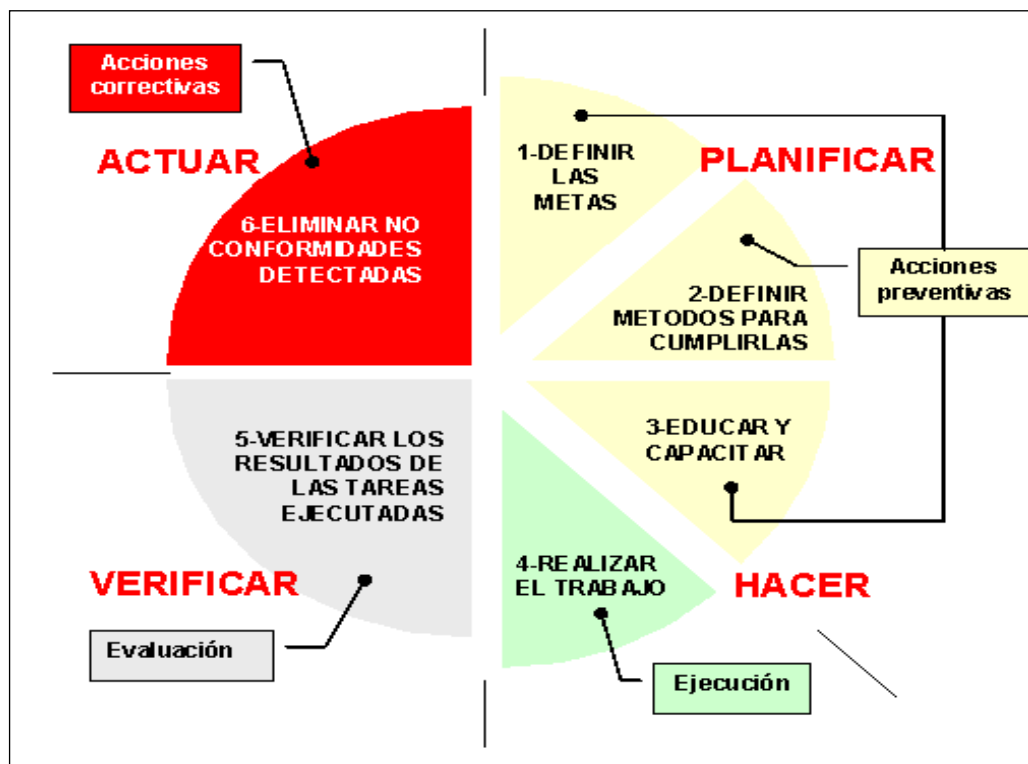
Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar los procesos.

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Figura 3. Ciclo Shewhart/Deming de Mejora Continua.



Fuente: Página Web, www.blog-top.com

3.2 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

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

o Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes

o Liderazgo

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

o Participación del personal

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

o Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

- o **Enfoque del sistema para la gestión**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

- o **Mejora continua**

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

- o **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

- o **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor**

Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

3.2.1 Estructura de la NTC ISO 9001:2000²

La Norma ISO 9001:2000 consta de 8 capítulos, los tres primeros son introductorias, los demás nombrados a continuación son la base para la implementación del SGC.

3.2.1.1 Sistema de gestión de la calidad

Se establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de calidad, mejorando continuamente los procesos en la organización, de acuerdo con los requisitos de la norma internacional.

² Adaptado de la NTC ISO 9001:2000, Capítulos 5, 6,7 y 8.

3.2.1.2 Responsabilidad de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

3.2.1.3 Gestión de los recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios

para implementar y mantener el SGC, aumentando la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Los principales recursos necesarios para el adecuado desarrollo del SGC son:

- Recursos Humanos.
- Infraestructura.
- Ambiente de Trabajo.

3.2.1.4 Realización del producto

Para la realización del producto, la organización debe planificar y desarrollar los procesos de tal manera que se garantice un producto que cumpla con lo estipulado. Las etapas en la realización del producto son las siguientes:

- Planificación
- Procesos relacionados con el cliente
- Diseño y desarrollo
- Compras

- Producción y prestación del servicio
- Seguimiento y medición

3.2.1.5 Medición, análisis y mejora

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

3.3 SISTEMA EDUCATIVO COLOMBIANO³

El marco general de la educación en nuestro país parte de la Constitución Política de Colombia, en la que se indica que la educación es un derecho de la persona y un servicio público que puede ser asumido por el Estado o por particulares.

Artículo 67

“La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; y que con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, la técnica y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respecto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la creación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente. El estado la

³ Tomado de las Guías para desarrollar la calidad en la gestión de instituciones educativas.

sociedad y la familia son responsables de la educación, que será obligatoria entre los cinco y los quince años de edad y que comprenderá como mínimo, un año de preescolar y nueve de educación básica. La educación será gratuita en las instituciones del Estado, sin perjuicio del cobro de derechos académicos a quienes puedan sufragarlos.

Corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos; garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar a los menores las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo. La Nación y las entidades territoriales participarán en la dirección, financiación y administración de los servicios educativos estatales en los términos que señalan la constitución y la Ley”.

Artículo 68

“Los particulares podrán fundar establecimientos educativos. La ley establecerá las condiciones para su creación y gestión. La comunidad educativa participará en la dirección de las instituciones de educación. La enseñanza estará a cargo de personas de reconocida idoneidad ética y pedagógica. La ley garantiza la profesionalización y dignificación de la actividad docente. Los padres de familia tendrán derecho a escoger el tipo de educación para sus hijos menores. En los establecimientos del Estado, ninguna persona podrá ser obligada a recibir educación religiosa. Los y las integrantes de los grupos étnicos tendrán derecho a una formación que respete y desarrolle su identidad cultural. La erradicación de analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas mentales, o con capacidades excepcionales son obligaciones especiales del Estado”.

Para garantizar el derecho a la educación el sistema educativo colombiano se organiza por los siguientes niveles:

Nacional: Ministerio de Educación Nacional

Territorial: Secretarías de educación distritales, departamentales y municipales certificadas⁴ e instituciones Educativas oficiales y privadas prestadoras de servicio.

- **Ministerio de Educación Nacional:**

Actúa como organismo rector de la educación en el país y se encarga de definir y orientar la política educativa, asignar recursos, controlar la calidad del servicio, ejercer vigilancia y control y determinar la normatividad necesaria para el buen funcionamiento del sistema. Los principales derroteros d política nacional planteados para la última década son: el aumento de la cobertura, el mejoramiento de la calidad y de la eficiencia del sistema.

- **Secretarías de Educación:**

Tienen como objetivo la organización del sistema educativo en sus respectivas jurisdicciones (departamentos-municipios-distritos), deben tener capacidad para manejar los recursos que les transfiere la Nación para el funcionamiento del sector y entre otras administran talento humano y asesoran técnica y pedagógica a sus Instituciones Educativas. Algunas secretarías cuentan con niveles intermedios de trabajo, como lo son las direcciones de núcleo o los cadeles (caso distrito capital) que están encargados de asesorar y acompañar a sus actividades pedagógicas y de gestión a las instituciones Educativas oficiales.

⁴ Las secretarías de educación distritales, departamentales y municipales certificadas hacen referencia a las que tienen capacidad para administrar los recursos de la educación.

- Instituciones Educativas:

Las Instituciones Educativas, ya sean oficiales o privadas son definidas por la Ley 715 de diciembre 21 de 2001 como un “conjunto de personas y bienes promovidos por las autoridades públicas o por particulares. Que deben contar con licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial, disponer de la infraestructura administrativa, soportes pedagógicos, planta física y medios educativos adecuados. Así mismo deben combinar los recursos para brindar una educación de calidad, la evaluación permanente, el mejoramiento continuo del servicio educativo y los resultados del aprendizaje, en el marco de su Proyecto Educativo Institucional”.

En el plano normativo, las principales leyes con sus respectivos propósitos, que regulan el sistema educativo colombiano son:

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

“Señala las normas para regular el servicio público de la educación; que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad; se fundamenta en los principios de la Constitución Política, y define y desarrolla la organización y la prestación de la educación formal en sus niveles, preescolar, básica primaria y secundaria, y media, no formal e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar, a adultos, a campesinos, a grupos étnicos, a personas con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales

y a personas que requieren rehabilitación social; se indica que corresponde a la institución Educativa prestar el servicio, y que como unidad básica del sistema cuenta con autonomía pedagógica para desarrollar su propio currículo, de acuerdo con su contexto y las orientaciones generales

propuestas por el Ministerio de Educación Nacional. Sus instancias máximas de dirección son el rector (a) y los consejos directivo y académico. También se le han definido requisitos mínimos de infraestructura, pedagogía, administrativa, financiación y dirección”.

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

“Se dictan las normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 228, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de Educación y salud, entre otros”. Con respecto a la educación la presente ley indica la conformación del Sistema General de Participaciones y la distribución de los recursos que la Nación decide transferir al sector educativo, que se describen de manera general a continuación:

- a. En el Título II – Sector Educación – capítulo 1, Artículo 5, se resaltan las “competencias de la Nación en materia de educación, relacionadas con la prestación del servicio público de la educación en sus niveles preescolar, básica y media, en el área urbana y rural”.
- b. En el capítulo 2, se indican las competencias de los departamentos, en el sentido de lo que le es pertinente administrar, apoyar, planificar, mantener, evaluar y distribuir en materia educativa, tanto para los municipios no certificados como para los distritos y municipios certificados.
- c. En el capítulo 3, se describen las características de las Instituciones Educativas y las funciones de los rectores (a).

- d. En el capítulo 4 se plantea cómo está reglamentada la distribución de los recursos del sector educativo.
- e. El capítulo 5 se refiere a las “disposiciones especiales en educación”, que se relacionan con las características de los municipios certificados y de los no certificados, así mismo se plantean las condiciones sobre el escalafón de los docentes y de los directivos docentes.
- f. En el capítulo 6 “Disposiciones transitorias en educación”, se plantean básicamente las indicaciones para la vinculación de docentes, directivos docentes y los funcionarios administrativos, bajo las particularidades de los municipios certificados y los no certificados.

Los principales decretos son:

- Decreto 230 del 11 de febrero de 2002.

“plantea los lineamientos sobre el currículo, la evaluación y la promoción de los educandos y de la evaluación institucional”.

- Decreto 1860 de 1994.

Pro el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales. “Las normas reglamentarias

contenidas en el presente decreto se aplican al servicio público de educación formal que presten los establecimientos educativos del Estado, los privados, los de carácter comunitario, solidario, cooperativo o son ánimo de lucro. La interpretación de estas normas deberá además tener en cuenta que el educando es el centro del proceso educativo y que el objeto del servicio es

lograr el cumplimiento de los fines de la educación, definidos en la Ley 115 de 1994". En la totalidad de sus capítulos contempla los siguientes temas: prestación del servicio educativo, organización de la educación formal; Proyecto Educativo Institucional; el gobierno escolar y la organización institucional; las orientaciones curriculares; la evaluación y la promoción y el calendario académico.

4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la metodología del proyecto, se propone una ruta de trabajo de acompañamiento al mejoramiento de gestión de la calidad del Instituto Jorge Eliécer Gaitán.

4.1 ETAPA 1. Diagnóstico y Levantamiento de Línea Base

Luego de tener el contacto inicial con la institución educativa y de conocer su problemática, se hizo un diagnóstico general de acuerdo a los lineamientos del sistema de gestión de la calidad, donde se revisaron documentos y procedimientos establecidos por la Institución y el Ministerio de Educación Nacional.

Para evaluar el diagnóstico se utilizó un puntaje de 0 a 5, dando como resultado de los requisitos:

0: No se cumple.

1: Se cumple, pero no hay evidencias de enfoque claro al cliente.

2: Se cumple, pero no bajo los requisitos de la norma NTC-ISO 9001-2000.

3: Cumple con los recursos necesarios para la implementación del SGC.

4: Se cumple, está implementado y auditado.

5: Se cumple, está en proceso de mejoramiento.

Tabla 1. Diagnóstico Instituto integrado Jorge Eliécer Gaitán

NTC ISO 9001: 2000		IIJEG	0	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 Requisitos Generales		X	X					No se cumple, no se conoce los requisitos generales SGC.
	4.2 Requisitos de Documentación	4.2.1 Generalidades	X	X					No se cumple, no se conoce la documentación del SGC.
		4.2.2 Manual de Calidad	X	X					No se cumple.
		4.2.3 Control de Documentos	X	X					No se cumple.
		4.2.4 Control de Registros	X	X					No se cumple.
5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	5.1 Compromiso de la Dirección		X	X					No se cumple.
	5.2 Enfoque al Cliente		X		X				Se cumple, pero no hay evidencia de un claro enfoque al cliente con el SGC.
	5.3 Política de Calidad		X	X					No se cumple.
	5.4 Planificación	5.4.1 Objetivo de Calidad	X	X					No se cumple.
		5.4.2 Planeación del Sistema	X	X					No se cumple.
	5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	5.5.1 Resp. y Autoridad	X	X					No se cumple.
		5.5.2 Repres. De la Dirección	X	X					No se cumple.
		5.5.3 Comunicación Interna	X	X					No se cumple.
	5.6 Revisión por la Dirección	5.6.1 Generalidades	X	X					No se cumple.
		5.6.2 Inf. Para la Revisión	X	X					No se cumple.
5.6.3 Resultados de la Dirección		X	X					No se cumple.	
6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.1 Provisión de Recursos		X			X			Cumple con los recursos necesarios para la implementación del SGC.
	6.2 Recursos Humanos	6.2.1 Generalidades	X			X			Se cumple, pero con pocas evidencias.
		6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación	X			X			Se cumple, pero con pocas evidencias.
	6.3 Infraestructura		X	X					No se cumple.
	6.4 Ambiente de Trabajo		X			X			Se cumple, es adecuado para la implementación del SGC.

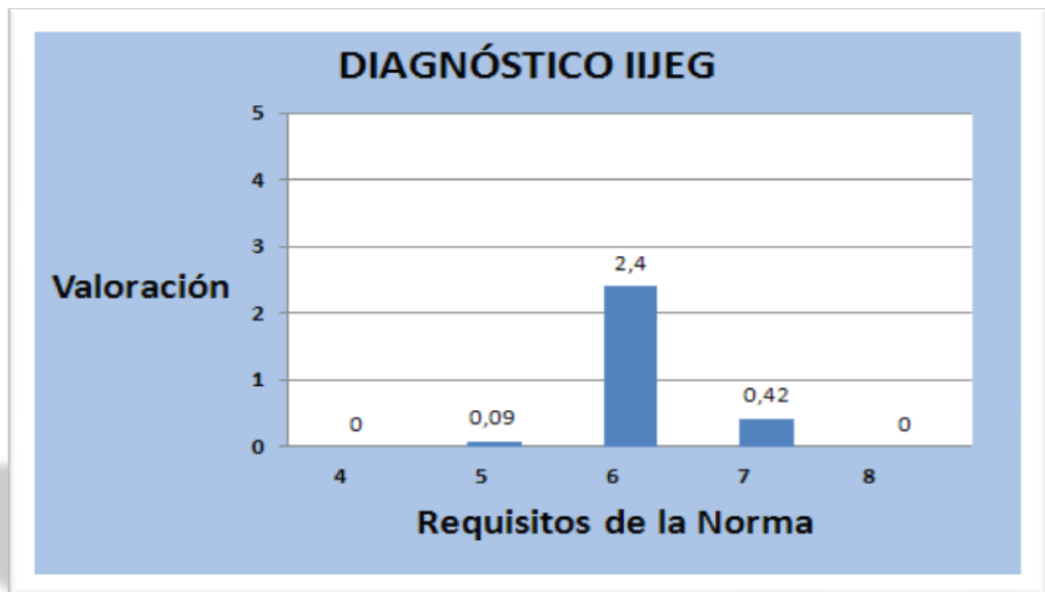
NTC ISO 9001: 2000		IIJEG	0	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 Planificación de la Realización del Producto	X			X				Se cumple, pero no bajo los requisitos de la norma NTC-ISO 9000-2001.	
	7.2 Procesos relacionados con el Tiempo	7.2.1 Deter. de los requisitos relacionados con el Producto	X			X				Se cumple, pero no bajo el diseño de los requisitos de la norma NTC ISO 9000:2001.
		7.2.2 Revisión de los Requisitos del Producto	X			X				Se cumple, pero no bajo el diseño de los requisitos de la norma NTC ISO 9000:2001.
		7.2.3 Comunicación con el Cliente	X			X				Se cumple, tiene buena disposición para la comunicación en la institución.
	7.3 Diseño y Desarrollo	7.3.1 Planificación del D y D	X	X						No se cumple
		7.3.2 Elementos de Entrada	X	X						No se cumple
		7.3.3 Resultados del D y D	X	X						No se cumple
		7.3.4 Revisión D y D	X	X						No se cumple
		7.3.5 Verificación del D y D	X	X						No se cumple
		7.3.6 Validación del D y D	X	X						No se cumple
		7.3.7 Control de Cambios	X	X						No se cumple
	7.4 Compras	7.4.1 Proceso de Compras	X	X						No se cumple
		7.4.2 Información de las Compras	X	X						No se cumple
		7.4.3 Verificación del Producto Comprado	X	X						No se cumple
	7.5 Producción y Prestación del Servicio	7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	X	X						No se cumple
		7.5.2 Validación de Procesos	X	X						No se cumple
		7.5.3 Identificación y Trazabilidad	X	X						No se cumple
		7.5.4 Propiedad del Cliente	X	X						No se cumple
		7.5.5 Preservación del Producto o Servicio	X	X						No se cumple
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento Y Medición										

NTC ISO 9001: 2000		IIJEG	0	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES	
8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	8.1 Generalidades	X	X						No se cumple	
	8.2 Seguimiento y Medición	8.2.1 Satisfacción del Cliente	X	X						No se cumple
		8.2.2 Auditoría Interna	X	X						No se cumple
		8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	X	X						No se cumple
		8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto	X	X						No se cumple
	8.3 Control del Producto No Conforme	X	X						No se cumple	
	8.4 Análisis de Datos	X	X						No se cumple	
	8.5 Mejora	8.5.1 Mejora Continua	X	X						No se cumple
		8.5.2 Acción Correctiva	X	X						No se cumple
		8.5.3 Acción Preventiva	X	X						No se cumple
Promedio									2.91	

Fuente: Autora del proyecto.

El resultado promedio fue 2.91 sobre 5, luego de sumar cada una de las calificaciones de los requisitos de la Norma que aplican al Instituto y finalmente dividiendo este resultado entre el total de requisitos de la Norma que aplican; derivado a esto se obtuvo:

Figura 4. Diagnóstico del IIJEG



Fuente: Autora del proyecto

En la figura 4 se puede observar que los numerales de la Norma 5, 6 y 7, tienen una pequeña calificación comparados con 4 y 8 que están en 0 puntos de su desarrollo en la institución.

El numeral 6 muestra un puntaje de 2.4, lo que nos dice que la gestión de los recursos en el IIJEG, se cumple adecuadamente para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- La institución presenta una baja calificación, esto coincide con el análisis de todo lo revisado previamente al diagnóstico, donde se encontró que hay total disposición de la Dirección para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- La institución cuenta con un claro enfoque de servicio a la comunidad educativa, pero no está bajo los lineamientos del SGC.
- El ambiente de trabajo es adecuado para la implementación del SGC.
- La institución tiene una buena disposición para la comunicación con la comunidad educativa.

- Se excluye el requisito de la Norma 7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento Y Medición, debido a que la institución no cuenta con estos.

4.2 ETAPA 2. Sensibilización

En esta etapa se logró sensibilizar a la institución en la necesidad de una cultura de calidad a través del mejoramiento continuo de los procesos educativos, por medio de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, identificando razones de cambio e implicaciones, que permitieran tomar la decisión de iniciar su desarrollo para alcanzar una Educación de Calidad, por medio de las siguientes acciones.

- Aplicar los requisitos definidos por el sistema de gestión de la calidad, en la Norma NTC ISO 9001:2000.
- Clarificar el compromiso de la dirección.
- Reestructuración del Comité de Calidad.
- Establecer el horizonte institucional que fortalezca el posicionamiento y los factores claves de éxito para la comunidad educativa.
- Revisar documentos y procesos elaborados en el Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán, para centralizar acciones de calidad en el proyecto de mejoramiento institucional, mejoramiento personal y ambiental.
- Definir educación con calidad y perfil de una institución con calidad.

4.2.1 Aplicar los requisitos definidos por el sistema de gestión de la calidad, en la Norma NTC ISO 9001:2000

El Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán como entidad pública que es, se encuentra en la necesidad de adquirir el compromiso de implementar el mejoramiento continuo de la calidad, gestionado por la Fundación Empresarios por la Educación y su Proyecto Educativo Líderes Siglo XXI, el cuál le brinda a las instituciones públicas todo el proceso de capacitaciones por medio del acompañamiento dirigido por algunas

empresas de la ciudad de Bucaramanga. Así mismo el Ministerio de Educación Nacional decretó que para los próximos dos años, se obligará aplicar la Norma NTC ISO 9001:2000 en las instituciones Educativas para lograr mejorar e incrementar de manera eficaz la educación pública.

4.2.1.1 Clarificar el compromiso de la dirección

Cumpliendo con las exigencias de los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000 y recomendaciones del mejoramiento institucional, la dirección aclaró su compromiso liderando el proceso de transformación cultural de la institución y facilitando la creación de una estructura que soporte las actividades del mejoramiento continuo.

4.2.1.2 Reestructuración del Comité de Calidad

La responsabilidad de liderar el proceso de mejoramiento de la institución es de la dirección, sin embargo es necesaria la conformación de un grupo de colaboradores para planificar e implementar las actividades, por esto al decidir implementar la Norma se reestructuró el comité de calidad que tenía la institución, con la implementación del mejoramiento continuo del Proyecto Educativo líderes siglo XXI.

Los integrantes finalmente del Comité de Calidad se definieron así:

Tabla 2. Comité de Calidad del IJEG

COMITÉ DE CALIDAD DEL IJEG	
NOMBRE	CARGO
Pedro Elías Rincón	Director de la institución
Evaristo Medrano	Coordinador Calidad
Ciro Pérez Archiva	Fiscalización y procesos estadísticos
Lidia Quijano	Sistematización
Alba Yaneth Méndez	Secretaria
Sonia Forero	Conceptualización
Ramiro Peña	Ambiente escolar
Nubia Schneider	Coordinadora Académica
Joaquín Ortíz	Ambiente Escolar

Fuente: Manual de Calidad IIJEG

El Comité de Calidad programó reuniones periódicas cada semana, para llevar a cabo las acciones de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad como:

- Apoyar al grupo Directivo en el desarrollo de la implementación de las herramientas de la calidad.
- Coordinar los programas de educación en calidad.
- Mantener la motivación hacia el mejoramiento.
- Realizar seguimiento a la implementación del proceso de mejoramiento.
- Establecer medidas de éxito de la implementación.
- Establecer un sistema de comunicación para transmitir el compromiso de la dirección y los avances del proceso.

4.2.1.3 Establecer el horizonte institucional que fortalezca el posicionamiento y los factores claves de éxito para la comunidad educativa

Con el Horizonte Institucional se buscó identificar las áreas en las cuales la institución quiere hacer énfasis para conseguir sus objetivos y poder lograr competitividad a largo plazo, por medio de:

1. La Misión, la cual determina la razón de ser de la institución.
2. La Visión, es lo que quiere ser en el largo plazo.
3. Los Valores le dan soporte al marco filosófico de la institución y a su cultura organizacional, como son:

- Formamos estudiantes con valores éticos y morales que fortalezcan la convivencia.
- Estudiantes receptivos al conocimiento y el respeto a la dignidad humana, basado en la tolerancia, la honestidad, la responsabilidad y la autonomía.
- Potencialidades de estudiantes, con capacidad de aprendizaje cognitiva, afectiva, psicomotora, espiritual, ética y social.

4. El Liderazgo del Comité de Calidad que permite implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en la institución.

5. Planificación Institucional - Factores Claves de Éxito

De acuerdo al Plan Estratégico Institucional, se analizan los factores claves de éxito en el IJEG.

Tabla 3. Análisis de los factores claves de éxito.

ANÁLISIS DE LOS FACTORES CLAVES DE ÉXITO				
ORDEN	FACTORES CLAVES DE ÉXITO	QUÉ	CÓMO	CONCEPTUALIZACIÓN
1.	FORMACIÓN INTEGRAL	X		Es el adecuado desarrollo de las potencialidades del estudiante en sus dimensiones espiritual y ético, cognitivo, afectivo, psicomotor y social.
2.	FORMACIÓN ACADÉMICA		X	Es la apropiación del conocimiento y desarrollo de competencias en cada una de las áreas del conocimiento y proyectos por parte de los estudiantes.
3.	FORMACIÓN EN VALORES ÉTICOS Y MORALES	X		Formación del estudiante para la convivencia y el respeto a la dignidad humana, basado en la tolerancia, la honestidad la responsabilidad y la autonomía
4	MEJORAMIENTO DE PROCESOS	X		Son las herramientas que los docentes pueden usar para enriquecer su labor

	PEDAGÓGICOS			haciéndola mas eficiente, diversa y significativa.
--	--------------------	--	--	--

Fuente: Plan estratégico IIJEG.

2. Análisis Matriz DOFA del IIJEG.

Analizando los factores claves de éxito en la matriz DOFA, se busca dar resultado a los objetivos que llevaran a cabo la construcción del plan operativo de la institución.

Tabla 4. Matriz DOFA del IIJEG.

FORMACIÓN INTEGRAL	
OBJETIVO:	
Desarrollar acciones enfocadas a la consecución de recursos y planeación de Estrategias para el cumplimiento de las metas.	
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ● Un buen número de estudiantes no desarrolla procesos de pensamiento. Puede ser que no los desarrollan o las metodologías utilizadas no facilitan el desarrollo de procesos de pensamiento. ● La mayoría de estudiantes tiene baja autoestima. ● Dificultad en la atención a todos los estudiantes. ● Falta conciencia ciudadana. ● Faltan docentes atendiendo su especialidad. ● Escasas prácticas de desarrollo psicomotora (lúdicas artísticas). ● Bajo rendimiento académico. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Apoyo de entidades con diversos programas y talleres. ● Prevención de drogadicción apoyada por la policía juvenil. ● Convivencias apoyadas espiritual por instituciones externas. ● Se incentiva a los estudiantes para que realicen estos pre ICFES. ● Asesoría del proyecto de educación sexual y construcción de Ciudadanía.

<ul style="list-style-type: none"> ● Escasos computadores en el aula de informática impiden el trabajo de todos los estudiantes. 	
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● El Proyecto en valores se está desarrollando de manera transversal. ● El ambiente acogedor de la Institución permite que el estudiante se sientan en familia. ● Intervención y el diálogo oportuno. ● Equipos de fútbol y atletismo competente con otras instituciones. ● Desarrollo de competencias propias de las áreas. ● Número de estudiantes realizan capacitación en pruebas ICFES. ● Organización de convivencias. ● Escasos computadores en el aula de informática impiden el trabajo de todos los estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de compromiso o colaboración de la familia en el acompañamiento permanente a sus hijos. ● Desintegración familiar. ● El medio social donde vive influye en el comportamiento. ● La situación económica familiar para proveer al estudiante en los recursos necesarios. ● La desnutrición de los estudiantes. ● La alcaldía y secretaría no han atendido la solicitud de recursos tecnológicos hecha.

Continuación Tabla 4.

FORMACIÓN ACADÉMICA	
OBJETIVO: Analizar los resultados Académicos para determinar Estrategias que permitan el desarrollo de las Competencias en cada una de las Áreas del Conocimiento.	
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ● Deserción Escolar. ● Desinterés del estudiante. ● No tenemos un modelo pedagógico unificado. ● Falta mejor utilización de ámbitos y recursos didácticos. ● Falta de un mejor manejo de la evaluación como proceso formativo. 	<ul style="list-style-type: none"> ● La ubicación geográfica de la institución facilita la asistencia de estudiantes. ● Oferta de formación para docentes. ● Hay mayor conciencia de los padres de familia de grado once para realizar curso de formación ICFES.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Personal docente preparado. ● Actitud escolar buena para el desarrollo de actividades curriculares. ● Se facilita la formación de docentes en proceso de formación. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Traslado de personal docente y nombramiento de personal no calificado. ● No hay acompañamiento de padres de familia a los estudiantes. ● Contratación de personal sin formación en pedagogía y áreas específicas. ● Ambiente Socio Cultural que rodea a los estudiantes.

FORMACIÓN EN VALORES ÉTICOS Y MORALES	
OBJETIVO: Lograr una Convivencia armónica en toda la Comunidad Educativa.	
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ● No contamos con personal. ● especializado (psicoorientadora). ● Estudiantes muy heterogéneos ● Dificultad para comunicar a los acudientes aspectos relacionados con el comportamiento de sus hijos. ● Brotes de deshonestidad, falta de honradez, mentira, engaño, violencia en estudiantes y familiares. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Existen dentro del Barrio instituciones de apoyo: I.C.B.F, casa de la Juventud: Jaime Garzón; charlas a la comunidad. ● Apoyo externo (ONG) en las convivencias.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Estudiantes receptivos al cambio. ● Realización de convivencias en valores (semestrales). ● Clases de éticas y valores y transversalización con las demás áreas. ● Gusto por el deporte, amplios espacios (tiempo que da la institución para desarrollar diversas actividades en deporte, recreación y utilización del tiempo libre. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Desintegración familiar. ● El medio en que conviven se presentan muchos problemas de drogadicción, violencia verbal, física y sus consecuencias. ● Las pocas oportunidades de empleo. ● Abandono del estado respecto a seguridad y bienestar.

MEJORAMIENTO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS	
OBJETIVO:	
Analizar los resultados Académicos para determinar Estrategias que permitan el desarrollo de las Competencias en cada una de las Áreas del Conocimiento.	
DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de innovación y cambio. ● Bajo nivel de exigencia. ● Los docentes realizan clases magistrales. ● La Institución cuenta con pocos recursos para atender los varios, frecuentes y oportunos materiales didácticos para la aplicación de los procesos educativos. ● Falta compromiso en la gestión de aula. ● Ausencia de procesos significativos. ● No se evalúan de manera permanente los procesos pedagógicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Existe una amplia gama y de fácil acceso de posibilidades para aplicar y enriquecer los procesos pedagógicos. ● Convenios Inter. Institucionales con Proinapsa, Empresarios por la Educación, UIS, Sección de Educación. ● Hay compartir o intercambios con otros colegios como el taller de acompañamiento de los “Cubanos”.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Es evidente el gran esfuerzo por parte de directivos y docentes para tratar de superar la cantidad de adversidades que presentan los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ocupación de estudiantes en diversas labores asignadas por padres, familiares, causando la inasistencia y bajo nivel.

<ul style="list-style-type: none"> ● Hay espacio y tiempo para asistir a diferentes eventos de actualización en orientación pedagógica a si mismo los docentes están al tanto y en lo posible implementan algunas estrategias. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Con base en el mal manejo de las políticas educativas los estudiantes dejan para última hora algunos (final de año) tratar de recuperar los logros pendientes con el mínimo esfuerzo. ● Falta de recursos económicos de padres.
---	--

Fuente: Planeación estratégica IIJEG.

4.2.1.4 Revisar documentos y procesos elaborados en el Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán, para centralizar acciones de calidad en el proyecto de mejoramiento institucional, mejoramiento personal y ambiental.

Al revisar documentos y procesos elaborados en la institución, se encontró que se estaba implementando un proyecto personal y ambiental el cuál contribuían al mejoramiento institucional.

-Proyecto Personal

Éste proyecto se ha venido desarrollando desde el inicio de la implementación del Proyecto Educativo Líderes Siglo XXI, donde el objetivo es lograr que los niños inicien construyendo desde el preescolar las bases para un proyecto de vida sólido, partiendo del conocimiento de sí mismos y la identificación de lo que más les gusta de sí, permitiéndoles pensar qué quieren ser y hacer cuando sean mayores; a través de este proceso de mejoramiento logran conocerse e identificarse, aceptándose mejor y ganado un sentido de dirección que les permitirá incrementar la confianza y autoestima para obtener el logro de sus metas.

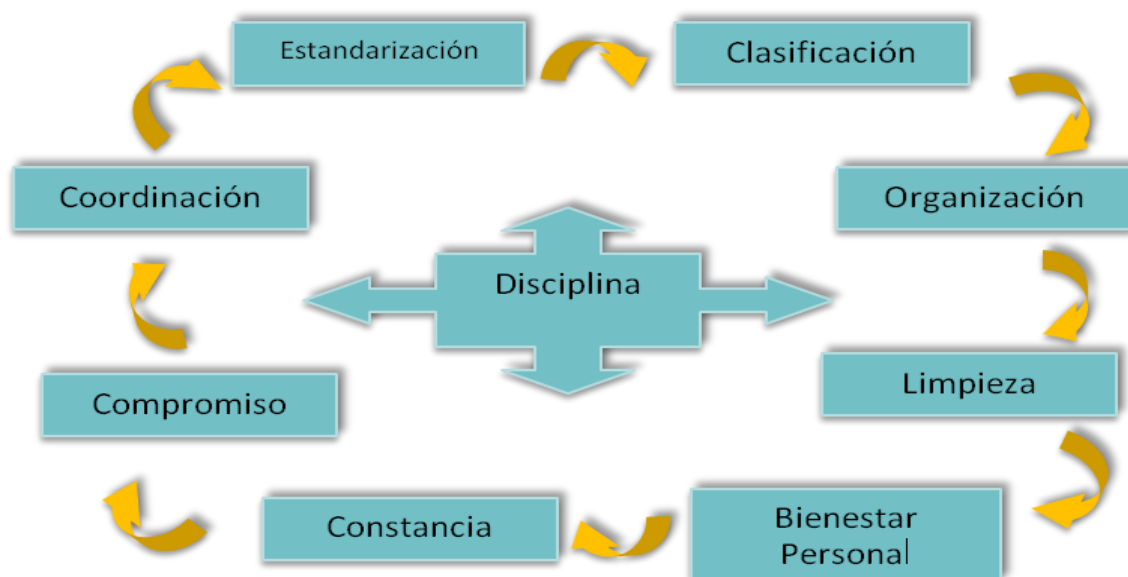
- Proyecto Ambiental

Se ha desarrollado por medio del programa de las 5's, que incluye reflexión y prácticas continuas de procedimientos que posibilitan la interiorización de los conceptos básicos

de vida en sociedad, comenzando por la organización del ambiente externo y terminado por la organización y disciplina de los niveles internos, personales e impersonales.

De esta manera con la aplicación de la Norma se continuó con el desarrollo de un plan de acción para cumplir con todas las metas programadas y la implementación de las 4's restantes de la calidad, lo cuál le permitirá a la institución contar con el programa de las 9's, quedando definidas así:

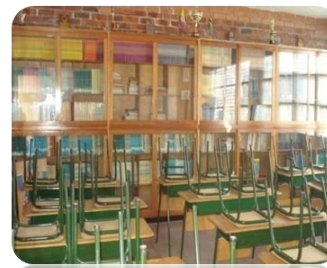
Figura 5. Diagrama del programa 9's del IIJEG



Fuente: Autora del proyecto

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Clasificación | Mantener solo lo necesario. |
| 2. Organización | Mantener todo en orden. |
| 3. Limpieza | Mantener todo limpio. |
| 4. Bienestar Personal | Cuidar la salud física y mental. |
| 5. Disciplina | Mantener un buen comportamiento en el orden y limpieza. |
| 6. Constancia | Perseverar en los buenos hábitos. |
| 7. Compromiso | Finalizar todo lo que se está haciendo siempre. |
| 8. Coordinación | Actúe en equipo con toda la comunidad educativa. |

9. Estandarización Que sea una norma del colegio la continuidad de la limpieza y organización.



4.2.1.5 Definir educación de calidad y perfil de una institución de calidad

Con el apoyo del comité de Calidad se establecieron las definiciones de una educación con calidad y perfil de una institución de calidad.

- EDUCACIÓN CON CALIDAD

Es el resultado de todas las estrategias metodológicas y recursos del entorno que forman estudiantes integrales en su desarrollo personal, espiritual e intelectual que les permite reflejarse en una sociedad competente.

-PERFIL DE LA INSTITUCIÓN CON CALIDAD

El Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán es un colegio oficial que ofrece el ciclo completo de pre-escolar a undécimo académico, formando personas para la convivencia social, armónica y el mejoramiento de la calidad de vida.

4.2.1.6 Política de Calidad

El punto de partida del desarrollo de las funciones de la institución, es la política de calidad y los objetivos, debido a que son éstos quienes dirigen y dan evidencia de la eficacia del proceso implementado.

- a) Es adecuada al propósito de la institución, de formar personas responsables y autónomas.
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- c) Proporciona referencias claras del establecimiento y la gestión de los comités de apoyo de la institución.
- d) Es desarrollada por la comunidad educativa dentro de la institución
- e) Es revisada para su continuo mejoramiento.

“El Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán, cumple con los requisitos legales correspondientes a la formación de personas responsables y autónomas, que refleje el perfil del egresado de la institución mediante la gestión de los comités pedagógicos, calidad, social y cultural, como un ejemplo de superación y emprendimiento de ideas para trabajar por la sociedad. Por esto es indispensable la vinculación de la comunidad educativa en la propuesta, desarrollo y evaluación de los modelos pedagógicos de la institución, que permitan el mejoramiento continuo de todos los procesos.”

4.2.1.7 Objetivos de Calidad

Los objetivos de la calidad deben establecerse de manera eficaz, para que al momento de medirse tengan coherencia con el servicio que presta la institución, y la política de calidad propuesta para dirigir su mejoramiento continuo.

- Determinar y mantener el ambiente de aprendizaje a través de un proceso de planeación coherente con la misión, visión, políticas y valores de la institución.

- Hacer del comité de calidad un equipo de alto desempeño mediante programas de formación y capacitación, orientados al conocimiento y mejoramiento de la calidad en la comunidad educativa.
- Cumplir con los requisitos de documentación que establece la norma ISO 9001:2000.
- Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo con el propósito de la formación integral de los estudiantes.

Tabla 5. Relación Indicadores de Objetivos de Calidad con la Política de Calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVO DE CALIDAD	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	FUENTE DE CÁLCULO
OBJETIVOS DE CALIDAD							
El Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán, cumple con los requisitos legales correspondientes a la formación de personas responsables y autónomas,	Determinar y mantener el ambiente de aprendizaje a través de un proceso de planeación coherente con la misión, visión, políticas y valores de la institución.	PORCENTAJE DE CAPACITACIONES DIVULGADAS	# de Actividades de la planeación divulgadas / # Total de Actividades de la planeación	80%	Semestral	Coordinadores Académico y de Calidad	Registro de capacitación y encuestas de satisfacción F-PD-07, Actas.
que refleje el perfil del egresado de la institución mediante la gestión de los comités pedagógicos, calidad, social y cultural.	Hacer del comité de calidad un equipo de alto desempeño mediante programas de formación y capacitación, orientados al conocimiento y mejoramiento de la calidad en la comunidad educativa.	PORCENTAJE DE ACTIVIDADES EJECUTADAS	# de Actividades Ejecutadas / # Total de Actividades	95%	Semestral	Coordinadores Académico y de Calidad	Registro de capacitación y encuestas de satisfacción F-PD-07

como un ejemplo de superación y emprendimiento de ideas para trabajar por la sociedad.	Cumplir con los requisitos de documentación que establece la norma ISO 9001:2000.	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES CARACTERIZADAS	# de Actividades Caracterizadas Cumplidas / # Total Actividades Caracterizadas Planteadas	95%	Anual	Coordinadores Académico y de Calidad	Caracterizaciones IIJEG Listado Maestro de Documentos Internos L-PD-01
Por esto es indispensable la vinculación de la comunidad educativa en la propuesta, desarrollo y evaluación de los modelos pedagógicos de la institución, que permitan el mejoramiento continuo de todos los procesos.	Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo con el propósito de la formación integral de los estudiantes.	Porcentaje De Cumplimiento Del Rendimiento Académico Excelente	# de Estudiantes con Rendimiento Excelente / # Total de Estudiantes	70%	Trimestral	Coordinadores Académico y de Calidad	Boletines Académicos

Fuente: Autora del proyecto

4.3 ETAPA 3. Capacitación del Sistema de Gestión de la Calidad

Es necesaria la capacitación de la comunidad educativa para una mayor eficacia en la implementación de la Norma y los procedimientos que aplican del SGC.

Tabla 6. Capacitaciones de Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad

Capacitación	Tiempo	Fecha	Responsables	Dirigido A
Análisis de conceptos y sensibilización del proceso.	2 Horas	Agosto 31 de 2006	Dra. Alba Yaneth Rincón	Todo el Personal
Socialización de proyecto ambiental 5s.	2 ½ Horas	Diciembre 6 de 2006	Dra. Alba Yaneth Rincón	Todo el Personal
Socialización del documento de proceso de inducción, ritos y rituales.	2 Horas	Abril 10 de 2007	Coordinadora de Calidad	Todo el Personal
Horizonte institucional, Plan de 5s, análisis de rendimiento académico, plan operativo, Cronograma de reuniones.	3 Horas	Noviembre 13 de 2007	Dra. Alba Yaneth Rincón	Todo el Personal
Socialización Mapa de Procesos y Manual de Calidad.	3 Horas	Julio 16 de 2008	Estudiante Acompañante	Director Comité de Calidad
Capacitación de caracterizaciones de Procesos.	3 Horas	Agosto 13 de 2008	Estudiante Acompañante	Director Comité de Calidad
Presentación del tercer informe de avance del proyecto con los padres de familia y Encuestas de Satisfacción.	2 ½ Horas	Marzo 11 de 2009	Estudiante Acompañante	Director Pedro Elías Rincón Comité de Calidad Padres de Familia

Presentación de informe de SGC, socialización de documentos con docentes de la institución y Encuestas de Satisfacción.	2 ½ Horas	Marzo 11 de 2009	Estudiante Acompañante	Director Pedro Elías Rincón Comité de Calidad Docentes
Capacitación de documentos.	2 Horas	Marzo 18 de 2009	Estudiante Acompañante	Secretaria IJEG
Charla de capacitación con estudiantes sobre 9s y documentos.	1 hora	Marzo 19 de 2009	Estudiante Acompañante	Estudiantes
Capacitación a docentes sobre auditoria interna.	2 ½ Horas	Marzo 20 de 2009	Estudiante Acompañante	Director Comité de Calidad

Fuente: Autora del Proyecto



4.4 ETAPA 4. Implementación del SGC y Asistencia Técnica

4.4.1 Mapa de Procesos

El mapa de procesos permite organizar y gestionar de una manera gráfica y clara, la identificación de cada uno de los procesos de la institución, con sus interacciones y secuenciación.

Los procesos definidos por el Comité de Calidad en la institución son:

PROCESOS DIRECTIVOS: Incluye aquellos procesos estratégicos o de dirección que proyectan mantener y mejorar su competitividad pedagógica.

- **Proceso Direccionamiento Estratégico:** Es quien lleva toda la responsabilidad de dirigir y supervisar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Proceso Gestión de la Calidad:** Es el encargado de ejecutar todos los requisitos de la norma que aplican en el Instituto, para el mejoramiento continuo de la calidad.

Se canceló el proceso de Evaluación y Mejora Continua, debido a que presenta las mismas actividades que realiza el proceso Gestión de Calidad y no constituye ningún cambio en el alcance y objetivos del proyecto.

PROCESOS MISIONALES: Son aquellos que están directamente relacionados con la comunidad educativa, de su cumplimiento dependen los resultados esperados en el mejoramiento del nivel académico.

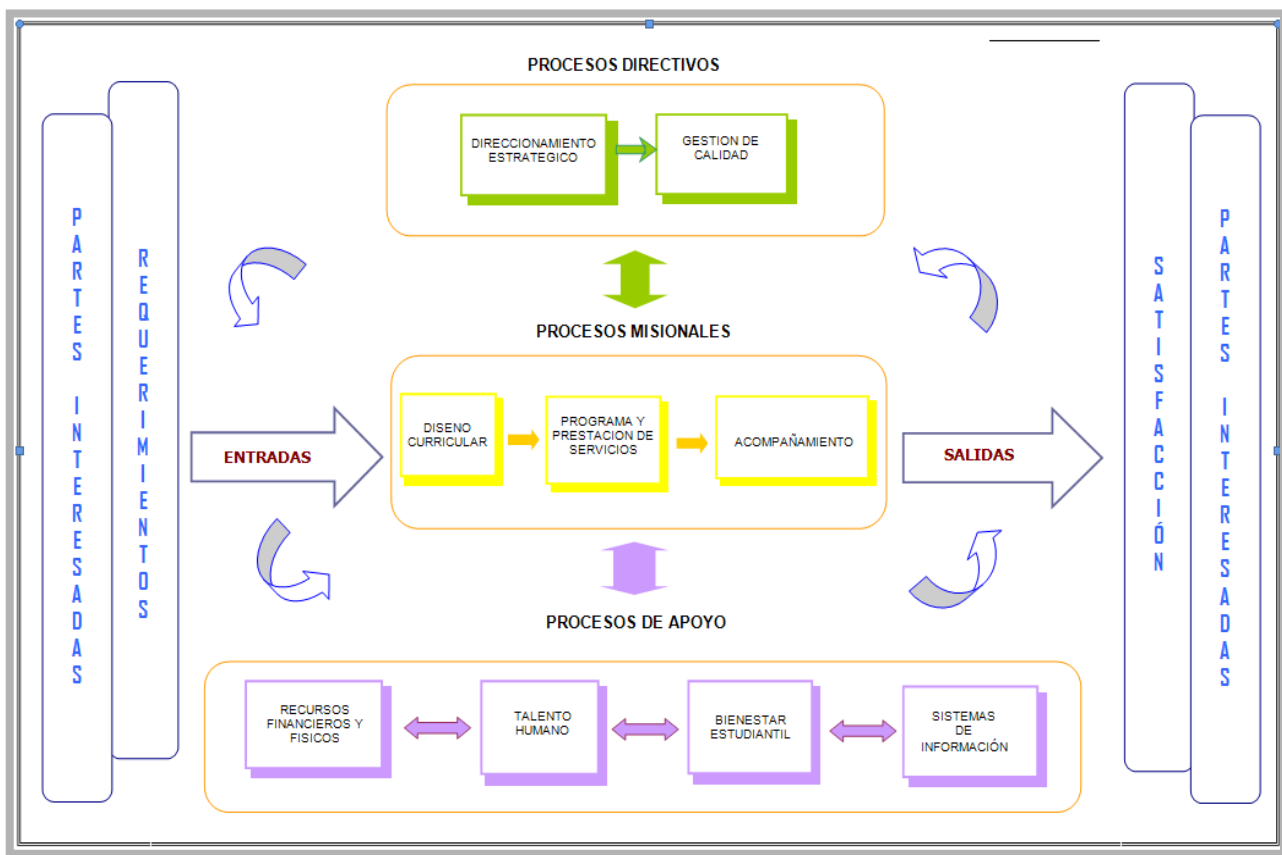
- **Proceso Diseño Curricular:** Está encargado del cumplimiento del plan de estudios y la revisión del nivel de rendimiento académico de los estudiantes.
- **Proceso Programa y Prestación del Servicio:** Este proceso se encarga del programa académico que ofrece el instituto y el procedimiento de matrículas que se lleva a cabo.

- **Proceso Acompañamiento:** Este proceso se encarga de llevar un acompañamiento directo con los estudiantes, en cuanto a su comportamiento académico y personal en las aulas de clase.

PROCESOS DE APOYO: Son aquellos que llevan la ejecución de los demás procesos, debido a que en su resultado se soportan los demás procesos de la institución.

- **Proceso Recursos Financieros y Físicos:** En este proceso se muestra el cumplimiento del presupuesto y contabilidad de la institución, según lo dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional, así mismo se encarga de revisar el procedimiento de compras.
- **Proceso Talento Humano:** Este proceso se encarga de gestionar la guía de inducción de personal administrativo y docente, como también la de evaluación de desempeño dispuesta por el Ministerio de Educación Nacional.
- **Bienestar Estudiantil:** Este proceso se encarga de gestionar la llegada de apoyos complementarios a la institución.
- **Sistemas de Información:** Este proceso se encarga de dirigir la divulgación de información interna en la institución.

Figura 6. Mapa de Procesos del IIJEG



Fuente: Manual de Calidad del IIJEG


4.4.1.1 Caracterizaciones de Procesos

La realización de las caracterizaciones de cada uno de los procesos se hizo con el apoyo del comité de calidad, quienes basaron la descripción de las mismas en las actividades desempeñadas en la institución diariamente.

En ellas se encuentran todas las características inherentes agrupadas y relacionadas con los requisitos de la Norma:

- Objetivo
- Proveedores
- Entradas
- Actividades
- Salidas
- Clientes
- Recursos
- Seguimiento y Medición
- Requisitos
- Documentos y Registros
- Responsables
- Indicadores

Figura 7. Caracterización de Procesos

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS:		Página: 1 de 1
			Código:
			Versión:
OBJETIVO:			
PROVEEDORES	ACTIVIDADES		CLIENTES
ENTRADAS			SALIDAS
RECURSOS	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	REQUISITOS	DOCUMENTOS Y REGISTROS
RESPONSABLES		INDICADORES	
ELABORÓ: FECHA:	REVISÓ: FECHA:	APROBÓ: FECHA:	

Fuente: Manual de Calidad del IIJEG

En el anexo A se encuentran las caracterizaciones definidas para el IIJEG.


4.4.1.2 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión son las medidas utilizadas para determinar el éxito de la institución. Éstos fueron establecidos junto con los integrantes del comité de calidad para ser utilizados continuamente, evaluar el desempeño y los resultados del IIJEG.

Son necesarios para poder mejorar, debido a que muestran claramente si el proceso está siendo implementado satisfactoriamente de acuerdo a los requisitos de la Norma y si realmente la intención es dirigir eficaz y eficientemente los mismos, estos:

- Interpretan lo que esta ocurriendo.
- Toman medidas cuando las variables no alcanzan las metas establecidas.
- Definen la necesidad de hacer cambios y/o mejoras, para evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible. Ver Anexo B

Figura 8. Tablero de Indicadores del IIJEG

		GESTIÓN DE CALIDAD						Página 1 de 3
		TABLERO DE INDICADORES DE GESTIÓN						Versión: 01
								Código: L-PD-04
								Fecha: 11-03-09
PROCESO / OBJETIVO	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	ESTÁNDAR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	FUENTE DE CÁLCULO	
PROCESOS DIRECTIVOS								
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	PORCENTAJE DE OBJETIVOS PLANTEADOS	# de Objetivos Ejecutados / # de Objetivos Planteados	80%	90%	Semestral	Coordinadores Académico y de Calidad	Registros de Acta de Reunión F-PD-06	
GESTIÓN DE CALIDAD	PORCENTAJE DE AVANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN	# de Actividades Implementadas / # Total de Actividades	80%	90%	Semestral	Coordinadores Académico y de Calidad	Cumplimiento de etapas del proyecto, registros de Acta de Reunión F-PD-06	
PROCESOS MISIONALES								
DISEÑO CURRICULAR	PORCENTAJE DE ESTUDIANTES PROMOVIDOS CON EXCELENCIA	# de Estudiantes Promovidos con Excelencia / # Estudiantes Promovidos	50%	60%	Anual	Coordinadores Académico y de Calidad	Logros alcanzados por los estudiantes según el planeamiento de área o asignatura F-PM-02	
PROGRAMA Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	PORCENTAJE DE RESULTADOS DE ICFES	2005-2008	60%	70%	Trimestral	Coordinadores Académico y de Calidad	Resultados Nacionales de ICFES	
ACOMPañAMIENTO	PORCENTAJE DE ACOMPañAMIENTO AL ESTUDIANTE	# de Estudiantes con Acompañamiento / # Total de Estudiantes	60%	70%	Semanal	Coordinador Académico y Directores de Grupo	Observador del Estudiante F-PM-05	
PROCESOS DE APOYO								

RECURSOS FINANCIEROS Y FÍSICOS	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE COMPRA	# de Solicitudes de Compra Aprobadas Pertinentes / # Total de Solicitudes de Compra Propuestas	60%	70%	Semestral	Director y Secretaria	Registros de solicitudes de compra F-PA-01
TALENTO HUMANO	PORCENTAJE DE PERSONAL COMPETENTE	# de Personal Competente / # Total de Personal Contratado	85%	95%	Anual	Coordinador Académico y Director	Registro de Encuestas de Satisfacción de Cliente Interno F-PA-02
BIENESTAR ESTUDIANTIL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE APOYO COMPLEMENTARIOS	# de Programas Complementarios Recibidos / # Total de Programas Propuestos	60%	70%	Semestral	Coordinadores Académico y de Calidad	Registro de programas de apoyo complementario F-PA-05
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	PORCENTAJE DE ACTIVIDADES EJECUTADAS	# de Actividades Ejecutadas / # Total de Actividades Programadas	85%	95%	Semestral	Coordinadores Académico y de Calidad	Registro de capacitación y encuestas de satisfacción F-PD-07
OBJETIVOS DE CALIDAD							
Determinar y mantener el ambiente de aprendizaje a través de un proceso de planeación coherente con la misión, visión, políticas y valores de la institución.	PORCENTAJE DE CAPACITACIONES DIVULGADAS	# de Actividades de la planeación divulgadas / # Total de Actividades de la planeación	70%	80%	Semestral	Coordinadores Académico y de Calidad	Registro de capacitación y encuestas de satisfacción F-PD-07, Actas.

Hacer del comité de calidad un equipo de alto desempeño mediante programas de formación y capacitación, orientados al conocimiento y mejoramiento de la calidad en la comunidad educativa.	PORCENTAJE DE ACTIVIDADES EJECUTADAS	# de Actividades Ejecutadas / # Total de Actividades	85%	95%	Semestral	Coordinadores Académico y de Calidad	Registro de capacitación y encuestas de satisfacción F-PD-07
Cumplir con los requisitos de documentación que establece la norma ISO 9001:2000.	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES CARACTERIZADAS	# de Actividades Caracterizadas Cumplidas / # Total Actividades Caracterizadas Planteadas	85%	95%	Anual	Coordinadores Académico y de Calidad	Caracterizaciones IIJEG Listado Maestro de Documentos Internos L-PD-01
Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo con el propósito de la formación integral de los estudiantes.	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL RENDIMIENTO ACADÉMICO	# de Estudiantes con Rendimiento Excelente/ # Total de Estudiantes	60%	70%	Trimestral	Coordinadores Académico y de Calidad	Boletines Académicos

Fuente: Autora del Proyecto

4.4.1.3 Desarrollo de la Documentación

El desarrollo de la documentación se hizo con el apoyo del comité de calidad, con quienes se revisó los documentos que ya existían, dispuestos por el Ministerio de Educación Nacional y los demás fueron diseñados de acuerdo a los lineamientos de la institución y los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000.

La estudiante acompañante⁵ se reunió con cada uno de los integrantes del comité a medida que se avanzaba en la gestión de documentar los procesos, para su diseño y diligenciamiento convenido con el diario actuar en la institución. Así mismo se iba revisando y aprobando por el coordinador de calidad⁶, el cuál es el encargado en la institución de modificar y notificar al director⁷ para que realice la aprobación de las modificaciones.

Si el coordinador sugería cambios, se procedía a actualizar los mismos, al igual que el listado maestro de documentos internos y realizar la divulgación pertinente.

Por motivos de la reciente llegada del nuevo Director a la institución, se dispuso por medio de una reunión con los directivos del Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán, directores del Proyecto Educativo Líderes siglo XXI y PROINAPSA-UIS, que el encargado de revisar y aprobar todos los documentos hasta el momento de finalizar el proyecto, sería el coordinador de calidad, debido a que se le dará el tiempo prudente al director para dirigir la continuación del Sistema de Gestión de la Calidad en el IJEG.

⁵ Kathy M. Daza Brochero

⁶ Evaristo Medrano

⁷ Pedro Elías Rincón



ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad propone dos tipos de documentos:

- Documentos
- Procedimientos Documentados

El documento proporciona información sobre cómo desarrollar las actividades de manera correcta en la institución y el procedimiento documentado es obligatorio de acuerdo a los requisitos de la Norma, para describir cómo se deben hacer las actividades, éstos estarán disponibles para la comunidad educativa de manera impresa y en medio magnético en la secretaría del instituto.

CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

La codificación de los documentos y registros pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad del IIJEG, se realizó con la Coordinadora Académica y el Coordinador de Calidad para su correcto desarrollo.

La documentación se codificó de la siguiente manera:

- Los códigos serían Alfa-numéricos.

- El campo separado por un guión.

Primer Campo

La primera letra pertenece al tipo de documento, según se especifica a continuación:

M	Manual
P	Procedimiento
I	Instructivo
G	Guía
F	Formato
L	Listado
C	Lista de chequeo o Check List
D	Documento (externo)
T	Norma o Política
Z	Esquema o caracterización

Segundo Campo

La segunda letra Identifica el proceso al cual pertenece el documento:

PD	Procesos directivos
PM	Procesos misionales
PA	Proceso de apoyo

Tercer Campo

El último campo hace referencia al número consecutivo internamente en cada proceso.

EJEMPLO

M-P D-01	M	Manual. (Primer campo)
	PD	Procesos directivos. (Segundo campo)
	01	Elaboración modificada. (Tercer campo)

ELABORACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Para la elaboración de los documentos se tuvo en cuenta la siguiente estructura:

- **Procedimientos o guías**

ENCABEZAMIENTO

OBJETIVO

ALCANCE

DOCUMENTOS APLICABLES

DEFINICIONES

DESCRIPCIÓN

PIE DE PÁGINA

- **Instructivos**

ENCABEZAMIENTO

DESCRIPCIÓN DE INSTRUCTIVOS

PIE DE PÁGINA

- **Listas de chequeo o formatos**

ENCABEZAMIENTO

CONTENIDO DE LA LISTA DE CHEQUEO

CONTENIDO DEL FORMATO

- **Políticas**

ENCABEZAMIENTO

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA

PIE DE PÁGINA

- **Documentos de origen externo**

Los documentos de origen externo serán identificados por su nombre para el sistema de gestión de calidad, según el listado de documentos externos.

CONTROL DE DOCUMENTOS INTERNOS

El control de documentos internos se hace a medida que se van modificando y aprobando por el coordinador de calidad y el director de la institución, en el listado maestro de documentos internos. Ver anexo C.

CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Los documentos externos son aquellos creados y dispuestos por el Ministerio de Educación Nacional, para ser gestionados por la institución educativa, están relacionados en un listado de documentos externos. Ver anexo D.

CONTROL DE REGISTROS

Los registros son todos los formatos y documentos diligenciados por la institución, se encuentran almacenados de manera impresa y otros en medio magnéticos, relacionados en el listado de control de registros, tramitados bajo los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000. Ver anexo E.

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS SEGÚN LA NORMA

La Norma NTC ISO 9001:2000 exige que la institución debe tener unos procedimientos documentados que describan la manera cómo se deben hacer las actividades y que se ha establecido, documentado, implementado y mantenido⁸ en el IIJEG. Ver anexo F.

MANUAL DE FUNCIONES

Para la creación del manual de funciones se organizó con el comité de calidad establecer el formato y repartirlo entre todos los docentes y administrativos de la institución, de manera que diligenciaran sus funciones y responsabilidades, para luego tomarlos como guía en el desarrollo de cada uno de los perfiles de la estructura organizacional, realizando una comparación entre lo que ellos hacen y lo estipulado en el PEI de la institución. Luego fue revisado y aprobado por el coordinador de calidad. Ver anexo G.

⁸ Tomado de la Norma NTC ISO 9001:2000

MANUAL DE CALIDAD

El objetivo principal del manual de calidad es servir de guía para el desarrollo de la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad en la institución, brindando toda la información necesaria y estructurada bajo los lineamientos del Sistema Educativo Colombiano y los requisitos exigidos por la Norma NTC ISO 9000:2001. Ver anexo H.

4.5 ETAPA 5. Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad

4.5.1 Auditoría Interna

La auditoría interna es el proceso por medio del cuál se evalúa la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, verificando que los requisitos de la Norma aplicados en cada uno de los procesos identificados, están conformes a la institución y han sido asimilados correctamente.

4.5.1.1 Planificación de Auditoría Interna

Mediante la planificación de la auditoría interna se evaluará la eficacia del proceso implementado y el cumplimiento de sus objetivos, para obtener detalladamente todas las no conformidades encontradas en su ejecución.

Lo primero que se organizó fueron las capacitaciones de auditoría con la comunidad educativa, de manera que se les explicó a todos, de que se trataba y cual era su objetivo.

Ésta se programó con la definición del equipo auditor, las fechas a realizarse y los procesos a evaluar, luego se desarrolló el programa de auditorías, donde se detalló los procesos con su fechas y requisitos correspondientes a la Norma y los respectivos responsables auditados, al igual que el plan de

auditoría y la lista de verificación, en donde se describió las horas de auditar los procesos y las preguntas pertinentes para cada uno de ellos.

4.5.1.2 Ejecución de la Auditoría

La ejecución de la auditoría se hizo en los días 31 de Marzo y 1 de Abril de 2009, se realiza con la reunión de apertura, donde se da inicio al proceso de evaluación con la entrega del material para los profesores auditados y la información de cuáles serán los horarios.

El desarrollo de ésta fue en la oficina de Coordinación Académica del IIJEG, donde se verificó el cumplimiento de los requisitos aplicados por medio de la recolección de evidencias encontradas.

La reunión de cierre fue el 1 de Abril de 2009, donde cada uno de los auditores presentó los hallazgos identificados y las observaciones hechas en cada proceso auditado.

El equipo auditor fue:

Josué Peña	Docente Auditor
Nubia Schneider	Coordinadora Académica Acompañante
Evaristo Medrano	Coordinador de Calidad Acompañante
Kathy Daza	Representante PROINAPSA-UIS Observadora



Equipo Auditor

4.5.1.3 Informe de Auditoría

El equipo auditor se reunió el 2 de Abril a las 7 a.m. en la oficina de coordinación académica, para realizar el informe de auditoría, con los hallazgos encontrados y las conclusiones hechas, para la posterior elaboración del plan de mejoramiento presentado ante el director y los docentes auditados, con el fin de levantar las no conformidades halladas. Ver anexo I.

Las actividades de seguimiento descritas en el plan de mejoramiento se desarrollaron luego de identificar las acciones correctivas, acciones preventivas, la revisión por la dirección, quejas y reclamos, análisis de datos del desempeño de los procesos, las capacitaciones y encuestas realizadas a clientes internos y externos.



Auditoría # 1



Auditoría # 2

Tabla 7. Plan de Mejoramiento de Auditoría Interna # 1.

PROCESO	HALLAZGO	ACCIÓN PREVENTIVA Y/O CORRECTIVA	INDICADOR		RESPONSABLE	META	CRONOGRAMA		FECHA TERMINACIÓN	OBSERVACIONES
			UNIDAD	EXPRE-SIÓN			INICIO	FIN		
DIRECCIÓN ESTRATÉGICO	No se evidencia que el Comité de Calidad tenga definido un cronograma de actividades, ni actualizadas las reglas de trabajo para el año 2009. Num. 4	Definir cronograma de trabajo, al igual que sus reglas de trabajo que den cumplimiento con la acciones a tomar en el año 2009.	UNIDAD	Cronograma y reglas de trabajo definido	Comité de Calidad	Un Cronograma y reglas de trabajo definido	1 de Abril de 2009	3 de Abril de 2009	3 de Abril de 2009	
DIRECCIÓN ESTRATÉGICO	No se evidencia claramente el perfil de la institución, este debe redefinirse. Requisito 5.4	Definir internamente el perfil de la institución nuevamente.	UNIDAD	Perfil de la Institución definido	Comité de Calidad	Perfil de la institución definido	1 de Abril de 2009	3 de Abril de 2009	3 de Abril de 2009	
DIRECCIÓN ESTRATÉGICO	No se evidencia en la política de calidad de la institución descrita más detalladamente los comités de gestión de la institución. Requisito 5.3	Desarrollar las acciones necesarias para describir detalladamente la política de calidad.	UNIDAD	Política de Calidad corregida	Comité de Calidad	La Política de calidad corregida	1 de Abril de 2009	3 de Abril de 2009	3 de Abril de 2009	
GESTIÓN DE CALIDAD	No se evidencia en el proyecto de vida presentado y desarrollado en la institución, continuación con la divulgación y	Continuar con las actividades programadas para el desarrollo del proyecto de vida con la comunidad educativa.	%	Número de actividades desarrolladas	Comité de Calidad y Coordinación Académica.	80% de las actividades desarrolladas en proyecto	1 de Abril de 2009	31 de Octubre de 2009	17 de abril de 2009	Jornada del Día Gaitanista, en el se desarrolló parte de la actividad

	aplicación de este en todos los estamentos de la institución. Requisito 5.4.2					de vida				del proyecto de vida, programado para todo el año.
GESTIÓN DE CALIDAD	No se evidencia desarrollo de otras actividades lúdicas con los estudiantes para obtener una mayor apropiación del sentido de las 4s restantes de la calidad. Requisito 7.2.1	Desarrollar las actividades lúdicas pertinentes para la apropiación del proyecto de las 9s.	%	Número de actividades desarrolladas	Comité de Calidad y Coordinación Académica.	80% de las actividades lúdicas desarrolladas	1 de Abril de 2009	15 de Junio de 2009	3 de Abril de 2009	Se hizo jornada de clima organizacional y lúdico con el Señor Rector.
DISEÑO CURRICULAR	El cronograma de las jornadas pedagógicas desarrolladas en la institución, debe estar más acorde al tiempo de la programación organizada. Requisito 6.4	Adoptar un tiempo más acorde para la realización de las jornadas pedagógicas en la institución.	%	Número de jornadas realizadas	Coordinación Académica y Director	80% de las jornadas pedagógicas	1 de Abril de 2009	15 de Octubre de 2009	16 de Abril de 2009	Reunión en Confenalco sobre Proyecto Educativo Líderes Siglo XXI.
ACOMPANIAMIENTO	No se evidencia coherencia con el formato (F-PM-05) Seguimiento al comportamiento del estudiante, debido a que es llamado por los docentes Observador, porque ellos sugieren que es mejor ese título para el formato. Requisito 7.2.2	Definir el título definitivo para el formato (F-PD-05).	Unidad	Formato definido	Comité de Calidad y Coordinación Académica.	Título del formato definido	1 de Abril de 2009	3 de Abril de 2009	3 de Abril de 2009	
RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS	No se evidencia que el formato de Solicitud de Compras (F-PA-01), está siendo	Adoptar definitivamente el uso del formato de solicitud de	%	Formato Utilizado	Comité de Calidad y Dirección	80% de las solicitudes de	1 de Abril de 2009	31 de Octubre de 2009	15 de Abril de 2009	Se están gestionando los formatos para las

ROS	totalmente implementado en la institución para el procedimiento de compras. Requisito 7.4	compras, como herramienta de trabajo en la institución.				compras diligenciadas				solicitudes de compras en la institución.
RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS	No se evidencia cumplimiento en los componentes financieros y contables dispuestos por el Ministerio de Educación Nacional al verificar la lista de chequeo, debido a que la secretaria desconoce algunos de ellos. Requisito 7.4	Revisar los componentes financieros y ubicarlos.	Unidad	Componentes financieros y contables ubicados	Dirección	Ubicar los componentes financieros y contables	1 de Abril de 2009	31 de Octubre de 2009	15 de abril de 2009	Los recursos financieros y contables se encuentran disponibles en la institución, están siendo revisados por la contadora.
TALENTO HUMANO	No se evidencia que la guía de inducción al personal (G-PA-01), ha sido utilizada al igual que el formato (F-PA-04) registro de inducción al personal, esto es debido a que no estaba disponible en la llegada de nuevos docentes a la institución. Requisito 6.2	Gestionar la utilización de la guía (G-PA-01) Y el formato (F-PA-04)	Unidad	Documentos diligenciados	Comité de Calidad y Coordinación Académica.	Documentos de Talento Humano gestionados	1 de Abril de 2009	31 de Octubre de 2009	31 de Octubre	Los documentos implementados no han sido diligenciados debido a que desde el momento de su creación, no ha llegado personal docente y administrativo nuevo en la institución.

BIENESTAR ESTUDIANTIL	No se evidencia que el formato (F-PA-05) diligenciamiento de programas de apoyo complementario está siendo diligenciado, esto debido a que es nuevo y que en estos momentos no han llegado ofrecimientos de actividades a la institución. Requisito 7.2.3	Gestionar la utilización del formato (F-PA-05)	%	Documento diligenciado	Comité de Calidad y Coordinación Académica.	70% de los programas de apoyos complementarios ofrecidos a la institución.	1 de Abril de 2009	31 de Octubre de 2009	14 de Abril de 2009	Se están gestionando nuevos programas.
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	No se evidencia la organización de actividades de integración entre docentes de las sedes, que mejoren el clima organizacional de la institución. Requisito 6.4	Desarrollar jornadas de socialización que apoyen el clima organizacional de los docentes y administrativos de la institución.	%	Jornadas y actividades desarrolladas	Coordinación Académica y Dirección	75% de jornadas de socialización para el mejoramiento de clima organizacional	1 de Abril de 2009	31 de Octubre de 2009	3 de Abril de 2009	

Fuente: Autora del Proyecto

El comité de calidad debe presentar mensualmente al rector de la institución, reporte de las acciones preventivas y correctivas, para un mayor control de seguimiento al SGC, debido a que hay acciones que fueron diferidas durante todo el año escolar por motivos de actividades establecidas en diferentes fechas

Tabla 8. Diagnóstico Final del Cumplimiento de los Requisitos de la Norma en el Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán

NTC ISO 9001: 2000		IJEG	0	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1 Requisitos Generales		X					X	Se cumple, el instituto ha implementado los requisitos generales SGC.
	4.2 Requisitos de Documentación	4.2.1 Generalidades	X					X	Se cumple, la documentación bajo los requisitos del SGC, ha sido implementada.
		4.2.2 Manual de Calidad	X					X	Se cumple, el instituto tiene un manual de calidad
		4.2.3 Control de Documentos	X					X	Se cumple, domina un control de documentos
		4.2.4 Control de Registros	X					X	Se cumple, tiene un control de registros
5. Responsabilidad por la Dirección	5.1 Compromiso de la Dirección		X					X	Se cumple, la institución cuenta con un claro compromiso del rector.
	5.2 Enfoque al Cliente		X					X	Se cumple, hay evidencia de un claro enfoque al cliente con el SGC.
	5.3 Política de Calidad		X					X	Se cumple, la política de calidad está alineada con los objetivos del instituto.
	5.4 Planificación	5.4.1 Objetivo de Calidad	X					X	Se cumple, los objetivos cumplen con los requisitos de la norma y han sido divulgados.
		5.4.2 Planeación del Sistema	X					X	Se cumple, la planificación del SGC se hizo acorde a las necesidades de la institución.
	5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	5.5.1 Resp. y Autoridad	X					X	Se cumple, el rector lidera el cumplimiento del SGC.
		5.5.2 Repres. De la Dirección	X				X		Por ser una institución pequeña, no se necesitó de un representante de la dirección.
		5.5.3 Comunicación Interna	X					X	Se cumple, se han establecido los métodos de comunicación adecuados para la institución.
	5.6 Revisión por la Dirección	5.6.1 Generalidades	X					X	Se cumple, el rector evalúa y mejora las necesidades del instituto.
		5.6.2 Inf. Para la Revisión	X					X	Se cumple, con la información adecuada para su realización.
5.6.3 Resultados de la Dirección		X					X	Se cumple, los resultados de la revisión, están acordes con los requisitos del sistema y la institución.	
6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.1 Provisión de Recursos		X				X	Cumple con los recursos necesarios para el mejoramiento continuo del SGC.	

	6.2 Recursos Humanos	6.2.1 Generalidades	X						X	Se cumple, los docentes son actos para prestar una buena formación a los estudiantes.
		6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación	X						X	Se cumple, la comunidad educativa ha contribuido con la toma de decisiones de la satisfacción del cliente.
	6.3 Infraestructura	X					X		Se cumple, la infraestructura es adecuada para la prestación del servicio a la comunidad estudiantil	
	6.4 Ambiente de Trabajo	X						X	Se cumple, es adecuado para mantener del SGC.	

NTC ISO 9001: 2000		IIJEG	0	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES	
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	7.1 Planificación de la Realización del Producto	X						X	Se cumple, bajo los requisitos de la norma NTC-ISO 9000-2001.	
	7.2 Procesos relacionados con el Tiempo	7.2.1 Deter. de los requisitos relacionados con el Producto	X						X	Se cumple, pero no bajo el diseño de los requisitos de la norma NTC ISO 9000:2001.
		7.2.2 Revisión de los Requisitos del Producto	X						X	La institución cuenta con programa académico, de acuerdo al sistema educativo colombiano y los requisitos de la norma NTC ISO 9000:2001.
		7.2.3 Comunicación con el Cliente	X						X	Se cumple, tiene buena disposición para la comunicación en la institución.
	7.3 Diseño y Desarrollo	7.3.1 Planificación del D y D	X						X	Se cumple con la planificación de un programa curricular adecuado a las necesidades de los estudiantes.
		7.3.2 Elementos de Entrada	X						X	Se cumple con los requisitos necesarios para el diseño curricular del a institución.
		7.3.3 Resultados del D y D	X				X			Se cumple, el desempeño de los estudiantes ha mejorado progresivamente.
		7.3.4 Revisión D y D	X						X	Se cumple, la institución periódicamente es analizada en cada uno de los procesos identificados.
		7.3.5 Verificación del D y D	X						X	Se cumple, están los controles de inscripciones de matrículas.
		7.3.6 Validación del D y D	X						X	Se cumple, los procesos han sido validados de acuerdo a los requisitos de la norma.
7.3.7 Control de Cambios		X						X	Se cumple, la institución constantemente está modificando leyes las cuales mejoran el SGC.	

	7.4 Compras	7.4.1 Proceso de Compras	X						X	Se cumple, están desarrollados bajo los requisitos de la norma.
		7.4.2 Información de las Compras	X						X	Se cumple, están desarrollados bajo los requisitos de la norma.
		7.4.3 Verificación del Producto Comprado	X						X	Se cumple, las compras reciben la inspección requerida para su aval
	7.5 Producción y Prestación del Servicio	7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	X						X	Se cumple, están desarrollados bajo los requisitos de la norma.
		7.5.2 Validación de Procesos	X						X	Se cumple, están desarrollados bajo los requisitos de la norma.
		7.5.3 Identificación y Trazabilidad	X						X	Se cumple, están siendo transversalizadas las áreas prestadas en al institución.
		7.5.4 Propiedad del Cliente	X						X	Se cumple, la institución identifica y protege los bienes con que prestan servicio educativo.
		7.5.5 Preservación del Producto o Servicio	X						X	Se cumple, están desarrollados bajo los requisitos de la norma.
	7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento Y Medición									
	NTC ISO 9001: 2000			IIJEG	0	1	2	3	4	5
8. medición análisis y mejora	8.1 Generalidades		X						X	Se cumple, el seguimiento y mejora del servicio necesario en la institución.
	8.2 Seguimiento y Medición	8.2.1 Satisfacción del Cliente	X						X	Se cumple con el análisis de percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos.
		8.2.2 Auditoría Interna	X						X	Se cumplió con el desarrollo de las auditorias internas, que permitieran ver la implementación asertiva del SGC en al institución.
		8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	X						X	Se cumple con la medición de los indicadores de cada uno de los procesos los cuales reflejan el estado en que se encuentra la institución.
		8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto	X						X	Se cumple con la periódica evaluación del rendimiento académico de los estudiantes
	8.3 Control del Producto No Conforme		X						X	Se cumple, con un procedimiento y control del servicio no conforme.
	8.4 Análisis de Datos		X						X	Se cumple, con un control de indicadores que miden la eficacia del SGC en la institución.

	8.5 Mejora	8.5.1 Mejora Continua	X						X	Se cumple con el uso de todos los requisitos planeados, para su evaluación y mejora continua.
		8.5.2 Acción Correctiva	X						X	Se cumple, con un procedimiento y control de acciones correctivas.
		8.5.3 Acción Preventiva	X						X	Se cumple, con un procedimiento y control de acciones preventivas
Promedio		4.85								

Fuente: Autora del proyecto.

Con el resultado de la calificación obtenida de 4.85, se evidencia que las diferentes actividades desarrolladas para lograr la sensibilización y correcta implementación del sistema de gestión de la calidad, han sido positivas, a pesar de que aún presenta un bajo rendimiento académico.

4.5.1.4 Acciones de Mejora al Sistema de Gestión de la Calidad Según Resultados de Indicadores de Gestión y Auditoría Interna # 2

Direccionamiento Estratégico:

El cumplimiento de objetivos planteados fue superado con respecto a la meta propuesta, cómo Acción Preventiva es necesario que el rector mantenga el espíritu de liderazgo del proceso en la comunidad

educativa, a través de continuas actividades lúdicas que logren un sentido de pertenencia en cada desempeño realizado para la institución.

Gestión de Calidad:

El porcentaje de avance del sistema de gestión fue cumplido con respecto a lo planeado por el comité de calidad, cómo Acción Preventiva se sugiere al comité de calidad tomar las acciones de mejoras planteadas con respecto al resultado final de auditorías y al cumplimiento de indicadores, para mejorar continuamente los procesos sin mayores inconvenientes.

Diseño Curricular:

El porcentaje de estudiantes promovidos con excelencia en la institución es muy bajo con respecto a la meta, a pesar de que subió 2% con respecto al año anterior, no superó la meta del 60% en la cuál debería ubicarse en relación a otras instituciones educativas. Cómo Acción Correctiva es necesario prestar mucho más atención a los estudiantes con bajo rendimiento, debido a que en ellos no sólo influyen problemas de aprendizaje, sino familiares y personales.

Programa y Prestación del Servicio:

La meta propuesta de 3 puntos para el año 2008 en las pruebas de ICFES no fue alcanzada, cómo Acción Correctiva para poder cumplir con las metas propuestas, necesariamente se debe trabajar con los estudiantes desde el grado Primero de Educación Básica, con evaluaciones por Competencias (Tipo ICFES y SABER) en donde se aplique por lo menos cada bimestre un Simulacro de Pruebas SABER y Pruebas ICFES para todos los estudiantes del Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán.

Para los estudiantes de Grado Once en el 2009, es necesario que se les aplique mínimo 3 simulacros y que sean resueltos después de su presentación por cada uno de los profesores que orienten las asignaturas evaluadas, analizando cada uno de los distractores de cada Ítem.

Acompañamiento:

El porcentaje de estudiantes con acompañamiento superó las metas propuestas para el 2009, debido a que la institución cumple con el seguimiento académico y de comportamiento sin excluir a niños excelentes, cómo Acción Preventiva es necesario que la institución, promueva un acercamiento que busque dar solución con los problemas de convivencia que se perciben en la comunidad educativa, ya que son estos los que más afectan el aprendizaje de los estudiantes.

Recursos Físicos y Financieros:

La meta propuesta en el diligenciamiento del formato de solicitudes de compra, se ha cumplido, teniendo en cuenta que los únicos que manejan compras son el rector y coordinación académica, cómo Acción Preventiva se sugiere promover a los docentes el uso de éstos, para solicitar la compra de necesidades por áreas o comités de gestión en la institución.

Talento Humano:

El personal administrativo y docente de la institución cumple con lo requisitos empleados por la secretaria de educación, para prestar el servicio de formación a los estudiantes, cómo Acción Preventiva se sugiere conservar la exigencia de asistencia a clases y rendimiento de las actividades en la institución, debido a que hay una tendencia a ser flexible, por la cercanía que se ha creado entre estudiantes y profesores, lo que implica que ellos se

aprovechen de la situación y estén expuestos a fallar en su labor de formarlos.

Bienestar Estudiantil:

El porcentaje de cumplimiento de los programas de apoyo complementarios se ha incrementado, debido a que la institución ha permitido el desempeño de propuestas presentadas por las entidades que la secretaría de educación envía, cómo Acción Preventiva se sugiere gestionar programas que permitan trasladar a los estudiantes a instituciones de formación profesional como el SENA, para enseñarles otros tipos de especialidades, concediéndoles así la oportunidad de obtener otras competencias para enfrentarse a la vida laboral.

Sistemas de Información:

La institución cuenta con un adecuado sistema de información, lo que ha permitido superar las metas propuestas para el desarrollo del plan operativo institucional y el clima organizacional de la comunidad educativa, cómo Acción Preventiva es preciso continuar promoviendo metodologías de aprendizaje e interacción en la institución.

4.5.1.5 Cumplimiento de los Objetivos del Proyecto

En el Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán, luego de cumplir con la implementación del sistema de mejoramiento de la calidad, se comprueba que los objetivos hayan sido cumplidos en su totalidad.

Tabla 9. Cumplimiento de los Objetivos del Proyecto

OBJETIVO GENERAL	CUMPLIMIENTO
Diseño, Documentación e Implementación del sistema de gestión de la calidad en el Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán, según la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000.	El diseño del sistema de gestión de la calidad implementado en el instituto, fue de acuerdo a los estándares del Sistema Educativo Colombiano y los lineamientos que rigen la Norma NTC ISO 9001:2000.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CUMPLIMIENTO
Identificar la situación actual del Instituto Integrado Jorge Eliécer Gaitán, para analizar las fortalezas y debilidades con el fin de plantear mejoras en el contexto que entrega el cumplimiento de los requisitos exigidos en la norma ISO 9001:2000.	Al llegar al instituto, se encontró la gestión del mejoramiento de la calidad por medio del Proyecto Educativo Líderes Siglo XXI, el cuál se analizó en el diagnóstico, revisando así que porcentaje de avance tenían con respecto a los requisitos de la Norma.
Fomentar el deseo de ampliar los conocimientos formativos, sensibilizando a la comunidad educativa, sobre la importancia de Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001: 2000.	A medida que iba avanzando el proyecto se fue capacitando a los administrativos, docentes, padres y estudiantes, para prepararlos e informarlos de la gestión que se estaba realizando, donde los beneficiados del proceso serían ellos, al mismo tiempo que respondieran positivamente a los cambios que daría la institución.
Orientar la participación activa en las distintas capacitaciones de sensibilización, para la implementación del Proyecto Educativo Institucional (PEI), teniendo en cuenta los temas afines del Sistema de Gestión de la	El Proyecto Educativo Institucional debe reestructurarse y toda la implementación del sistema con la comunidad educativa se hizo con el fin de alinear esto con la gestión de la calidad.

Calidad.	
Plantear estrategias encaminadas a orientar y motivar a los estudiantes a continuar con la Formación Profesional, con el fin de aumentar el nivel académico del IIJEG y de esta manera mejorar su reconocimiento institucional.	Con los estudiantes y padres de familia se hizo charlas y encuestas de satisfacción en medio de actividades orientadas a sensibilizarlos sobre lo importante que es lograr un buen rendimiento académico, para formarse profesionalmente.
Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000.	El proceso de diseñar e implementar el SGC, fue logrado con el desarrollo de las capacitaciones de sensibilización a la comunidad educativa, de acuerdo a los requisitos que aplicaban en el IIJEG.
Establecer los indicadores para los diferentes procesos de la organización con el fin de visualizar si se cumple con los objetivos de calidad propuestos.	Se definieron los indicadores acordes para medir y evaluar los objetivos planteados al inicio del proyecto, con el fin de mejorar el rendimiento académico de los estudiantes y los problemas con la comunidad educativa.
Apoyar la realización de dos auditorias con el fin de identificar incumplimientos en el proceso y con base en estos sugerir mejoras necesarias para garantizar la ejecución de los requisitos establecidos.	Se realizaron las auditorías propuestas, en las cuales se identificaron no conformidades en unos procesos y fueron levantadas, por medio del establecimiento de un plan de mejoramiento.

Fuente: Autora del Proyecto

4.5.1.6 Aporte de la Ingeniería Industrial al Proyecto en el IIJEG

Por medio de los conocimientos y técnicas adquiridas en el transcurrir por la universidad, se aplicó al proyecto en el IIJEG, todo los aportes que permitieran dirigir de una manera eficaz el cumplimiento de los objetivos planteados.

El liderazgo en la comunicación, planeación del trabajo y definición de responsabilidades, fueron claves para el despliegue de la implementación del SGC, ya que con el comité de calidad interactuó de manera efectiva, para que se entendiera la importancia, pertinencia y el establecimiento de un buen ambiente escolar necesario en la comunidad educativa para cumplir con los requisitos de la Norma.

5. CONCLUSIONES

- Con el diagnóstico hecho al inicio del proyecto se logró identificar el avance de la institución con respecto al mejoramiento de la calidad que se estaba implementando, permitiendo apoyar el SGC con los proyectos incluidos en el plan operativo institucional.
- La participación del rector como máximo interesado en el mejoramiento de la calidad de la institución, fue clave para facilitar los recursos necesarios que permitieran sensibilizar a la comunidad e interactuar en el desarrollo del proceso.
- La realización de los perfiles de calidad se usaron como herramienta de sensibilización a la resistencia al cambio, debido a que fueron creados por los docentes de acuerdo a la formación educativa que prestan a los alumnos.
- En la etapa de capacitaciones al talento humano se logró fomentar el sentido de pertenencia con la institución y la oportunidad de crear proyectos encaminados a promover cultura de calidad transversalizadas con las áreas de formación del IIJEG.
- Se logró una pequeña mejora en las pruebas de ICFES concienciando a los estudiantes a mejorar el rendimiento académico, para obtener un buen nivel de calidad, con respecto a las demás instituciones y así poder continuar con su formación profesional.

- Los componentes del Sistema Educativo Colombiano sirvieron de apoyo en la gestión documental del instituto, tomando como referencia leyes y acuerdos que rigen varios de los procesos identificados.
- La evaluación del mejoramiento continuo de la calidad permite ver cómo las instituciones educativas revisan su funcionamiento administrativo y educativo, para implementar acciones de mejoras en todos los procesos que cumplen con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000.

6. RECOMENDACIONES

- Es indispensable que el rector de la institución se apersona más del mejoramiento continuo de la institución, a pesar de su total interés en facilitar los recursos para el desarrollo de las actividades, necesita estar más pendiente de todo lo que se debe seguir gestionando en el.
- Las capacitaciones de la comunidad educativa deben continuar gestionándose ya que en ellas se mantiene la continuidad del trabajo de todos, mejorando así el clima organizacional de la institución.
- Es necesario que con la realización periódica de la encuesta de satisfacción de cliente interno y externo, se evalúe la asertividad de la comunidad en cuanto a las mejoras de la calidad académica.
- Para incrementar el nivel académico de los estudiantes en las metas propuestas, necesariamente se deben trabajar con ellos, desde los primeros grados y continuamente evaluar los estándares de calidad transversalizados con el modelo pedagógico de la institución y las asignaturas correspondientes a su plan de estudios.
- Es preciso que se gestionen programas de apoyo complementario con la secretaría de educación, que como contenido hablen del sentido de la formación profesional y la capacidad de interactuar entre personas de recursos muy bajos.

- Se recomienda crear un medio de publicidad, que hable del buen nombre del colegio, el compromiso y la educación que prestan a los estudiantes, para ampliar la cobertura de la institución, la cual es muy baja.
- Desarrollar más actividades lúdicas y pedagógicas donde se integre a toda la comunidad educativa en la formación de valores, convivencia y deseo de continuar con una educación profesional, para mejorar su calidad de vida.

7. BIBLIOGRAFÍA

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. NTC ISO 9001. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos, Bogotá D.C. ICONTEC 2000.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. NTC ISO 9004. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño, Bogotá D.C. ICONTEC 2000.
- Guías para desarrollar la calidad en la gestión de instituciones educativas.
- DECRETO 1860 DEL 1994, AGOSTO 3, DIARIO OFICIAL N 41.473, DEL 5 DE AGOSTO DE 1994.
- DECRETO 230 D 2002
- Ley 115 de 1994.
- Ley 715 de 2001
- http://www.secretariassenado.gov.co/leyes/L0115_94.HTM
- http://www.colombiaaprende.gov.co/html/home/1592/article-91697.html#h2_3
- www.fundacionexe.org.co