

**DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000 EN EL COLEGIO SALESIANO SAN
JUAN BOSCO**

LILIANA MARÍA LÓPEZ DOMÍNGUEZ

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2006**

**DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000 EN EL COLEGIO SALESIANO SAN
JUAN BOSCO**

LILIANA MARÍA LÓPEZ DOMÍNGUEZ

**Proyecto de Grado para optar al título de
Ingeniera Industrial**

**Director
JORGE ELIÉCER FIGUEROA VARGAS
INGENIERO INDUSTRIAL**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2006**

*A Dios por darme el privilegio de la vida, la
sabiduría y lo necesario para lograr mis metas.*

*A mis padres, por que ellos siempre están en las
buenas y en las malas; me educan, me aconsejan,
me imparten valores para conducirme
correctamente y me ofrecen el sabio consejo en el
momento oportuno.*

*A mi gran amor, Sergio, por su colaboración,
paciencia, cariño y confianza.*

*A los estudiantes del Colegio Salesiano San Juan
Bosco, para que este proyecto contribuya a brindar
una educación de óptima calidad*

Liliana Maria .

AGRADECIMIENTOS

Al Ingeniero, Jorge Eliécer Figueroa, Director del Proyecto, por sus aportes, colaboración, paciencia y guía en el desarrollo de este proyecto.

Al Padre Carlos Eduardo Guerra, por brindarme la confianza, respaldo y compañía, que me permitieron cumplir con las actividades planteadas.

Al Colegio Salesiano San Juan Bosco, que ha retroalimentado este proyecto, con su continua colaboración y compromiso en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2000.

A la Universidad Industrial de Santander, por brindarme los medios con los cuales conseguí uno de los mayores logros de mi vida académica.

A todas las personas que conocí en este camino y me brindaron ayuda cuando la necesité.

CONTENIDO

	pág
INTRODUCCIÓN	23
1. GENERALIDADES	24
1.1 OBJETIVO GENERAL	24
1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	24
1.3 JUSTIFICACIÓN	25
2. GENERALIDADES DEL COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO	26
2.1 OBJETO	26
2.2 RESEÑA HISTÓRICA	26
2.3 MISIÓN	28
2.4 VISIÓN	28
2.5 VALORES CORPORATIVOS	28
2.6 PRESENTACIÓN DE CADA UNA DE LAS ÁREAS	29
2.6.1. Área Directiva.	29
2.6.2. Área Administrativa.	30
2.6.3. Área Operativa.	30

	pág
2.6.4. Área de Apoyo.	31
3. MARCO TEÓRICO	33
3.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD	33
3.2 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD	33
3.3 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	37
3.3.1. Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad	38
3.4 LA NORMALIZACIÓN	39
3.4.1. Norma	39
3.5 NORMAS ISO 9000	40
3.6 CERTIFICACIÓN	42
3.6.1. Proceso de certificación	42
3.6.2. Organismos certificadores en Colombia	44
4. EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN COLOMBIANA	45
5. PLANIFICACIÓN	58
5.1 PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL	58
5.2 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	58

	pág
5.2.1. Diagnóstico	58
5.2.2. Sensibilización	59
5.2.3. Conformación del comité de calidad	60
5.2.4. Alcance, política y objetivos de calidad.	61
5.3 MAPA DE PROCESOS	65
5.4 CARACTERIZACIONES	66
5.4.1. Indicadores de gestión	67
6. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	72
6.1 PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	73
6.1.1. Capacitación de los estudiantes en el sistema de calidad	74
6.2 CURSO DE AUDITORES INTERNOS	75
7. DOCUMENTACIÓN	76
7.1 DOCUMENTOS DEL SGC DEL CSSJB	76
7.2 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS	77
7.3 DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN	78
7.3.1. Descripción de la documentación	80

	pág
8. IMPLEMENTACIÓN	86
8.1 EVALUACIÓN AL PERSONAL	86
8.1.1. Recolección de la información	87
8.1.2. Análisis de los resultados	88
8.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	91
9. AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	100
9.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA	100
9.2 AUDITORIA INTERNA	101
9.3 RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA	102
9.3.1. Fortalezas del Sistema de Gestión de la Calidad	102
9.3.2. Aspectos por mejorar	102
9.3.3. No conformidades encontradas	103
9.3.4. Observaciones	103
9.4 PLAN DE MEJORA	104
9.4.1. Causas de las no conformidades	104
10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	107
10.1 CONCLUSIONES	107

	pág
10.2 RECOMENDACIONES	109
BIBLIOGRAFÍA	110
ANEXOS	112

LISTA DE FIGURAS

	pág
Figura 1. Organigrama	31
Figura 2. Etapas de evolución de la calidad	35
Figura 3. Evolución de los sistemas de producción, concepto de calidad y etapas de la gestión de la calidad	36
Figura 4. Enfoque basado en procesos	41
Figura 5. Proceso de certificación	44
Figura 6. LLECE Puntajes promedios por Áreas (1998)	51
Figura 7. Ciclo de la calidad Educativa	52
Figura 8. Niveles pruebas saber	54
Figura 9. Resultados del ICFES	56
Figura 10. Mapa de procesos del CSSJB	66
Figura 11. Foto grupo de asociacionismo de calidad	75
Figura 12. Desarrollo de la documentación	80
Figura 13. Resultado de la pregunta ¿Qué es el Sistema de Gestión de la Calidad?	89
Figura 14. Resultado de la pregunta ¿Cuál es la política de calidad del colegio salesiano San Juan Bosco?	89

Figura 15. Resultado de la pregunta ¿Cómo aportas desde tu trabajo para el cumplimiento de la política de calidad del CSSJB?	89
Figura 16. Resultado de la pregunta ¿Qué es un proceso y que tipos de procesos existen en una organización?	90
Figura 17. Resultado de la pregunta ¿Cómo esta conformado el mapa de procesos del CSSJB?	90
Figura 18. Resultado de la pregunta ¿En que procesos del CSSJB participas con la realización de actividades y por que?	90
Figura 19. Resultado de la pregunta ¿Qué son acciones correctivas y acciones preventivas?	91
Figura 20. Resultado de la pregunta ¿Qué beneficios creé usted que le ha traído la implementación del S.G.C al Colegio?	91
Figura 21. Resultado a la pregunta ¿En general cómo se sintió en el CSSJB durante es año?	92
Figura 22. Resultado a la pregunta La enseñanza que recibió durante este año escolar fue	92
Figura 23. Resultado a la pregunta El trato que recibió de los docentes durante este año escolar fue	93
Figura 24. Resultado a la pregunta Los temas vistos en clase durante este año para su nivel fue	93
Figura 25. Resultado a la pregunta La formación técnica que ha recibido durante este año escolar fue	94

Figura 26. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en la Biblioteca?	94
Figura 27. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en la Cafetería?	95
Figura 28. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en la Secretaría?	95
Figura 29. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en la Dependencia de Bienestar Educativo?	96
Figura 30. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en Coordinación Académica?	96
Figura 31. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en la Coordinación de Pastoral?	97
Figura 32. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en la Coordinación de Convivencia?	97
Figura 33. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica la infraestructura del Colegio?	98
Figura 34. Evidencia auditoría	101

LISTA DE TABLAS

	pág
Tabla 1 Aportes a la evolución de la calidad por diferentes autores	36
Tabla 2 Relación entre la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y los Indicadores	63
Tabla 3 Indicadores de gestión	69
Tabla 4 Temas y Objetivos de las capacitaciones	72
Tabla 5 Plan de acción	105

LISTA DE ANEXOS

	pág
Anexo A. Boletines de calidad Notibosco	113
Anexo B. Plantilla utilizada en las caracterizaciones de los procesos	120
Anexo C. Manual de Calidad (Copia Controlada-No Disponible)	121
Anexo D. Encuesta de satisfacción del cliente	122
Anexo E. Plan de Auditoria	123

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

AUDITORÍA: Es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios acordados.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes.

CLIENTE: Organización o individuo que recibe un producto ó servicio.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

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

CSSJB: Colegio Salesiano San Juan Bosco.

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

DOCUMENTO: Información y su medio de soporte.

EFICACIA: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

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

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

MEJORA CONTINUA: Es la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos del cliente o usuario.

NO CONFORMIDAD: El incumplimiento de un requisito.

OBJETIVO DE LA CALIDAD: Algo ambicionado, pretendido o relacionado con la calidad.

PEI: Proyecto Educativo Institucional, que es un documento que contiene la propuesta de educación que hace un establecimiento educativo, en la que plasma sus principales objetivos, el enfoque pedagógico, metodológico y curricular, los elementos que lo caracterizan y diferencian de otros.

PEPS: Propuesta Educativa Pastoral Salesiana.

POLÍTICA DE CALIDAD: Son las directrices y objetivos generales de una organización relativos a la calidad para dirigirla a la mejora continua a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

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

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

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

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

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

RESUMEN

TÍTULO*, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000, EN EL COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO

AUTOR, LÓPEZ DOMINGUEZ LILIANA MARÍA **

PALABRAS CLAVES

Sistema de Gestión de Calidad, ISO 9001:2000, Manual de Calidad, Educación Media Técnica, Auditoría Interna, Indicadores, Educación Colombiana.

DESCRIPCIÓN O CONTENIDO

Este documento contiene el aporte fundamental que un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000, trae a una institución de educación media técnica, fortaleciendo sus mecanismos de seguimiento y control para permitirle la mejora de sus procesos, brindando un servicio educativo integral.

El desarrollo del proyecto se estructuró de la siguiente manera: en primer lugar se realizó una descripción del Colegio Salesiano, luego como referente teórico se contempló la NTC ISO 9001:2000, en la cual se fundamenta el sistema que se implementó en el Colegio. En tercer lugar se analizó la evolución de la calidad en la educación Colombiana. Paso siguiente, se procedió a desarrollar la planificación, planteando como base el diagnóstico de la institución, que permitió determinar que actividades de capacitación eran necesarias, establecer la política

* Tesis de grado.

** Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniería Industrial, Ingeniero Jorge Eliécer Figueroa Vargas.

y objetivos de calidad, definir el comité de calidad y el mapa de procesos. Seguido de este paso se dio inicio a la documentación de manuales, procedimientos y formatos para dar paso a la puesta en marcha del sistema. En esta etapa se socializaron los documentos y se diligenciaron los formatos del sistema, dando evidencia de la conformidad del proyecto. Posteriormente se realizó la auditoría interna de calidad y se plantearon las acciones de mejora. Al finalizar el libro se presentan las conclusiones y recomendaciones para el mantenimiento del Sistema de Calidad en el Colegio Salesiano San Juan Bosco.

De lo anterior se concluye, que un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, puede aplicarse a cualquier tipo de organización, como lo es una institución Educativa.

SUMMARY

TITLE:* DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION AND EVALUATION OF A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001:2000, IN THE SALESIANO SAN JUAN BOSCO SCHOOL

AUTHOR, LÓPEZ DOMÍNGUEZ LILIANA MARÍA **

KEY WORDS

Quality Management System, ISO 9001:2000, Manual of Quality, Education Half Technique, Internal Audit, indicators, Colombian Education.

DESCRIPTION OR CONTENT

This document contains the fundamental contribution that a Quality Management System based on the Norma ISO 9001:2000, brings to an institution of technical half education, strengthening its pursuit mechanisms and control to allow it the improvement of its processes, offering an integral educational service.

The development of the project it structures in the following way:

In the first place it was carried out a description of the Salesiano School, then as relating theoretical it contemplate the NTC ISO 9001:2000. In which the system is based that it implements in the School. In third place it analyzes the evolution of the quality in the Colombian education.

*Grade Tesis

**Faculty of engineering physique mecaniques. School of industrial studies and empresariales. Industrial engering,Jorge Eliécer Figueroa Vargas Engineer

The following step, It proceeded to develop the planning, outlining like base the diagnostic of the institution that allowed to determine that training activities were necessary, to establish the politics and objectives of quality, to define the committee of quality and the map of processes.

Followed by this step beginning it was given to the documentation of manuals, procedures and formats to open the way to the setting with the system. In this stage the documents were socialized and the formats of the system were obtained, giving evidence of the conformity of the project. Later on it was carried out the internal audit of quality and they thought about the actions of improvement. When concluding the book the conclusions and recommendations, it presented for the maintenance of the Quality System in the Salesiano San Juan Bosco High School.

Of the above-mentioned it concludes that a System of Administration of the Quality ISO 9001:2000, it can be applied to any organization type, as it is it an Educational institution.

INTRODUCCIÓN

El mejoramiento de la calidad educativa en Colombia, constituye el pilar fundamental del plan de desarrollo de este sector. Los programas de incremento de la cobertura deben ir acompañados de una política de calidad que movilice el sistema educativo en función del mejoramiento de los esquemas de aprendizaje y de la motivación de los niños.

El objetivo de mejorar la calidad es el de lograr que los estudiantes aprendan lo que necesitan aprender, lo sepan aplicar y aprovecharlo para la vida.

El Rector del Colegio Salesiano San Juan Bosco (CSSJB), consideró oportuno el desarrollo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC ISO 9001:2000, en un momento en que el desafío de la calidad educativa consistía en involucrar a las instituciones, especialmente las de educación media, con sus docentes, padres de familia y sociedad en general, con el propósito común de poner en marcha un sistema de mejoramiento continuo.

Vale la pena anotar que el sistema ISO 9001:2000 es, en la actualidad, el único Sistema de Gestión de la Calidad que tiene el aval del Ministerio de Educación Nacional

El presente documento detalla los pasos de planificación, diagnóstico, sensibilización, documentación, implementación, evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad en el CSSJB y la metodología que se usó para su desarrollo. Finalmente se tienen las recomendaciones para el trabajo futuro que permitirá fortalecer continuamente la cultura de calidad dentro del recurso humano.

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVO GENERAL

Documentar, implementar y evaluar un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2000 en el Colegio Salesiano San Juan Bosco.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Planificar estratégicamente el Sistema de Gestión de la Calidad que se va a implantar en el Colegio.
- Realizar un diagnóstico para conocer la situación actual del Colegio Salesiano San Juan Bosco.
- Capacitar al personal del colegio sobre los lineamientos de la norma ISO 9001:2000
- Realizar la documentación pertinente necesaria para desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2000.
- Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad en el Colegio Salesiano San Juan Bosco.
- Evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en el Colegio apoyándose en una auditoria interna que nos realizará un tercero.
- Plantear acciones que conduzcan a la mejora de la organización del Colegio Salesiano San Juan Bosco.
- Colaborar y/o participar en el diligenciamiento y preparación para la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio.

1.3 JUSTIFICACIÓN

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

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

En la actualidad el Colegio maneja el Proyecto Educativo Institucional y la propuesta Educativo Pastoral Salesiana con la normatividad que exige el Ministerio de Educación y la filosofía Salesiana; apoyados en esta estructura se decide respaldarlo con un Sistema de Gestión de la Calidad que les permita cumplir con éxito su labor educativa y dar mayor satisfacción a sus estudiantes.

Es por ello que el Colegio Salesiano San Juan Bosco, pretende mediante la documentación, implementación y evaluación de un Sistema de Gestión de la Calidad, ofrecer un servicio que cumpla concientemente con los requisitos del cliente, la normatividad educativa y los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

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

2. GENERALIDADES DEL COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO

2.1 OBJETO

El colegio Salesiano San Juan Bosco es una institución dedicada a brindarle a la juventud masculina de escasos recursos económicos y clases populares, servicios de educación secundaria Técnica en modalidad presencial y con énfasis en Mecánica Industrial y Electricidad-Electrónica.

Se ha potenciado el departamento de Bienestar educativo del colegio que atiende a toda la comunidad educativa en áreas como la salud, prevención al consumo de sustancias psicoactivas, alcoholismo, campañas preventivas, psicología y se está fortaleciendo de manera especial la pastoral del colegio.

El colegio también brinda servicio de restaurante escolar para los estudiantes con muy escasos recursos económicos y para los docentes que requieran este servicio mejorando de esta manera la calidad de vida de los estudiantes.

2.2 RESEÑA HISTÓRICA

Los Salesianos en Bucaramanga por orientaciones de la Inspectoría San Pedro Claver acogieron un trabajo educativo pastoral para ayudar a las familias más pobres. La Comunidad Salesiana a comienzo de 2002 inició en convenio con la Alcaldía de Bucaramanga para poner en funcionamiento un colegio especialmente para los estratos 1 y 2 de la zona norte y barrios marginales de Bucaramanga.

El alcalde planteó a los Salesianos esta alternativa, ya que conoció su obra. Se pensó abrir como jornada de la tarde para el Eloy Valenzuela pero en vista de algunos inconvenientes se decide crear un nuevo colegio y se presentaron los documentos para obtener los permisos necesarios.

Los trámites se inician desde Diciembre 2001. En Febrero se empieza a presentar la documentación necesaria y en Marzo 7 se logra la Resolución 02436 que registra la propuesta del Proyecto Educativo Institucional en el Departamento de Santander y se autoriza su ejecución.

Para la realización del proyecto suscrito, la Alcaldía de Bucaramanga becó con pago parcial de la pensión y matrícula en el primer año de su funcionamiento (2002) a 261 estudiantes según estratos 1, 2 y 3; para estudios en los grados sexto, séptimo y octavo de la educación básica secundaria en la modalidad técnica con 12 docentes.

El 12 de Marzo bajo la Rectoría del Padre German Romero Cifuentes, se iniciaron las primeras matrículas. Se citaron a los estudiantes por primera vez el martes 19 de marzo de 2002 a las 2 de la tarde para iniciar el proceso educativo. Para el 2003 el promedio de estudiantes fue de 500 distribuidos en 12 cursos: 4 sextos, 4 séptimos, 2 octavos y 2 novenos y 1 décimo en el horario de 12:30 m a 6:30 p.m.

A través del convenio de prestación de servicio educativo que tiene el colegio Salesiano San Juan Bosco con la secretaría de educación de Bucaramanga ha logrado llegar hasta el 2006 ayudando a los jóvenes más necesitados.

El colegio funciona en la jornada de la tarde, bajo la Rectoría del Padre CARLOS EDUARDO GUERRA GONZALEZ desde el año 2003 y actualmente cuenta con 5 empleados en el área directiva, 4 empleados en el área administrativa, 32 docentes, 4 empleados en las áreas de apoyo.

La jornada educativa es de lunes a viernes de 12:30 p.m. a 6:30 p.m. Los sábados se realizan algunas actividades extras como grupos juveniles, asesorías de tareas y reuniones.

Actualmente en el colegio se cuenta con 173 estudiantes en el grado sexto, 152 en el grado séptimo, 138 en el grado octavo, 126 en el grado noveno, 98 en el grado décimo, 31 en el grado undécimo.

El Colegio Salesiano San Juan Bosco está ubicado en la Avenida Quebrada Seca # 11-85 en la ciudad de Bucaramanga.

2.3 MISIÓN

Brindar una formación integral de calidad a jóvenes de escasos recursos encaminándolos a desempeñarse en el mundo del trabajo como líderes transformadores de su entorno social, siguiendo los lineamientos morales y la formación Salesiano.

2.4 VISIÓN

Ser una comunidad educativa pastoral líder en la formación integral y laboral de jóvenes cristianos que se comprometan competentemente en la transformación social de su entorno.

2.5 VALORES CORPORATIVOS

Algunos de los valores que se tiene en cuenta para la formación de los jóvenes, son los siguientes:

- Predilección por la juventud pobre.
- Solidaridad y comprensión por la justicia.
- Amabilidad y espíritu de familia.
- Trabajo y templanza.
- Comunión, participación y corresponsabilidad.
- Adaptabilidad, flexibilidad y creatividad.

- Espiritualidad sencilla en lo cotidiano.
- Sentido de pertenencia.
- Devoción a María Auxiliadora.

2.6 PRESENTACIÓN DE CADA UNA DE LAS ÁREAS

La estructura organizacional del colegio se muestra en la Figura 1. La institución cuenta con un Rector, quien actúa como representante legal ante los organismos civiles, eclesiásticos, municipales y el personal del colegio y es el encargado de la planeación estratégica.

2.6.1. Área Directiva.

El área directiva está conformado por la coordinadora académica, el coordinador de convivencia, el coordinador de pastoral y el coordinador de bienestar educativo. Sus funciones principales son las de organizar todas las actividades de diversa índole, prever el buen funcionamiento y articulación de todas las actividades del Colegio.

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

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

El coordinador de Pastoral es un Laico designado por el Rector del colegio para coordinar, impulsar y animar la propuesta educativa pastoral salesiana PEPS del Colegio.

El Coordinador de Bienestar Educativo dirige este departamento, que está conformado por un equipo interdisciplinario de profesionales en Psicopedagogía,

trabajo social, nutrición y psicología quienes tienen como fin trabajar por el bienestar general de la comunidad educativa, tanto a nivel académico como interpersonal, emocional y social.

2.6.2. Área Administrativa.

Esta área está conformada por la secretaria, la Representante de Calidad y por la dependencia de pagaduría que cuenta con una contadora y una auxiliar.

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

La Representante de Calidad es la responsable de velar por la adecuada implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y su continuo mejoramiento.

La contadora es la persona que se encarga de que la información contable cumpla con las normas legales vigentes y con procedimientos establecidos por el Economato Provincial de la Sociedad Salesiana.

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

2.6.3. Área Operativa.

Esta conformado por los docentes de la institución, quienes son los responsables del acto educativo mediante la docencia de su asignatura. Animán y orientan a los estudiantes con los que comparten el proceso de formación. Proyectan la filosofía del Colegio dando a su trabajo una dimensión pastoral de acuerdo al Proyecto Educativo Salesiano.

Para su organización el colegio Salesiano cuenta con el Comité de Calidad, el Consejo Directivo, el Consejo Académico, el Consejo Estudiantil y el CLEP.

- **Comité de Calidad.** Es el comité encargado de la revisión permanente del Sistema de Calidad, la adaptación de la institución a su entorno externo y donde se crean y soportan los principios institucionales de Mejoramiento Continuo y Orientación al Cliente, que garantizan la supervivencia y crecimiento permanente del Colegio. Aprueba las normas internas de calidad, define los recursos humanos, financieros y materiales para el buen desempeño del Sistema de Calidad y establece los programas de capacitación más adecuados para el personal del Colegio.
- **Consejo Directivo.** Es la instancia directiva donde hay representantes de todos los estamentos y se encarga de la elaboración, revisión, adopción y mejoras del PEI. Brinda asesoría para la toma de decisiones y son los encargados de organizar la Evaluación Institucional, de revisar el presupuesto y marcar las políticas educativas.
- **Consejo Académico.** Es la instancia máxima a quien compete la orientación curricular del Colegio, impulsa el fortalecimiento académico, se preocupa por evaluar continuamente los diversos planes de mejoramiento académico especialmente en lo correspondiente a la evaluación interna y la hecha por terceros.
- **Consejo Estudiantil.** Esta conformado por el personero del colegio y por la asociación de padres de familia quien les corresponde velar por el gobierno escolar y el bienestar estudiantil.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 DEFINICIÓN DE CALIDAD

La evolución del concepto de calidad ha sido muy dinámica. Se ha ido acomodando a la evolución de la industria, donde se desarrollaron diversas teorías, conceptos y técnicas, hasta llegar a lo que hoy se conoce como calidad total.

Estas teorías se han desarrollado en países como Estados Unidos y Japón donde han surgido diferentes corrientes y autores que han aportado nuevas ideas enriqueciendo los principios de calidad en su aplicación a los diferentes ámbitos de las empresas y las situaciones cambiantes del mercado.

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

La Norma NTC ISO 9000:2000 define el concepto de calidad como “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”¹.

3.2 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD

La calidad ha experimentado un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy conocemos como calidad total.

¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Fundamentos y vocabulario. Términos relativos a la calidad. Bogotá: ICONTEC, 1997. p. 12: il. (NTC ISO 9000:2000)

En la época artesanal la calidad implicaba realizar las cosas bien a cualquier precio, posteriormente en la industrialización se sustituyó el término calidad por el de producción donde el objetivo era satisfacer la demanda sin importar la calidad del producto.

Durante la posguerra, en Japón el concepto de calidad equivalía a "hacer las cosas bien a la primera". El objetivo de esta filosofía de trabajo era minimizar los costos a través de la calidad, satisfacer a los clientes y aumentar la competitividad de estas empresas.

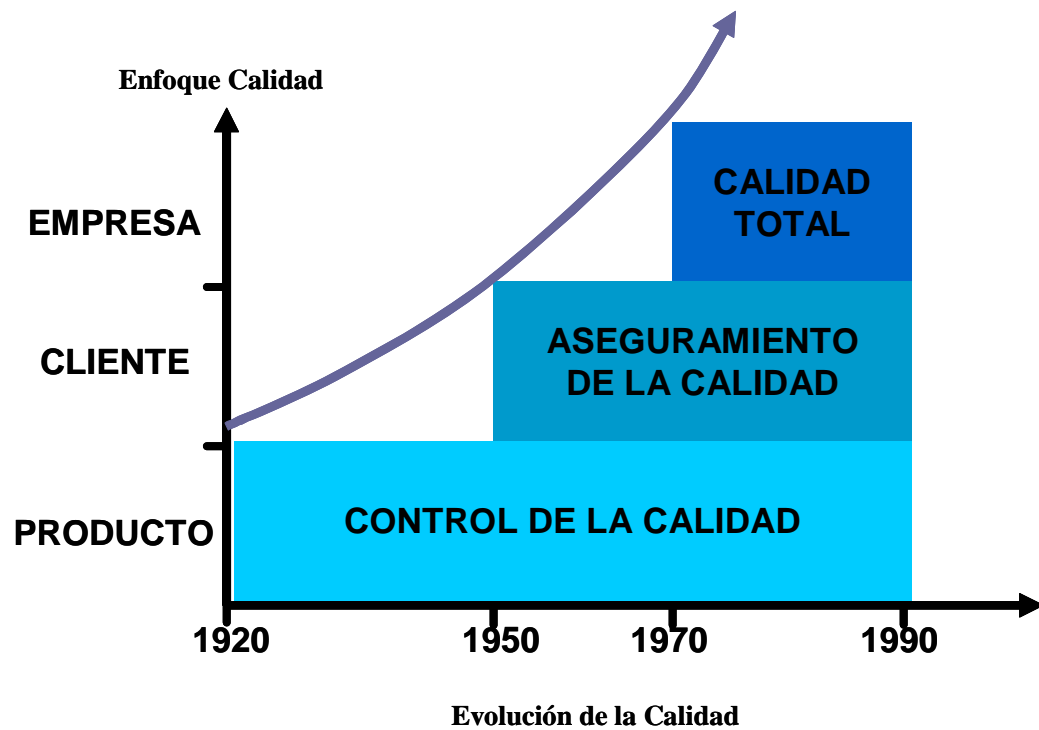
Más recientemente el concepto de calidad ha trascendido hacia todos los ámbitos de la empresa y así actualmente se define como "todas las formas a través de las cuales la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general."

En paralelo con esta evolución han ido también progresando los mecanismos mediante los cuales las empresas han gestionado o administrado la calidad.

Inicialmente se hablaba de control de la calidad, departamento o función responsable de la inspección y ensayo de los productos para verificar su conformidad con las especificaciones. Estas especificaciones se realizaban en un principio masivamente en el producto acabado, y más tarde, se fueron aplicando durante el proceso de fabricación.

En los años 50, surgió el término aseguramiento de la calidad que es el conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, necesario para dar confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos establecidos.

Figura 2. Etapas de evolución de la calidad



Fuente. Autor

Hoy en día las empresas pueden encontrarse en cualquiera de las distintas etapas anteriormente citadas.

Estas tres etapas del concepto de calidad han sido respuestas a la evolución en los últimos años a los sistemas de producción.

Figura 3. Evolución de los sistemas de producción, concepto de calidad y etapas de la gestión de la calidad



Fuente. Autor

En la siguiente tabla se resume brevemente las aportaciones de los expertos en calidad que desarrollaron el concepto en el transcurso del tiempo:

Tabla 1 Aportes a la evolución de la calidad por diferentes autores

AUTOR	APORTE
Walter Shewhart	Ciclo de Shewhart PHVA. El proceso metodológico básico para asegurar las actividades fundamentales de mejora y mantenimiento: Planear, Hacer, Verificar, Actuar.
Edward Deming	Catorce puntos para la dirección. Qué se debe contemplar para la dirección de la empresa.
Joseph Juran	Trilogía de Juran. La planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad son los instrumentos del Directivo en la gestión de la calidad.

AUTOR	APORTE
Kaoru Ishikawa	Círculos de Calidad. Grupos de voluntarios, estables en el tiempo, que tienen como objetivo principal mejorar la calidad de los procesos precisa y el momento exacto.
Masaaki Imai	Kaizen. Significa mejora continua en Japonés. Es el espíritu y práctica de los principios de mejora continua en la empresa.
Genichi Taguchi	Ingeniería de la Calidad. Métodos para el diseño y desarrollo de los procesos de industrialización con el máximo de eficiencia.
Kiyoshi Suzaki	Gestión Visual. Es un sistema donde la información necesaria para la gestión operativa está presente allí donde trabajan las personas.

Fuente. www.google.com.co/evolución_calidad

3.3 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un Sistema de Gestión de la Calidad es la forma como las organizaciones realizan la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

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

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

3.3.1. Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad

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

- Mejora del desempeño, coordinación y productividad
- Mayor orientación hacia los objetivos empresariales y las expectativas de los clientes
- Logro y mantenimiento de la calidad del producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de sus clientes
- Logro de la satisfacción del cliente
- Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada
- Evidencia de las capacidades de la organización frente a clientes fijos y potenciales
- Apertura de nuevas oportunidades de mercado o mantenimiento de la participación en el mercado
- Certificación/Registro
- Oportunidad de competir sobre la misma base que las organizaciones más grandes

Si bien un Sistema de Gestión de la Calidad puede contribuir a conseguir estas expectativas, se debe tener en cuenta que solo es un medio que logra alcanzar las metas que la propia empresa se traza. Un Sistema de Gestión de la Calidad no conduce a una mejora inmediata de los procesos de trabajo, sino que permite que se asuma una filosofía y una orientación sistemática hacia la mejora continua.

3.4 LA NORMALIZACIÓN

La normalización es la actividad que consiste en establecer, con respecto a problemas reales o potenciales, disposiciones para uso común y repetido, encaminadas al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado.

La actividad consta de los procesos de formulación, publicación e implementación de las normas.

Algunos beneficios importantes de la normalización son una mejor adaptación de los productos, procesos y servicios a sus propósitos previstos, eliminar obstáculos al comercio y facilitar la cooperación tecnológica.

Los documentos normativos pueden ser normas técnicas internacionales, regionales o nacionales, reglamentos, especificaciones técnicas ó códigos de práctica.

Cada país tiene un organismo de normalización, que es el encargado oficialmente de realizar las normas. En Colombia, el organismo reconocido oficialmente es el ICONTEC.

3.4.1. Norma

Es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices o características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado.

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

3.5 NORMAS ISO 9000

ISO 9000 es un conjunto de normas sobre gestión y aseguramiento de la calidad, aceptadas en 81 países del mundo.

La ISO ha publicado más de 13000 normas, pero sin lugar a dudas la ISO 9000 son las más reconocidas, ya que a diferencia de otras, en lugar de referirse solo al producto, se refieren a la forma de llevar a cabo la gestión de calidad y establecer los correspondientes sistemas de gestión de la calidad y mejora continua de las organizaciones.

La familia de normas ISO 9000 son:

- ISO 9000:2000, que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de Sistema de Gestión de la Calidad.
- ISO 9001:2000, que establece los requisitos por cumplir en un Sistema de Gestión de la Calidad.
- ISO 9004: 2000, que proporciona una guía para mejorar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad.

En resumen, las normas ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000 se ha basado en ocho principios de gestión de la calidad, fundamentadas en las directrices expuestas por los expertos internacionales en calidad, quienes las elaboran. Los ocho principios están definidos mediante la decisión que tomó el comité 176 de ISO y son los siguientes:

- Organización enfocada a los clientes: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

- Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.
- Compromiso de todo el personal: el personal, con independencia del nivel de al organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- Enfoque a procesos: los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

Figura 4. Enfoque basado en procesos



Fuente. Autor

- Enfoque del sistema hacia la gestión: identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia y la eficiencia de una organización.
- La mejora continua: la mejora continua debería ser el objetivo permanente de la organización.
- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones: las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores: una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor y riqueza.

3.6 CERTIFICACIÓN

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

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

3.6.1. Proceso de certificación

El proceso de certificación se realiza por medio de una solicitud formal al organismo de certificación/registro. Habitualmente la solicitud incluye una descripción de las actividades empresariales.

En respuesta, el organismo de certificación solicita el manual de calidad y lo revisa; cuando existan deficiencias, el organismo indica dónde están los problemas para que la organización realice las correcciones.

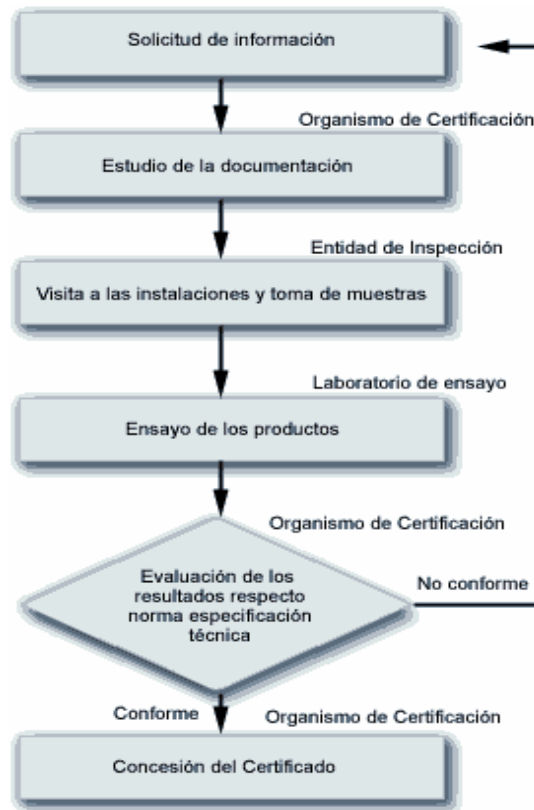
A continuación el organismo de certificación puede realizar una verificación de pre-evaluación o avanzar hacia la auditoría de certificación; también puede realizar pruebas a los productos que ofrece la organización que solicitó la auditoría.

Cuando se encuentran inconsistencias, las acciones que se tomen dependen de que tan graves sean las no conformidades. Para no conformidades mayores, se puede detener la certificación hasta que sean solucionadas y se debe volver a iniciar el proceso. Para no conformidades menores se expide el certificado, pendiente de rectificación en la próxima auditoría.

Una vez entregado el certificado/registro, el organismo certificador llevará a cabo auditorías de conformidad del sistema por el período durante el cual el certificado es válido. Si se encuentran no conformidades durante una auditoría y no se rectifica a tiempo, se puede cancelar el certificado o registro.

En la figura de la siguiente página se resume el proceso de certificación:

Figura 5. Proceso de certificación



Fuente. Internet²

3.6.2. Organismos certificadores en Colombia

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

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

² FERNÁNDEZ PEREDA, Héctor. Principado de Asturias: ISO 9001 Norma de Calidad, Gestión de la Calidad o Excelencia [en línea]. Asturias. s.f. [citado en 15 abril de 2006] [segunda sección del menú]

4. EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN COLOMBIANA

La educación tiene una relevancia indiscutible en la sociedad, así como las estrategias para alcanzar un óptimo nivel educativo y un constante desarrollo, pero es importante considerar que las bases de esta preocupación por la calidad educativa no son nuevas, como tampoco lo son los procesos pedagógicos. Por esto, su situación ha estado sujeta a cambios a través del tiempo, otorgándosele más o menos importancia según sean las necesidades, pensamientos, ideologías y posibilidades de la época histórica, pues estos cambios que se han dado tanto en su significado como en la manera como se desarrolla han generado avances al igual que obstáculos para el desarrollo de un sistema educativo.

De esta manera, si se le da una mirada a la historia, se puede vislumbrar cómo en un gran período de tiempo la tarea de la formación de los individuos estuvo a cargo de la familia, la comunidad y la iglesia, existiendo en el Nuevo Reino de Granada gente que se dedicaban a la primera enseñanza, sujetos que recibían y hacían suyos estos primeros conocimientos impartidos, procesos de transmisión que permitían al individuo asimilar el alfabeto y los números.

En la época de la colonia de 1492 a 1820 se hizo evidente un proceso de opresión en el que la educación como era concebida fue cambiada según las conveniencias prácticas e ideológicas de los colonizadores; subvalorándose las culturas aborígenes e ignorando su rica diversidad, lo que trajo consigo variaciones en sus condiciones, su intención y sus contenidos.

La educación se reducía a rápidas instrucciones por parte de los encomenderos, a quienes, la ley obligaba a organizar y financiar escuelas de encomienda para los indígenas, allí debían instruirlos en el español, la religión y algunas habilidades manuales.

La escuela como tal comenzó a abrirse paso como heredera de la tarea de endoculturación a partir del momento en que el Estado tiene presencia y aparece cumpliendo funciones en la educación y desplazando instituciones que habían tenido el monopolio más o menos absoluto de la enseñanza. De esta manera, se comenzaron a dar avances en el sistema educativo, como el crecimiento del sector privado, la reducción del analfabetismo en los lugares más centrales y la inclusión de valores, ya que la religión católica se había convertido en una ideología dominante que se encargó de formar individuos dentro de los patrones del dogma católico.

El desarrollo más notorio de la educación se ve en la aparición del maestro, quien contribuye a la institucionalización de la escuela, y la participación del Estado, en primera instancia, en el ámbito de control de la calidad de la labor educativa.

Al finalizar el siglo XVIII, la época colonial con su estilo de gobernar empezó a decaer, lo que produjo nuevas reformas en la educación, como el reconocimiento del niño en cuanto sujeto activo del aprendizaje, debilitando el modelo de autoridad que existía y la concepción de la primaria como un medio para superar la desigualdad social.

Sin embargo seguían existiendo restricciones en cuanto a la cobertura y desigualdades educativas, pues usualmente los cambios eran más ideales que reales, evidenciándose pocas realizaciones del Estado en materia de educación.

Así, en cuanto al establecimiento de escuelas, al no poder ser subsidiadas por el Estado, éstas debían ser financiadas por los habitantes, lo que incrementó las limitaciones en el ingreso a los sectores en mayor desventaja.

En Colombia estas transformaciones, que se dieron con el debilitamiento de la colonia, en cuanto a la hegemonía de la iglesia, el papel del estudiante y la

participación del Estado en la educación, sólo se comenzó a abrir paso al final del siglo XIX, comienzos del siglo XX, periodo en el que existía un firme desacuerdo en el papel que ejercía la religión en el proceso educativo y los liberales afines a las crecientes clases urbanas, eran partidarios de la escuela Laica.

En la década de los ochenta, cuando las políticas educativas colombianas de finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX se enmarcaban en las disposiciones contenidas en la constitución de 1886, el concordato del 87, el plan Zerda³ para escuelas normales y primaria, la ley 29 de 1903 y el derecho reglamentario de 1904, se estableció en Colombia que la educación debía organizarse de acuerdo con los dogmas católicos. Esta enseñanza pasó a ser obligatoria y se confirió a los obispos la potestad de ejercer la suprema vigilancia respecto al cumplimiento de estas normas, así como la supervisión de los docentes y la elección de los textos que habrían de ser utilizados por los educadores. Comunidades religiosas como los Dominicos, Jesuitas, Capuchinos y los recién llegados Salesianos de Don Bosco tenían el protagonismo.

En esta época se consolidó la discriminación de sexo, de clases y de zona. De sexo porque en esos años se veía marcadamente la exclusión de la mujer del campo académico y laboral; de clase ya que en las tres primeras décadas imperaba la burguesía y la tradición ejercía un gran efecto, y de zona pues no existía una promoción de la educación rural, justificada en una estructura social netamente agraria. De esta manera, "el analfabetismo se convertía en un elemento que garantizaba la conservación de la sociedad rural."

En las tres primeras décadas del siglo XX se comenzó a dar una mayor participación del Estado evidenciado en un aumento del presupuesto educativo y

³ También conocido como la Ley 89 de 1903 en conjunto con el Decreto 349 de 1942 los cuales trazaban las normas de organización nacional para la enseñanza y la imposición un sistema de educación nacionalmente unificado para conservar el orden y la disciplina

una modernización de la educación; así, en 1903-1904 una nueva legislación reorganizó la instrucción pública, creándose el ministerio de instrucción pública; sin embargo, la educación seguía ocupando un puesto secundario dentro de los gastos educativos y por lo tanto su calidad era muy baja.

En 1928 y 1929, los gastos del Ministerio de Educación vienen después de los gastos de los siguientes ministerios: obras públicas, hacienda, crédito público y gobierno, además solamente una parte del presupuesto del Ministerio de Educación se gastaba en educación, la mayor parte de ese presupuesto era consagrado a leproserías, sanidad y beneficencia.

En este primer tercio del siglo la escolaridad era baja, "alrededor del 7%, es decir, el 30% de los niños de 7 a 14 años" y las tasas de ausentismo eran aún mayores.

En este período de tiempo a pesar de que la mayoría de los departamentos tenían una alfabetización que variaba entre el 25 y el 35 por ciento, donde los departamentos del Valle, Caldas, Atlántico y Antioquia tenían un nivel más alto de alfabetización que el resto de la nación, la desigualdad en el acceso y permanencia en el sistema educativo seguía siendo aún muy marcada, pues los centros educativos se concentraban en las zonas urbanas y los que existían en las zonas rurales no contaban con las condiciones necesarias para su adecuado funcionamiento.

Frente al déficit que se vivía en el sistema educativo al final de la década de los cuarenta, se planteó una reforma educativa total que contribuyera a la modernización del Estado. En este programa de integración nacional, la educación debía tener un papel primordial, pues para lograr el desarrollo nacional era necesario diversificar y especializar las formaciones ofrecidas y el sistema escolar.

De esta manera, la educación comenzó a ser técnica y a desarrollar procesos científicos en todos los niveles, y se comenzaron a establecer bases para la formación de un sistema educativo con enseñanza pública.

A pesar de que en las distintas administraciones siempre existía la decisión de generar una expansión escolar, ésta sólo comenzó a tener lugar en los años cincuenta; en esta década se presenta el ascenso de las tasa de escolaridad; en 1950 el 35% de niños de 7 a 14 años estaban inscritos en la escuela primaria, en 1953 el 44% y en 1957 el 47%.

Por estos años se introdujo en Colombia la televisión educativa con programas conductuales como Plaza Sésamo y se organizaron nuevos sistemas escolares e instituciones educativas de instrucción programada y controlada para una capacitación técnica media, como el SENA y los INEM, con currículos por tecnólogos para ser aplicados por cualquier docente; que fueron denominados “currículos a prueba de maestros”.

Las presiones y exigencias populares, particularmente por el acceso a la educación, llevaron a la administración del Estado en el gobierno de Carlos Lleras Restrepo a responder mediante la masificación de la enseñanza primaria y secundaria, expresada en la instauración de las dobles y hasta triples jornadas escolares en un solo establecimiento, lo que contribuyó al deterioro de la calidad en la educación.

A pesar de los notorios adelantos del sistema educativo de Colombia en cuanto a la cobertura, diferentes diagnósticos revelan que la población rural ha sido y es la más carente en cuanto a la oferta educativa por parte del Estado. En este sector es donde se encuentra el rendimiento educativo más bajo; además, a pesar de que se trataba de acabar con el analfabetismo rural, las condiciones y la calidad irrespetaba las condiciones de vida de los individuos.

Como respuesta a los problemas que se presentaban en la educación, en especial en la zona rural a partir de 1975, se da inicio al programa "escuela nueva" como una innovación educativa cuyo eslabón principal es lograr motivar a los estudiantes y cautivar su energía para el trabajo escolar.

Este proyecto por ser una buena opción en zonas rurales pobres y de baja densidad, fue adoptado por el gobierno para lograr la universalización de la escuela rural, logrando un adecuado acceso y retención de los niños, y de esta manera generar mejoras en la cobertura y en la calidad.

Durante este periodo el sistema educativo tuvo mejoras en algunos indicadores relativos a la cobertura y la eficiencia interna. La matrícula tuvo una expansión significativa en las zonas rurales donde fue implementado el proyecto escuela nueva.

Así, diferentes estudios plantean que este programa ha tenido una implementación exitosa en cuanto a su expansión cuantitativa, pues "hasta 1996, 20.000 de las 25.791 escuelas públicas rurales estaban inscritas al programa, alrededor de 40.000 maestros han sido capacitados y más de 1.000.000 de niños campesinos asisten a escuelas inscritas al programa". Sin embargo, debido a la rápida masificación y a la inadecuación del proceso de planeación, producción y evaluación de las guías y otros materiales de aprendizaje, la experiencia práctica de muchas escuelas inscritas al programa dista mucho de los ideales esperados. Los niños de estas escuelas aunque presentaban mejores resultados en áreas como las matemáticas y el español, aún muestran la baja calidad de los aprendizajes de estas escuelas.

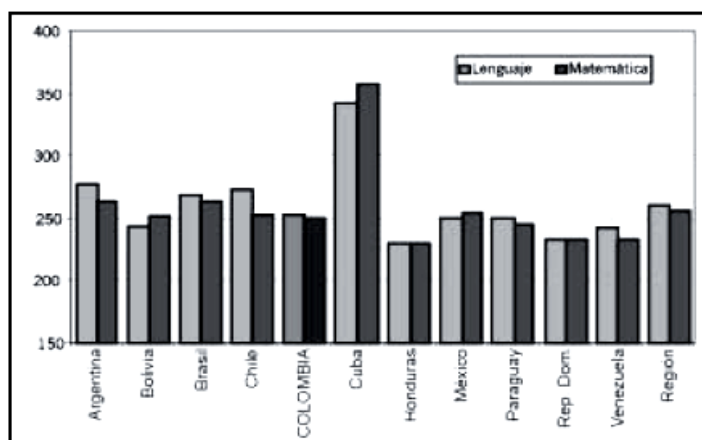
De esta manera se obtienen progresos en algunos aspectos y se sacrifican otros, presentándose un constante desequilibrio que limita su evolución.

En el período comprendido entre 1985 y 1995 tuvieron lugar procesos gubernamentales que generaron cambios en el sistema educativo, como el proceso de descentralización de las funciones de administración de la educación y manejo de los recursos, desarrollado a partir de la ley 60 de 1993, y la creación de la ley general de la educación.

De igual forma, la ley general de educación dio lugar a cambios en la concepción de la educación, su función en la sociedad, el papel de actores sociales como el estado, la familia y la sociedad en los procesos educativos y su finalidad en el desarrollo social y económico de la nación.

En 1998 se realizaron estudios para determinar el nivel de calidad de la educación básica y media y se advierte que los estudiantes Colombianos se encuentran por debajo del promedio de los países de la región. En las pruebas de matemática y lenguaje realizadas por el Laboratorio Latinoamericano de Evaluación de la Calidad de la Educación (LLECE-1998), Colombia se encuentra por debajo de los Países de América Latina.

Figura 6. LLECE Puntajes promedios por Áreas (1998)



Fuente. Ministerio de Educación Nacional

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

Figura 7. Ciclo de la calidad Educativa



Fuente. Ministerio de Educación Nacional

El ciclo está compuesto por tres importantes elementos que necesariamente están articulados entre sí, y que representan los medios a través de los cuales se estructura hacia la práctica lo que por calidad se entiende. El ciclo inicia con el establecimiento de unos estándares que funcionan como referentes de calidad en el sistema educativo, a través de los cuales es posible generar evaluaciones para conocer cómo está la situación de cada plantel y así poder diseñar planes para el mejoramiento.

Los estándares concretamente nos hablan de los parámetros bajo los cuales el Ministerio de manera precisa estructura la calidad que busca de las instituciones. Estos nacen de criterios objetivos sobre lo que debe saber y saber hacer un

estudiante a su paso por el sistema educativo, compartidos por universidades, investigadores y academias nacionales. Los estándares nos dicen hacia dónde cada institución debe encaminar sus esfuerzos; es decir cuáles son los logros que se esperan de los niños y jóvenes del país.

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

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

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

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

SABER se aplicó a una muestra nacional representativa de estudiantes de los grados tercero, quinto, séptimo y noveno de colegios oficiales y privados, de zonas urbanas y rurales, correspondientes a las 36 entidades territoriales del país donde evaluó el nivel de logro cognitivo de los estudiantes en un área y grado

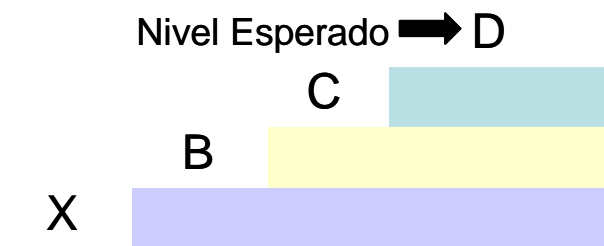
determinados, es decir, lo que pueden hacer con lo que saben y la forma como utilizan sus conocimientos en su interacción con las demás personas y con su contexto.

Para cada una de las áreas evaluadas se establecieron niveles de logro, los cuales reflejan el avance del estudiante en su proceso de desarrollo y corresponden a las etapas que atraviesan los estudiantes hasta llegar al nivel esperado.

Las pruebas SABER tienen tres niveles de logro establecidos de acuerdo con la complejidad de los aspectos evaluados: el nivel B corresponde al de menor complejidad y el D al de mayor complejidad. Estos niveles son acumulativos, es decir, si un estudiante alcanzó el nivel D, es porque también superó los niveles B y C.

A pesar de que en las pruebas se definió como nivel mínimo el B, cuando se procesaron los resultados de los estudiantes se encontró que una parte de ellos ni siquiera alcanzó este nivel; por esa razón fueron agrupados en el nivel X, que es aún inferior al B.

Figura 8. Niveles pruebas saber



Fuente. Ministerio de Educación Nacional

Entre los resultados de matemáticas sobresalen los siguientes:

17% de los estudiantes de 3º y 5º grado no alcanzan ni siquiera el nivel mínimo de conocimientos y destrezas. Tan sólo 3 % de los estudiantes de 7º grado y 18% de los de 9º alcanzan el nivel esperado, es decir, son capaces de resolver problemas con un mayor nivel de conceptualización. De cada 100 estudiantes de 3º grado, sólo 17 logran resolver problemas que requieren cierto nivel de abstracción. 16% de los estudiantes de 7º grado, ni siquiera logran la comprensión básica de los problemas.

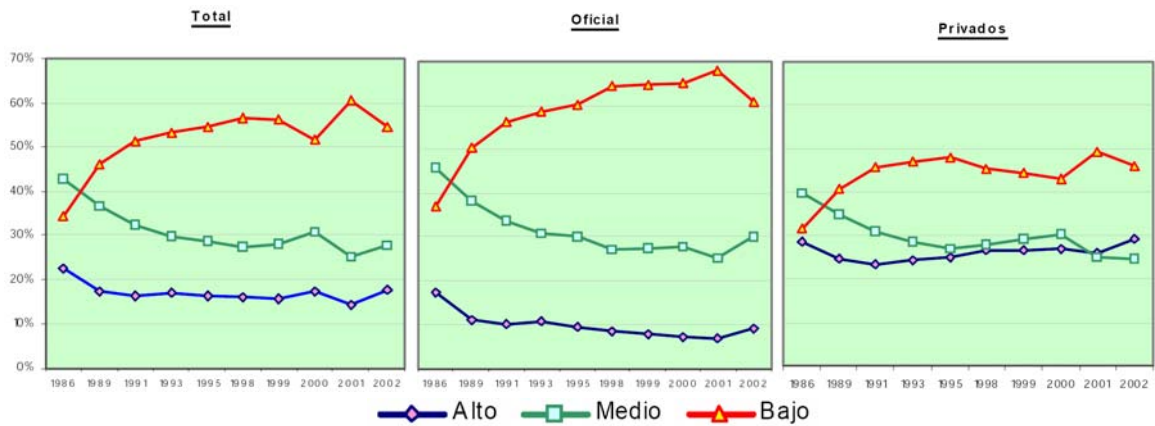
En lenguaje se evaluaron los procesos de comprensión lectora y de producción escrita. Se buscaba establecer cómo utiliza el estudiante el lenguaje para comunicarse; cómo comprende los diferentes tipos de textos y cómo se comunica por escrito; cómo articula los saberes del texto con sus conocimientos previos y con otros textos.

Entre los resultados de lenguaje sobresalen los siguientes:

24% de los estudiantes de 5º grado y el 12% de 7º no logran siquiera captar la información literal de un texto. El nivel esperado en lenguaje no es alcanzado ni por la mitad de los estudiantes. Sólo lo logran 44% de los estudiantes de 3º grado; 5% de los de 5º grado; 12% de los de 7º grado y 20% de los de noveno.

Las deficiencias en la calidad de la educación básica también se evidencian en la educación media por medio de las pruebas ICFES. La siguiente figura nos muestra la evolución de la proporción de colegios públicos y privados por categoría de rendimiento alcanzada en las pruebas de Estado ICFES entre 1986-2002.

Figura 9. Resultados del ICFES



Fuente. Ministerio de Educación Nacional

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

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

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

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

5. PLANIFICACIÓN

5.1 PLANIFICACIÓN ORGANIZACIONAL

El Colegio Salesiano San Juan Bosco decide comenzar el 28 de febrero de 2005 la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC-ISO 9001: 2000. Este proyecto busca que el crecimiento del colegio se base en el mejoramiento continuo y en la búsqueda de la calidad educativa. De esta manera los jóvenes de bajos recursos que estudian en este colegio puedan tener una mejor calidad de vida y ayudar a transformar su país.

La Educación de las nuevas generaciones es una labor compleja, ya que se trata de incentivar, desarrollar y formar el carácter, la inteligencia y la personalidad, de modo que los estudiantes se integren en la vida social como factores positivos de bienestar, mejoramiento y progreso humano. Para cumplir esta labor se busca que por medio de la implementación de este sistema y de la filosofía Salesiana se alcancen estas metas permitiendo mostrar confianza a los clientes y ser fuente de diferenciación a nivel educativa.

Esta estrategia planteada por el Rector del Colegio busca que el Sistema de Gestión de la Calidad se desarrolle y se logre a mediano plazo para obtener la certificación de este colegio.

5.2 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

5.2.1. Diagnóstico

El día 3 de Marzo de 2005 se realizó el diagnóstico para revisar el cumplimiento de los requisitos de la NTC-ISO 9001:2000 por parte de la Representante de Calidad. Ese día se realizó una entrevista al Rector del Colegio en donde se

indagó sobre que documentos poseían actualmente, que registros manejaban, cuales eran los requisitos del cliente, los requisitos de la institución, los requisitos legales a los cuales debían darle cumplimiento y se realizó una lista de chequeo por cada requisito de la norma.

El diagnóstico arrojó los siguientes resultados:

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

Con base en el análisis del diagnóstico se elaboró un plan de implementación de la norma que indicaba la forma en como se desarrollaría el proyecto dividiéndolo en cuatro fases: planificación - sensibilización, documentación, implementación y evaluación del sistema el cual se dio a conocer al Rector del colegio el 14 de marzo de 2005 el cual fue aprobado.

5.2.2. Sensibilización

La sensibilización a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC-ISO 9001:2000 es un proceso que se realiza a lo largo de todo

el proyecto con el fin de darles a conocer la norma, aumentar el compromiso y la participación.

La primera etapa de la sensibilización comenzó el 27 de abril de 2005 con una jornada de capacitación a todo el personal del colegio donde se habló sobre las ventajas que traería la implementación del sistema de calidad, se introdujeron conceptos sobre la norma y se presentaron algunos retos que exigía el proyecto. Ese día se entregó el primer boletín llamado Notibosco donde se presentan los conceptos tratados en la reunión. Los Notibosco se pueden observar en el Anexo A.

A partir de esa jornada de capacitación se abrió paso a un arduo trabajo de concientización del personal docente especialmente ya que se presentó cierta oposición al cambio.

5.2.3. Conformación del comité de calidad

El comité de calidad se conformó el 23 de abril de 2005 en una reunión general con el personal del colegio y se tomó la decisión de que se conformará por miembros importantes de cada una de las áreas de la comunidad educativo pastoral. Por lo tanto el comité de calidad quedo conformado por el Padre Rector, la representante de calidad, la coordinadora académica, dos docentes de diferentes áreas, un estudiante y un padre de familia.

El comité de calidad tuvo como función principal la construcción del sistema y su revisión permanente por medio de un trabajo en equipo soportado en los principios institucionales de mejoramiento continuo y orientación al cliente principal: el estudiante.

Durante esta misma reunión el Padre Rector del colegio asumió ser el responsable de la dirección del sistema de calidad del CSSJB, ya que era la persona más apta

para supervisar el sistema y dar a conocer los avances a cada uno de los consejos y comités del colegio.

5.2.4. Alcance, política y objetivos de calidad

Para la construcción del alcance, la política y objetivos de calidad del sistema de gestión de calidad se realizaron varias etapas las cuales comenzaron a partir del mes Abril de 2005 donde por medio de asesorías y puesta a prueba se obtuvieron los lineamientos principales del sistema.

Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad que se implementa en el Colegio Salesiano San Juan Bosco abarca la educación media técnica con énfasis en la pastoral.

Política de Calidad

Para la construcción de la política de calidad se informó al comité de calidad que esta representaría las directrices generales del colegio relativos a la calidad para dirigirla a la mejora continua del sistema, además que esta política debería ser coherente con los principios institucionales, con su direccionamiento estratégico y con el servicio que proyecta ofrecer como establecimiento educativo a través de su proyecto educativo institucional.

Por la tanto para su realización el Rector como representante de la dirección realizó una matriz donde se confrontaba los requerimientos del colegio contra los requisitos de los clientes (padres de familia, estudiantes y la comunidad), se obtuvieron conclusiones y se creó la política de calidad que se dio a conocer por medio de un comunicado llamado NOTIBOSCO el 17 de Junio de 2005.

A medida que avanzaba la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad del colegio se vio la necesidad de realizar nuevos ajustes a la política de calidad por lo que se tomaron nuevos requerimientos de la comunidad educativa y el Padre Rector del colegio realizó cambios importantes a esta. La nueva Política de

Calidad fue publicada en el NOTIBOSCO # 6 que se muestra en el anexo A y en una cartelera el 18 de febrero de 2006, se explicó y fue comprendida por todo el personal. La política de calidad es la siguiente:

El Colegio Salesiano San Juan Bosco brinda una educación integral con énfasis técnico. Contamos con recursos adecuados y con un personal capacitado e idóneo que forman en valores y preparan a los estudiantes para una sana convivencia y desempeño profesional.

Estamos comprometidos en una continua mejora de los procesos del S.G.C. lo que nos permite satisfacer los requisitos de nuestros clientes, entregando un servicio con calidad de acuerdo con la normatividad vigente y la filosofía Educativo –Pastoral – Salesiana.

Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad se determinaron con el fin de poder medir el cumplimiento de la política de calidad. Estos son:

- Brindar una educación integral con énfasis técnico.
- Garantizar recursos adecuados.
- Mantener un personal idóneo y capacitado.
- Garantizar la satisfacción de los clientes.
- Formar en valores y preparar al estudiante para una sana convivencia.

Los objetivos de calidad se desplegaron por medio de indicadores con el fin de medir su cumplimiento de acuerdo con las metas establecidas. Su planteamiento fue posible por el aporte del Consejo Académico, el Rector, la Representante de calidad y el Coordinador de Pastoral.

En la tabla 2, que se encuentra en la página siguiente se presenta la relación que existe entre la política de calidad y sus objetivos, los cuales tienen una información relacionada con la meta establecida, el responsable de su medición y su frecuencia.

Tabla 2 Relación entre la Política de Calidad, Objetivos de Calidad y los Indicadores

Política de calidad	Objetivo General	Nombre del indicador	Formula de calculo	Meta	Frecuencia de medición	Responsables
El colegio Salesiano San Juan Bosco brinda una educación integral con énfasis técnico.	Brindar una educación integral con énfasis técnico	Mejora juicios Valorativos	$\frac{\# \text{ Est con E y S en def}}{\# \text{ Est. por profesor}} \times 100$	Aumentar en un 5% los juicios valorativos de E y S.	Bimensual	Coordinación Académica
			$\frac{\# \text{ Est con D e I en def}}{\# \text{ Est. por profesor}} \times 100$	Disminuir en un 5% los juicios valorativos de I y D.		
		Pruebas ICFES	$\frac{\# \text{ de Estudiantes de 11}^\circ > 50}{\text{Total de estudiantes que presentaron el ICFES}} \times 100$	>70 %	Anual	Coordinación Académica
		PRUEBAS SABER	$\frac{\# \text{ de estudiantes clasificados}}{\text{Total de estudiantes que presentaron pruebas saber}} \times 100$	>90%	Anual	Coordinación Académica
		Promedio de Notas		Aumento Gradual del 5%	Bimensual	Coordinación Académica
Contamos con recursos adecuados	Garantizar recursos adecuados	Ejecución presupuestal	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto proyectado}} \times 100$	> 90%	ANUAL	Dirección
Contamos con un personal capacitado e idóneo	Mantener un personal capacitado e idóneo	Calificación del personal	$\frac{\text{Cursos de formación y actualización ejecutados}}{\text{Curso de formación y actualización planeados}} \times 100$	100%	Semestral	Gestión Humana
Estamos comprometidos en una continua mejora de los procesos del S.G.C. lo que nos	Garantizar la satisfacción de los clientes	Satisfacción del cliente	$\frac{\# \text{ total de clientes encuestados satisfechos}}{\# \text{ total de clientes encuestados}} \times 100$	>75%	Semestral	Gestión Calidad

Política de calidad	Objetivo General	Nombre del indicador	Formula de calculo	Meta	Frecuencia de medición	Responsables
permite satisfacer los requisitos de nuestros clientes						
Forman en valores y preparan a los estudiantes para una sana convivencia y desempeño profesional.	Lograr formación en valores que preparen al estudiante para una sana convivencia y desempeño laboral	Aumento convivencia Deserción Escolar	$\frac{\text{Casos atendidos de convivencia}}{\# \text{ de estudiantes totales}} \times 100$ $\frac{\# \text{ de estudiantes desertores}}{\# \text{ de estudiantes matriculados}} \times 100$	Disminución en un 10% de casos atendidos en coordinación de convivencia Disminución en un 50% de estudiantes desertores en el año	Bimestral Anual	Coordinación de Convivencia Matrícula y registro

Fuente. Colegio Salesiano San Juan Bosco.

5.3 MAPA DE PROCESOS

La construcción del mapa de procesos del CSSJB se realizó en dos etapas, en la primera participaron los integrantes del comité de calidad y en la segunda etapa participo todo el personal del colegio.

En la primera etapa de la construcción del mapa fue necesario ubicar a los miembros del comité de calidad en el principio de enfoque basado en procesos de la NTC ISO 9001:2000, para desarrollar el objetivo que era identificar los diferentes procesos que conformarían el Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales forman un sistema que permite satisfacer los requisitos del cliente, en donde cada proceso generará resultados que se convertirán en la entrada de otros procesos.

Para ubicar los procesos se indicó que debían guiarse con la siguiente clasificación:

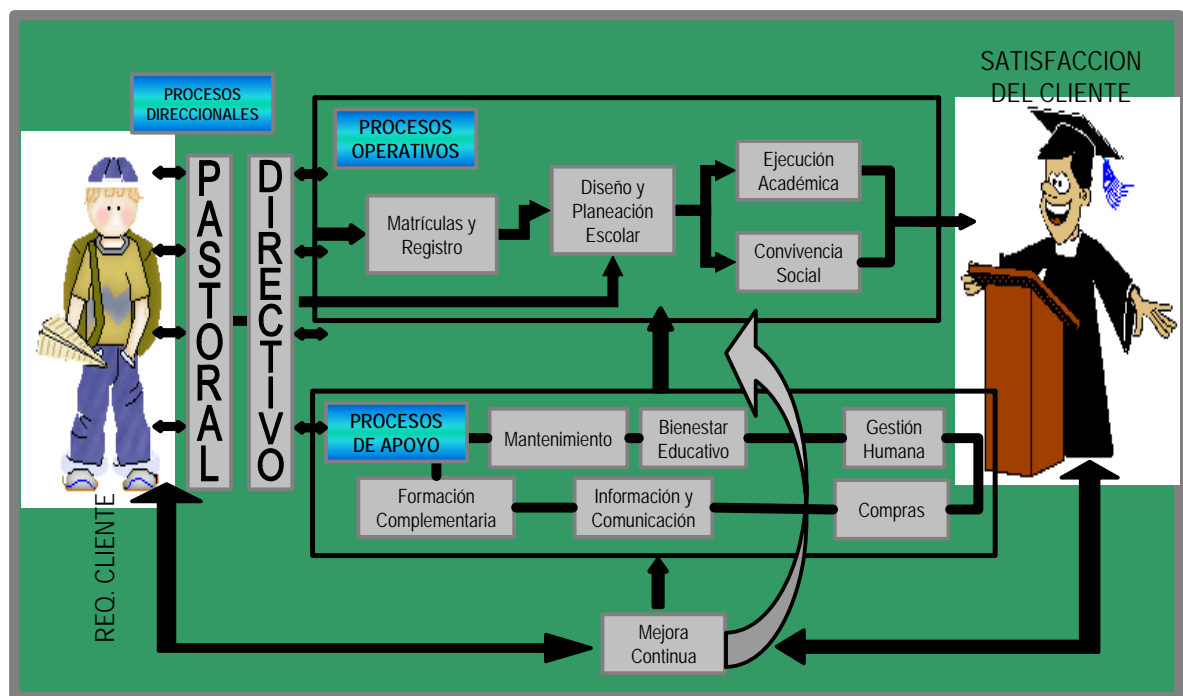
- **Procesos Directivos:** Son los que brindan estrategias y directrices del sistema a los procesos operativos y a los de apoyo.
- **Procesos Operativos:** Están directamente generando valor agregado al cumplimiento de los principales requisitos del cliente externo.
- **Procesos de Apoyo:** Son procesos que como su nombre lo indican apoyan los demás procesos de la organización o el cliente interno.

Luego se estableció el flujo de información de los procesos por medio de flechas, pero el mapa de procesos que se obtuvo el 20 de junio de 2005 solo era un bosquejo para trabajar con todos los empleados del colegio y dar una idea general de lo que se buscaba ya que dentro de un colegio hay diversidad de actividades por lo que era importante contar con todo el equipo que estudiaría si faltaba alguna.

Se realizó una jornada con todos los empleados del colegio el 27, 28, 29 de septiembre de 2005 se dieron a conocer los lineamientos para terminar de construir el mapa y entre todos brindar información que permitieran completar el bosquejo que se había realizado.

Al finalizar la jornada se obtuvo el siguiente mapa de procesos del CSSJB:

Figura 10. Mapa de procesos del CSSJB



Fuente. CSSJB.

5.4 CARACTERIZACIONES

Las caracterizaciones son un documento que busca describir cada uno de los procesos del sistema y fueron desarrolladas por cada uno de los responsables de los procesos con ayuda del Representante de Calidad durante los meses de octubre, noviembre de 2005 y febrero de 2006.

Las caracterizaciones se encuentran conformadas por los siguientes ítems:

- Nombre del proceso
- Tipo de proceso
- Objetivo del proceso
- Procesos de entrada al proceso
- Entradas
- Actividades del proceso como tal
- Elementos de salida del proceso
- Procesos clientes
- Recursos utilizados en el proceso
- Responsables líderes y participantes del proceso
- Requisitos del proceso
- Procesos de soporte ó apoyo
- Seguimiento y monitoreo del proceso
- Registros de control
- Documentos de referencia o soporte
- Mediciones que se realizan al proceso por medio de indicadores.

En el anexo B, puede observarse la plantilla utilizada para realizar cada una de las caracterizaciones del proceso.

5.4.1. Indicadores de gestión

Como se mencionó la caracterización tiene un ítem donde se realiza medición al proceso por medio de un indicador de gestión para analizar el cumplimiento de los objetivos del proceso o el cumplimiento de los objetivos de calidad generales del sistema ya que están directamente relacionados.

Los indicadores son una herramienta muy valiosa dentro del sistema de calidad ya permiten medir el cumplimiento de las metas propuestas y mantener la mejora continua del sistema.

En la tabla 3, que se presenta en la página siguiente se describen los indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad.

Tabla 3 Indicadores de gestión

Procesos	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Directivo	Eficacia del sistema de calidad	$\frac{\text{Indicadores con cumplimiento}}{\text{Total de indicadores}} \times 100$	>=80%	Semestre	Rector
	Ejecución presupuestal	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto proyectado}} \times 100$	>90%	Anual	Rector Contadora
Pastoral	Atención pastoral	$\frac{\text{Total de casos atendidos con resultado favorable}}{\text{Total de casos atendidos}} \times 100$	>= 85%	Bimestral	Coordinador de pastoral
	Actividades de pastoral	$\frac{\text{Número de actividades pastorales ejecutadas}}{\text{Número de actividades pastorales planeadas}} \times 100$	>= 90%	Anual	Coordinador de pastoral
	Organización de grupos de asociacionismo y proyectos de grupo	$\frac{\text{\# de proyectos de grupo (Con su cronograma)}}{\text{Número de grupos juveniles existentes en el año}} \times 100$	>80%	Anual	Coordinadora de asociacionismo
Matrícula y Registro	No establece indicador	-	-	-	-
Diseño y Planeación Escolar	No establece indicador	-	-	-	-
Ejecución Académica	Cumplimiento contenidos	$\frac{\text{\# SubT vistos}}{\text{\# SubT prog}} \times 100$ SubT: Sub-temas Prog: Programados	>75%	Anual	Coordinador Académico
	Mejora juicios valorativos	$\frac{\text{\# Est con E y S en def}}{\text{\# Est. por profesor}} \times 100$ $\frac{\text{\# Est con De I en def}}{\text{\# Est. por profesor}} \times 100$	Aumentar en un 5% los juicios valorativos de E y S. Disminuir en un 5% los juicios valorativos de I y D.	Bimestral	Coordinador Académico Docentes

Procesos	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
	Clasificación pruebas saber	$\frac{\text{\# de estudiantes clasificados}}{\text{Total de estudiantes que presentaron pruebas saber}} \times 100$	>90%	Anual	Coordinador Académico
	Pruebas ICFES	$\frac{\text{\# de Estudiantes de 11° > 50}}{\text{Total de estudiantes que presentaron el ICFES}} \times 100$	>70%	Anual	Coordinador Académico
Convivencia Social	Aumento convivencia	$\frac{\text{Casos atendidos de convivencia}}{\text{\# de estudiantes totales}} \times 100$	Disminución en un 10% de casos atendidos en coordinación de convivencia	Bimestral	Coordinador de convivencia
	Observaciones positivas	$\frac{\text{Est sin problemas - Obs positivas}}{100\%}$ Est: Estudiantes sin problemas Obs: Observaciones	Implementar las buenas observaciones de convivencia social en un 95% disminuyendo el porcentaje de estudiantes sin observaciones positivas.	Bimestral	Coordinación de convivencia
Bienestar Educativo	Deserción Escolar	$\frac{\text{\# de estudiantes desertores}}{\text{\# de estudiantes matriculados}} \times 100$	Disminución en un 50% de estudiantes desertores en el año	Anual	Coordinador de Bienestar Educativo
	Índice de masa corporal	$imc = \frac{\text{peso kg}}{\text{talla mts}^2}$	Lograr que el 90% de los usuarios beneficiarios ICBF del RES se ubiquen en la media IMC	Bimestral	Nutricionista del restaurante escolar
	Capacitación de prevención de riesgos	$\frac{\text{\# de charlas realizadas}}{\text{\# de charlas programadas}} \times 100$	100%	Semestral	Psicóloga
	Atención clínica psicológica individual y grupal	$\frac{\text{\# casos atendidos}}{\text{\# de casos remitidos}} \times 100$	>= 80%	Bimestral	Psicólogos

Procesos	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
Compras	Compras conformes	$\frac{\# \text{ de compras recibidas a conformidad}}{\# \text{ total de compras hechas en el periodo}} \times 100$	100%	Semestral	Pagadora
Formación complementaria	Satisfacción actividades complementarias	$\frac{\text{Puntaje total de la actividad}}{35 \text{ puntos}} \times 100$	>85% de satisfacción de estudiantes y profesores	Semestral	Líder proceso de Formación Complementaria
Información y comunicación	No establece indicador	-	-	-	-
Mantenimiento	Mantenimiento	$\frac{Mf + Fp}{Minv + Pf} \times 100$ Mf: Maquinas funcionando Fp: Funcionamiento de los componentes de la planta física. Minv.: Maquinas inventariadas Pf: Total componentes planta física.	>80%	Semestral	Líder del proceso de mantenimiento
Gestión Humana	Calificación de personal	$\frac{\text{Cursos de formación y actualización ejecutados}}{\text{Curso de formación y actualización planeados}} \times 100$	100%	Anual	Líder del proceso de gestión humana
Mejoramiento Continuo	Satisfacción del cliente	$\frac{\# \text{ total de clientes encuestados satisfechos}}{\# \text{ total de clientes encuestados}} \times 100$	>75%	Semestral	Representante de la calidad
	Eficacia de acciones Correctivas	$\frac{\text{Acciones correctiva efectivas}}{\text{Acciones correctivas generadas}} \times 100$	>=90%	Bimensual	Representante de la calidad
	Eficacia de acciones preventivas	$\frac{\text{Acciones preventivas efectivas}}{\text{Acciones preventivas generadas}} \times 100$	>=90%	Bimensual	Representante de la calidad

Fuente. CSSJB

6. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

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

La primera fase, de sensibilización buscaba que el personal conociera los beneficios de la NTC ISO 9001:2000; la segunda fase, de documentación daba como resultado el desarrollo de los documentos pertinentes al sistema de calidad que se aplicaría en la institución, y la última fase, de implementación, buscaba desplegar la documentación haciéndola eficaz y eficiente al sistema.

Por cada una de estas fases se desarrollaron diferentes jornadas de capacitación como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 4 Temas y Objetivos de las capacitaciones

ETAPA	TEMAS	OBJETIVOS
SENSIBILIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad con humor • Norma ISO • Principios de Calidad • Sistema de Gestión de la Calidad • Normas ISO 9000 • Jornada de "5 S" • Presentación de la Política de Calidad y Objetivos de 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar un inicio al personal en la cultura de la calidad encaminada al cumplimiento de unos principios orientadores y básicos para el mejoramiento de las actividades • Dar a conocer los conceptos básicos sobre la norma. • Generar interés por adquirir las ventajas e ofrecen los sistemas de calidad. • Dar a conocer unos principios de bienestar personal y organizacional que permitan el mantenimiento integral de la institución. • Organizar puntos clave dentro del Colegio. • Presentar la política y Objetivos para evaluar el

ETAPA	TEMAS	OBJETIVOS
	Calidad	cumplimiento de los compromisos con los clientes y con el SGC.
DOCUMENTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de Procesos • Documentación del sistema de Gestión de la Calidad. • Jornada de desarrollo de los documentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar a conocer los tipos de proceso que conforman la red de macroprocesos de un Sistema de Calidad • Presentar un prototipo de Mapa de Procesos del Colegio • Presentar los diferentes tipos de documentos que hacen parte de un SGC. • Adquirir los conocimientos que le permitirán al personal con la ayuda de la Representante de Calidad desarrollar la documentación. • Documentar los procesos.
IMPLEMENTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación de la documentación general y de su metodología de implementación • Auditorías Internas 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar en forma general la documentación del sistema y la metodología para realizar el despliegue de dicha información. • Dar a conocer al personal la finalidad de las auditorías de calidad y del valor que generan al permitir evaluar la implementación del sistema. • Formar auditores internos que permitan asegurar el Sistema de Calidad del CSSJB

Fuente. Autor.

6.1 PARTICIPACIÓN DE LOS ESTUDIANTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los estudiantes del Colegio Salesiano San Juan Bosco, son la pieza fundamental que inspira el desarrollo de este proyecto; debido a que la búsqueda del mejoramiento de la calidad en el sector educativo, permitirá brindar una educación integral con miras a que nuestro cliente logre una mejor calidad de vida y desempeño profesional.

Dentro del desarrollo de las capacitaciones al personal del colegio, se han querido abrir espacios para que los estudiantes se sientan partícipes en el Sistema de Calidad. En reuniones generales con padres de familia y estudiantes, el Rector del Colegio ha dado a conocer la importancia del sistema de calidad que se está desarrollando y la importancia de que los estudiantes se motiven en el desarrollo intelectual.

Un punto crítico, para desarrollar una educación de calidad, es el entorno de los estudiantes, y al ser niños de bajos recursos, tienen dificultades sociales que afectan su desarrollo académico.

Por medio del trabajo pastoral y de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, se espera motivar a los estudiantes y padres de familia en la búsqueda de un mejor proceso educativo.

6.1.1. Capacitación de los estudiantes en el sistema de calidad

Buscando un espacio en donde poder dar a conocer más detalladamente el sistema de calidad que se está implementando en el colegio a los estudiantes; se abre un grupo de trabajo juvenil liderado por la Representante de Calidad, llamado pequeños auditores salesianos.

Las jornadas de capacitación se realizan todos los jueves, en la primera hora de clase, donde los diferentes grupos juveniles asociativos se reúnen para trabajar en un proyecto denominado Asociacionismo.

Los estudiantes que están el grupo de asociacionismo de calidad, se capacitan sobre el proceso que se ha desarrollado en el colegio y se preparan como auditores para revisar el trabajo de los otros grupos de asociacionismo.

Este proyecto de asociacionismo se desarrollará durante todo el año escolar 2006.

Figura 11. Foto grupo de asociacionismo de calidad



Fuente. CSSJB

6.2 CURSO DE AUDITORES INTERNOS

El curso de auditores internos fue realizado por la Representante de Calidad el 1 y 2 de Julio de 2005, y por Rector del Colegio en el mes de agosto en el ICONTEC.

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

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

7. DOCUMENTACIÓN

La estructura documental del sistema de gestión de calidad que se elaboró para la implementación en el CSSJB esta conformada por el manual de calidad, manual de funciones, procedimientos, formatos y una clasificación denominada otros documentos. A continuación se describen cada uno de ellos:

7.1 DOCUMENTOS DEL SGC DEL CSSJB

Manual de Calidad: Este documento especifica el Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio Salesiano San Juan Bosco.

Manual de Funciones: Este documento especifica los perfiles y funciones de los diferentes cargos que existen el Colegio.

Manual de Procedimientos: Es un documento que especifica la manera de realizar una actividad ó un proceso, sirve de guía para la realización de actividades criticas, explicando el método de trabajo y el responsable de la actividad.

Formatos: Es la plantilla que se utiliza para dar evidencia de una información, cuando dicha plantilla se diligencia se denomina registro y es un documento que presenta los resultados obtenidos ó proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

Otros documentos: Son documentos que no se encuentran clasificados como manuales o formatos pero son indispensables para el funcionamiento del sistema, algunos de estos documentos son: política de calidad, mapa de procesos, Plan Operativo Anual (POA), entre otros.

7.2 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La codificación de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del CSSJB se realizó bajo los siguientes criterios:

- Los primeros caracteres antes del guión indican el tipo de documento.

Procedimientos: P

Guías: G

Instructivos: IN

Módulos: GM

Planes de Área: PA

Planes de Asignatura: PAS

Formatos (registros): RG

Documento Externo: DE

Otros documentos internos: Las iniciales del nombre de este documento.

- Los siguientes dos caracteres indican a que proceso del SGC pertenece el documento o registro a excepción del manual de calidad.

Proceso Directivo: DR

Proceso de matrícula y registro: MR

Proceso de Diseño y planeación escolar: DP

Proceso de Ejecución Académica: EA

Proceso de Pastoral: PS

Proceso de convivencia social: CS

Proceso de Mantenimiento: MT

Proceso de Bienestar educativo: BE

Proceso de gestión humana: GH

Proceso de formación complementaria: FC

Proceso de Información y comunicación: IC

Proceso de compras: CP

Proceso de Mejora continúa: MC

- Los siguientes dos caracteres indican el consecutivo de los documentos para cada proceso.

EJEMPLO: P-MC-01

Es un procedimiento que pertenece al proceso de mejora continua y es el primer documento que se establece para este proceso.

- Los siguientes documentos son una exclusión de la anterior codificación:

Manual de Calidad: MC-SJB-01 que significa Manual de calidad del Colegio Salesiano San Juan Bosco y el 01 es el número de la versión.

Listado maestro de documentos: MC-SJB-01F

Listado Maestro de Registros: MC-SJB-02F

Los libros reglamentarios y los registros que arroja el File Maker no serán codificados ni tendrán encabezado. Serán reconocidos para el Sistema de Gestión de la Calidad por su nombre.

7.3 DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN

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

En su desarrollo se tuvieron en cuenta las siguientes fases:

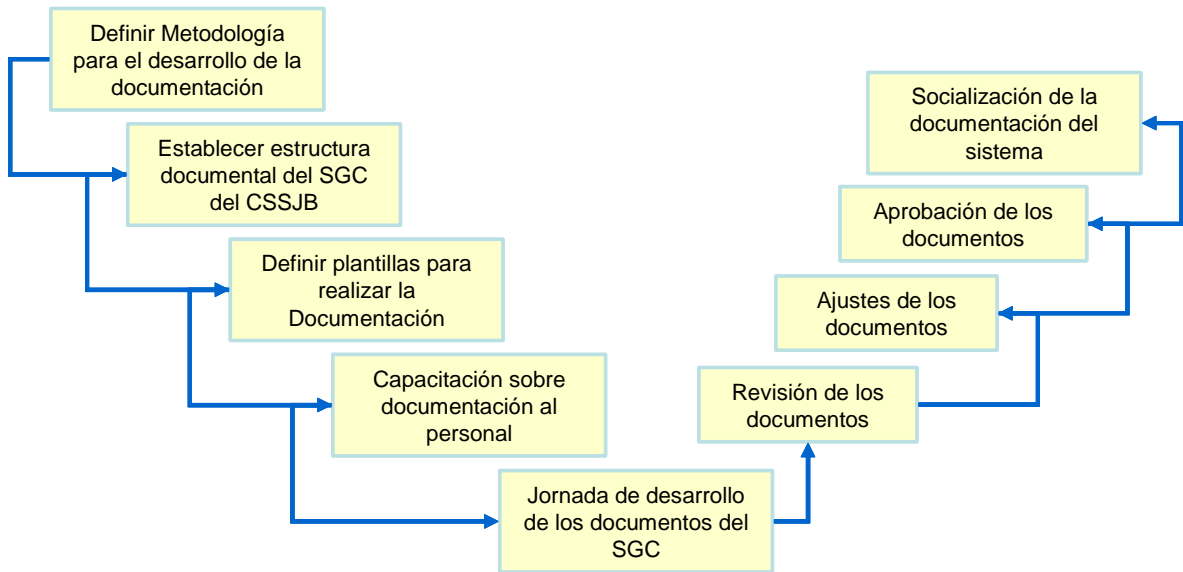
- Se definió una metodología para el desarrollo de los documentos, la cual permitió que se realizarán con los aportes de todo el personal donde se obtuvieran unos prototipos que se presentarían al Rector para su aprobación.
- Se estableció la estructura documental del sistema del colegio, la cual se debe diseñar con documentos como el manual de calidad, manual de funciones, manual de procedimientos y los formatos necesarios.

- Para la estandarización de los documentos, se realizó los modelos de plantilla para cada tipo de documento y se ubicaron en la red informática interna con que se cuenta en el colegio para las comunicaciones.
- Para dar comienzo a la elaboración de la documentación, el personal recibió unas capacitaciones por parte de la Representante de Calidad donde adquirieron los conceptos básicos sobre los documentos que exige el sistema. Las caracterizaciones, fueron el tema central por ser el documento base donde se describen los aspectos más importantes del proceso.
- La Representante de Calidad, realizó los primeros prototipos de documentos para cada proceso del sistema, donde por medio de entrevistas recolecto información necesaria que permitió visualizar los diferentes tipos de documentos que se necesitarían. Se llevó a cabo una jornada de tres días con todo el personal para complementarlos y tener los prototipos provisionales que se debían presentar ante la dirección.
- Con los líderes de proceso, el Rector del colegio revisó los prototipos provisionales de los documentos y sugirió los ajustes que debían realizarse.
- Los líderes de cada proceso realizaron los ajustes y solicitaron la aprobación de los documentos.
- El Rector y la Representante de calidad aprobaron los documentos del sistema, asignándoles código y relacionándolos en un listado maestro de documentos y registros.
- En jornadas de una hora diaria, cada líder de proceso socializó los documentos que se crearon para el proceso los cuales se aplican y rigen a partir de su divulgación.

En carpetas personalizadas se entregó al personal los documentos pertinentes al cargo que ocupan.

En la siguiente figura se presenta en forma resumida las etapas con las que se logró documentar el sistema de calidad del CSSJB:

Figura 12. Desarrollo de la documentación



Fuente. Autor

La etapa de documentación finalizó con la elaboración del manual de calidad, teniendo presente que su contenido expresaba como estaba orientado el Sistema de Gestión de la Calidad del CSSJB. En el Anexo C, se presenta el manual de calidad que da cumplimiento a la NTC-ISO 9001:2000.

7.3.1. Descripción de la documentación

Se presenta a continuación la descripción del sistema documental, que se estructuró según el mapa de procesos expuesto.

❖ Procesos direccionales

Estos procesos se han diseñado, de acuerdo a las actividades necesarias para asegurar el perfecto funcionamiento y control del colegio. Un aspecto importante dentro de este proceso es la elaboración del PEI (Proyecto Educativo Institucional) y el PEPS (Propuesta Educativo Pastoral Salesiano).

➤ **Proceso directivo**

El proceso directivo se identificó y caracterizó de acuerdo a las actividades de planeación, control y seguimiento de todo el sistema de calidad permitiendo estrategias de mejora, asegurando su conveniencia, eficacia y eficiencia. Con base en lo anterior se elaboró el procedimiento de revisión por la dirección, el procedimiento para la elaboración de proyectos, el procedimiento para la elaboración de convenios SEB y el procedimiento de convenios con las universidades.

➤ **Proceso de pastoral**

La documentación de este proceso se realizó con base en la información proporcionada por el coordinador de pastoral del colegio y la colaboración de la Representante de Calidad.

Este proceso hace parte de los procesos directivos, por el acento pastoral de la institución la cual se rige por el sistema preventivo de Don Bosco, buscando la pastoralización de todas las áreas siendo este un proceso transversal a todos los demás dando un carisma salesiano a todas las actividades que se realizan.

Para este proceso se documentó la caracterización y un procedimiento para Asociacionismo, que es la mediación del PEPS, en su dimensión de la experiencia asociativa, como construcción comunitaria y proyección social de los estudiantes.

Se realizaron formatos para complementar el seguimiento y control de este proceso.

❖ **Proceso operativos**

➤ **Proceso de matrícula y registro**

La elaboración de los documentos del proceso de matrícula y registro fue responsabilidad de la Representante de Calidad y la encargada de realizar el proceso de matrícula del colegio, que es la secretaria.

Para este proceso se elaboró un procedimiento para la realización de la matrícula de estudiantes nuevos y antiguos; considerando las fases más eficientes para hacer este proceso ágil y confiable, que es un requisito de los clientes del colegio: estudiantes y padres de familia.

➤ **Proceso de diseño y planeación escolar**

Este proceso es de gran importancia para el sistema de calidad, por que permite dar cumplimiento al numeral 7.3 de la NTC-ISO 9001:2000, diseño y desarrollo, logrando poder planificar y desarrollar un servicio educativo integral.

Para este proceso, la coordinadora académica proporcionó información que permitió el desarrollo del procedimiento de asignación de estudiantes por curso, el procedimiento para realizar el diligenciamiento del diario de clase y el procedimiento de evaluación del plan de estudios, siendo este ultimo de gran importancia ya que permite validar que el servicio educativo, con su proyecto institucional, cumple con los requisitos establecidos por ley y las especificaciones que permiten la satisfacción del cliente.

Para poder realizar seguimiento a este proceso se crearon nueve formatos.

➤ **Proceso de ejecución académica**

La documentación de este proceso se basó en la información que brindó el personal docente del colegio, lo que permitió desarrollar el procedimiento para la elaboración de los informes valorativos de los estudiantes y el procedimiento para realizar las comisiones de evaluación y promoción de estudiantes.

La elaboración de estos procedimientos se realizó considerando los pasos a través de los cuales los docentes, manejaban el sistema de registro escolar "Facilísimo"⁴.

⁴ Programa de computador para la gestión y registro escolar del CSSJB.

➤ **Proceso de Convivencia social**

En la elaboración de los documentos de este proceso, participaron el coordinador de convivencia, algunos docentes y la Representante de Calidad. Se construyó la caracterización, el procedimiento para realizar la “asistencia-presencia”⁵, el procedimiento para realizar las auto evaluaciones y coevaluaciones de convivencia, el procedimiento para realizar el manual de convivencia y el procedimiento para desarrollar el proyecto de convivencia social del colegio.

❖ **Proceso de apoyo**

➤ **Proceso de formación complementaria**

Para el proceso de formación complementaria se trabajó con varios docentes en la elaboración de un formato que permitiera evaluar las actividades de cada área y las actividades deportivas. Además se estandarizó la manera como los docentes entregaban el informe de estas actividades.

El proceso fue caracterizado con ayuda de la Representante de Calidad.

➤ **Proceso de Bienestar Educativo**

Los documentos de este proceso se basaron en la información recibida por parte de la psicóloga del colegio y la representante del restaurante escolar. Se construyó un procedimiento para la remisión de estudiantes a atención psicológica y un procedimiento para la venta de tiqueteras en el restaurante escolar.

⁵ Acompañamiento que hace el docente a los estudiantes en el tiempo libre (entrada, descanso), con el fin de mejorar la convivencia ó disciplina en la institución.

➤ **Proceso de información y comunicación**

Para la construcción de la documentación de este proceso, fue clave la información de la encargada del departamento de comunicaciones y de la Representante de Calidad, ya que dentro de este proceso se maneja todo lo de comunicaciones y la documentación del sistema de calidad. Se construyó la caracterización, el procedimiento para la elaboración de la crónica semanal, que permite el desarrollo de la memoria histórica del colegio, la norma fundamental para la documentación, y el procedimiento para el control de documentos y registro del sistema.

➤ **Proceso de compras**

La documentación del proceso de compras fue realizada por la Representante de Calidad y por el área de pagaduría, al ser el encargado de la realización de las compras de la institución. El resultado fue la elaboración de la caracterización del proceso, el procedimiento de compras y los formatos que permiten evaluar a los proveedores del sistema de calidad.

➤ **Proceso de mantenimiento**

La documentación de este proceso se realizó con la ayuda de los docentes de las áreas técnicas, debido a que la gran mayoría de veces son los encargados de realizar los mantenimientos correctivos de los equipos del colegio.

El proceso se caracterizó y se desarrollaron procedimientos para la elaboración del mantenimiento preventivo de la planta física y de los equipos, y el procedimiento para la elaboración de los mantenimientos correctivos de los equipos.

Además se crearon los formatos para llevar el control y seguimiento de este proceso, pues no existía ningún mecanismo que permitiera que la infraestructura del colegio se mantuviera en óptimas condiciones.

➤ **Proceso de gestión humana**

Los documentos se elaboraron por la Representante de Calidad, el psicólogo del colegio, una practicante de trabajo social y el Rector. El liderazgo de este proceso fue asumido por el psicólogo del colegio, pues la institución no contaba con un director de recurso humano.

Para este proceso se diseñó y elaboró el manual de funciones de la institución, para lo cual la Representante de Calidad realizó entrevistas y encuestas a todo el personal con el fin de dar un apropiado perfil a cada cargo. Además se construyó el organigrama de la institución que se presenta en la figura 1 en el numeral 2.6.4.

Para el desarrollo de los documentos fueron necesarios los aportes de la Representante de Calidad, quien planteó ideas para la organización de este proceso. Los resultados de este proceso fueron la caracterización, el procedimiento para la selección de personal, el procedimiento para la evaluación de desempeño y el procedimiento para permisos del personal.

❖ **Proceso de mejora continua**

La elaboración de la documentación de este proceso, fue responsabilidad única de la Representante de Calidad, pues se exigía un gran conocimiento de la NTC-ISO 9001:2000. Por lo que se desarrolló la caracterización del proceso, el procedimiento para la realización de las auditorias internas, el procedimiento para no conformes, el procedimiento para acciones correctivas y el procedimiento para acciones preventivas.

Se creó el formato para controlar las no conformidades del sistema y buscar el mejoramiento continuo de los procesos de la institución.

8. IMPLEMENTACIÓN

Después de los procesos de planificación, sensibilización y documentación del sistema, comenzó la etapa de implementación, siendo responsable la Representante de Calidad, el Rector y los líderes de cada proceso.

La implementación consistió en la puesta en marcha de los documentos que fueron socializados. En esta etapa se socializaron los documentos de cada proceso, por medio de charlas a todo el personal, se instruyeron en el manejo de los formatos del sistema y se dio apoyo en el manejo del análisis de datos, acciones correctivas y acciones preventivas.

Luego de la socialización el trabajo consistió en el acompañamiento a todo el personal de la institución para que se ejecutara el sistema de calidad del Colegio Salesiano San Juan Bosco, conforme a las disposiciones planificadas. Este trabajo se ha realizado por medio de las visitas a las diferentes áreas para verificar el cumplimiento de los procedimientos revisando los formatos y comprobar que estén correctamente diligenciados, analizando las acciones de mejora que se han propuesto y el levantamiento de las no conformidades.

8.1 EVALUACIÓN AL PERSONAL

Durante esta etapa, se realizó una evaluación al personal sobre los conocimientos que tenían del sistema de calidad. Lo importante de este punto era conocer el nivel de formación del personal, en términos como calidad, política de calidad, procedimientos, procesos y demás conceptos relacionados a la implementación del sistema y con base en los resultados reforzar algunos temas personalizadamente.

8.1.1. Recolección de la información

En este punto se aplicó un cuestionario como técnica de recolección de información, el cual fue práctico y fácil de diligenciar por el personal del colegio, especialmente por los docentes, ya que algunos realizaron cursos virtuales en el SENA sobre calidad, con el fin de mejorar sus conocimientos sobre el tema.

Se presenta a continuación las preguntas y la estructura de la evaluación realizada:



EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (S.G.C). COLEGIO SALESIANO SAN JUAN BOSCO

A continuación se presenta una serie de preguntas que permitirán conocer el nivel de conocimiento que tienen del Sistema de Calidad del Colegio.

Agradecemos responda el siguiente cuestionario:

1. ¿Qué es el Sistema de Gestión de la Calidad?

2. ¿Cuál es la política de calidad del colegio salesiano San Juan Bosco?

3. ¿Cómo aportas desde tu trabajo para el cumplimiento de la política de calidad del CSSJB?

4. ¿Qué es un proceso y que tipos de procesos existen en una organización?

5. ¿Cómo está conformado el mapa de procesos del CSSJB?

6. ¿En qué procesos del CSSJB participas con la realización de actividades y por qué?

7. ¿Qué son acciones correctivas y acciones preventivas?

8. ¿Qué beneficios creó usted que le ha traído la implementación del S.G.C al Colegio?

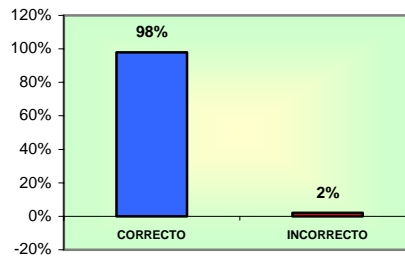
“LA CALIDAD NUNCA ES UN ACCIDENTE, SIEMPRE ES EL RESULTADO DE UN ESFUERZO DE LA INTELIGENCIA”

El personal que respondió la evaluación corresponde al 95% del total de empleados del colegio por lo que las conclusiones obtenidas muestran la realidad del conocimiento de los empleados.

8.1.2. Análisis de los resultados

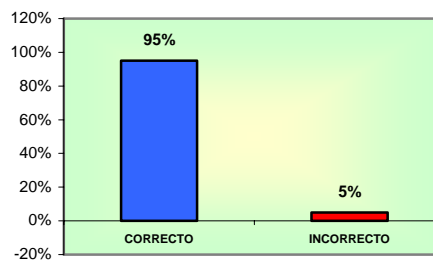
De acuerdo al diligenciamiento de la evaluación se tabularon los resultados de las preguntas obteniendo las siguientes gráficas:

Figura 13. Resultado de la pregunta ¿Qué es el Sistema de Gestión de la Calidad?



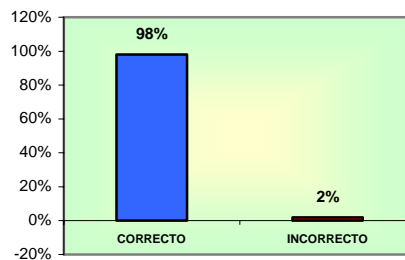
Fuente. Autor

Figura 14. Resultado de la pregunta ¿Cuál es la política de calidad del colegio salesiano San Juan Bosco?



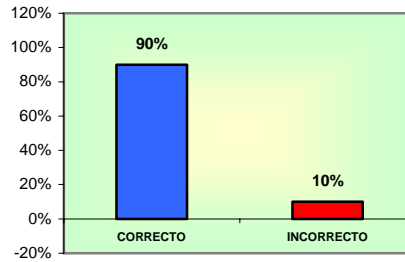
Fuente. Autor

Figura 15. Resultado de la pregunta ¿Cómo aportas desde tu trabajo para el cumplimiento de la política de calidad del CSSJB?



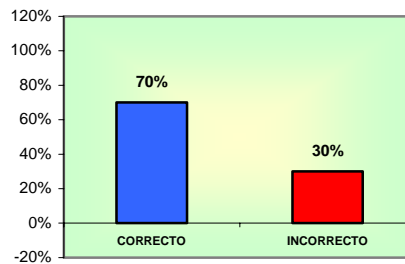
Fuente. Autor

Figura 16. Resultado de la pregunta ¿Qué es un proceso y que tipos de procesos existen en una organización?



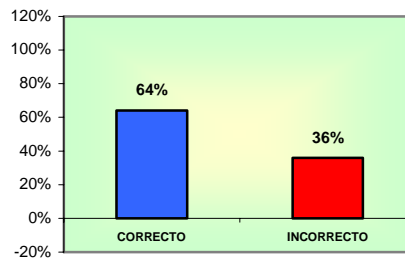
Fuente. Autor

Figura 17. Resultado de la pregunta ¿Cómo esta conformado el mapa de procesos del CSSJB?



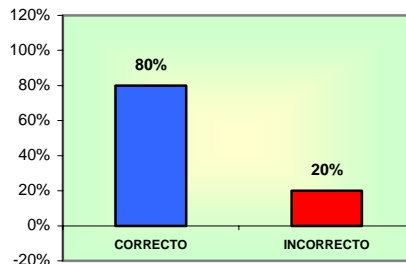
Fuente. Autor

Figura 18. Resultado de la pregunta ¿En que procesos del CSSJB participas con la realización de actividades y por que?



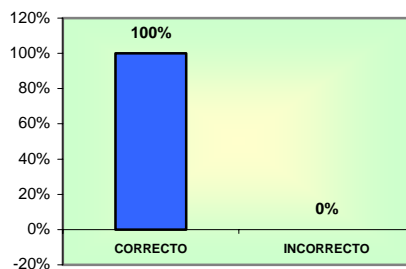
Fuente. Autor

Figura 19. Resultado de la pregunta ¿Qué son acciones correctivas y acciones preventivas?



Fuente. Autor

Figura 20. Resultado de la pregunta ¿Qué beneficios creé usted que le ha traído la implementación del S.G.C al Colegio?



Fuente. Autor

De los resultados anteriores se puede observar que la gran mayoría del personal maneja algunos conceptos importantes del Sistema de Gestión de la calidad del Colegio. Más sin embargo, conocer que debilidades presentaban era un punto crucial en la etapa de implementación, para reforzar personalmente los temas y lograr una estabilidad en el sistema.

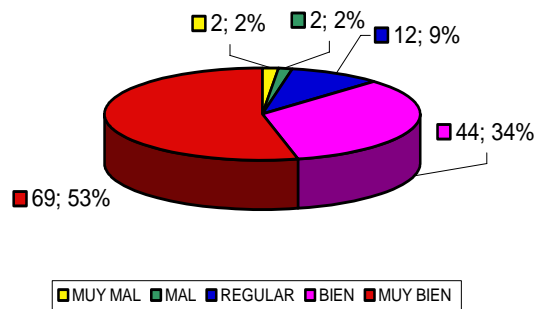
8.2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Al final del año escolar 2005, el sistema de gestión de calidad se encontraba en la etapa preliminar de implementación; a pesar de eso, se pensó evaluar qué tanto

nuestro cliente principal (el estudiante), se sentía satisfecho con el servicio que se le había brindado y así poder decidir qué cambios debían realizarse para el nuevo año escolar 2006.

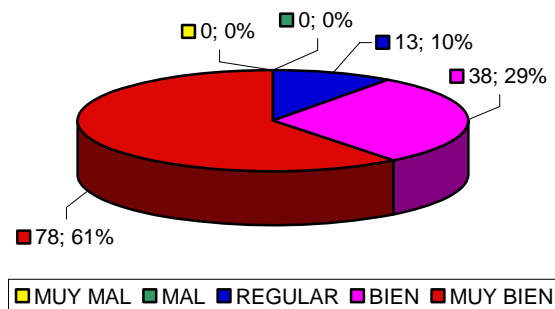
En el Anexo D se encuentra la encuesta de satisfacción del cliente que se aplicó a 129 estudiantes tomados aleatoriamente de cada curso para determinar dicho grado de satisfacción. Esta encuesta se diseñó con un lenguaje bastante sencillo para facilitar la comprensión de los estudiantes, a continuación se muestran los resultados por cada pregunta:

Figura 21. Resultado a la pregunta ¿En general cómo se sintió en el CSSJB durante es año?



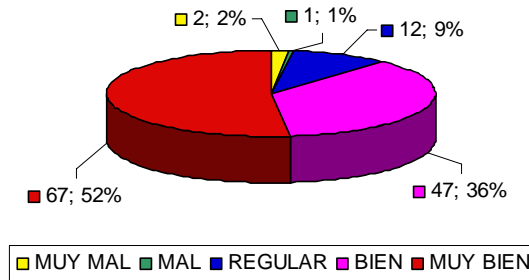
Fuente. Autor.

Figura 22. Resultado a la pregunta La enseñanza que recibió durante este año escolar fue



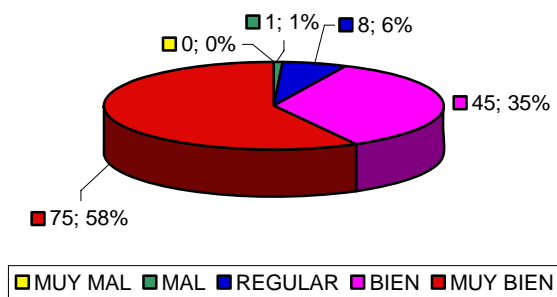
Fuente. Autor.

Figura 23. Resultado a la pregunta El trato que recibió de los docentes durante este año escolar fue



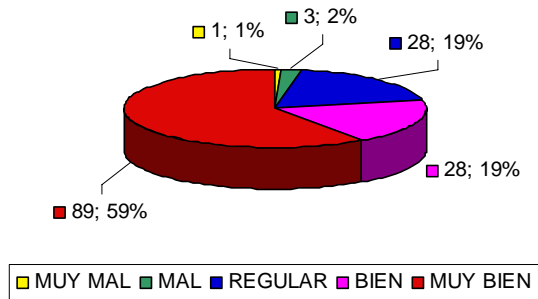
Fuente. Autor.

Figura 24. Resultado a la pregunta Los temas vistos en clase durante este año para su nivel fue



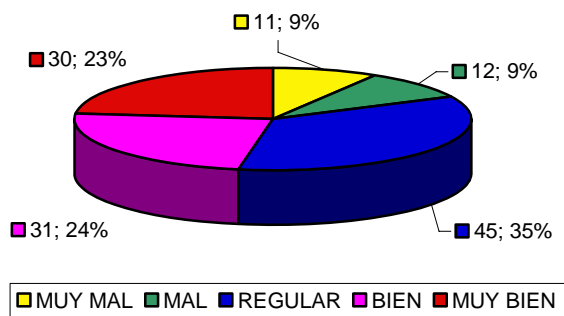
Fuente. Autor.

Figura 25. Resultado a la pregunta La formación técnica que ha recibido durante este año escolar fue



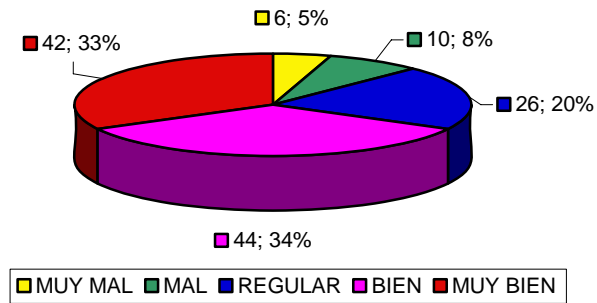
Fuente. Autor.

Figura 26. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en la Biblioteca?



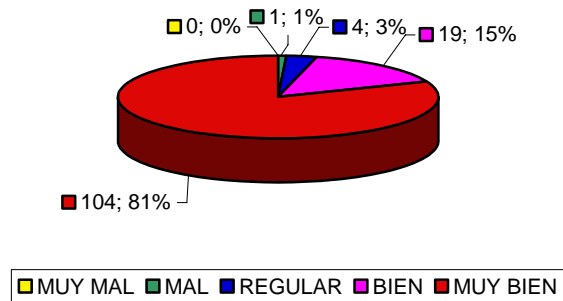
Fuente. Autor.

Figura 27. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en la Cafetería?



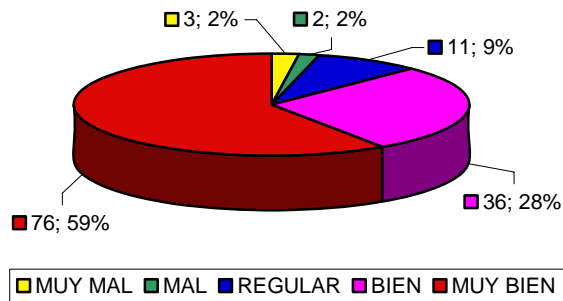
Fuente. Autor.

Figura 28. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en la Secretaría?



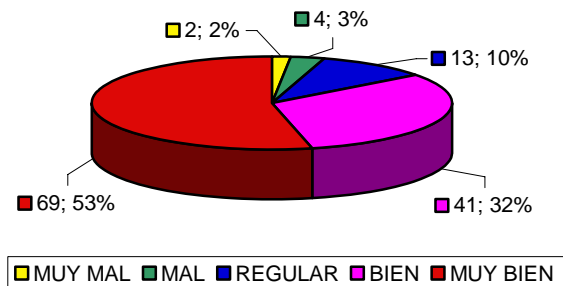
Fuente. Autor.

Figura 29. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en la Dependencia de Bienestar Educativo?



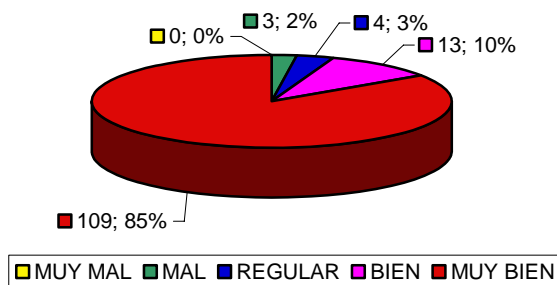
Fuente. Autor.

Figura 30. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en Coordinación Académica?



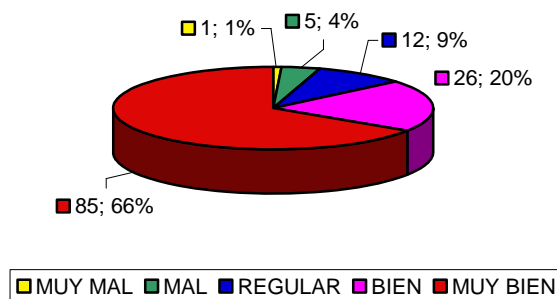
Fuente. Autor.

Figura 31. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en la Coordinación de Pastoral?



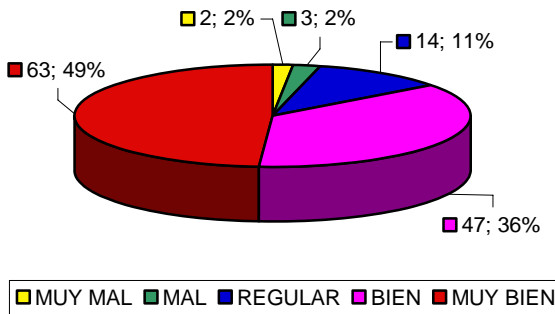
Fuente. Autor.

Figura 32. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica el servicio que le prestaron en la Coordinación de Convivencia?



Fuente. Autor.

Figura 33. Resultado a la pregunta ¿Cómo califica la infraestructura del Colegio?



Fuente. Autor.

Analizando los resultados de la encuesta, se observa que los puntos críticos donde nuestro cliente no se sentía satisfecho, era con el servicio que se le prestaba en biblioteca y en la cafetería del Colegio.

Revisando, los comentarios del servicio de biblioteca, los estudiantes estaban muy inconformes por la manera como el bibliotecario los atendía, especialmente cuando necesitaban fotocopias de los libros. Como acción correctiva, el administrador de la biblioteca fue cambiado para el año 2006.

Analizando, los comentarios de la cafetería, los estudiantes se quejaban por el trato del personal y la falta de higiene de este lugar. Para el año 2006, la cafetería cambio de administración y se encuentra en remodelación ya que la infraestructura con que contaba este lugar era muy antigua. La remodelación se planificó para que sea terminada a finales de Mayo del 2006.

Como puntos fuertes del colegio, notamos que el cliente se encuentra muy satisfecho con el servicio de pastoral que se presta; los estudiantes se sienten

motivados por el sistema preventivo de Don Bosco y con el acompañamiento en todas las actividades, como convivencias, escuelas de padres, encuentros, retiros espirituales y asociacionismo.

La secretaría, es una dependencia que interactúa constantemente con nuestro cliente, siendo su servicio bastante eficaz y oportuno cumpliendo con los requerimientos de los estudiantes.

En general, la implementación es un proceso largo, donde el personal debe apropiarse del sistema de calidad, desarrollar los procedimientos y demostrar evidencia con buenos resultados ó con acciones de mejora. En este momento el sistema va por buen camino y a un ritmo adecuado para lograr que en el transcurso de este año, sea solicitada la auditoria de certificación.

9. AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

9.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA

El día 27 de Febrero, el comité de calidad planificó las actividades pendientes del Sistema de Gestión que se estaba implementando. Se programó una revisión por la dirección para el 18 de Abril y la auditoría interna para el 26 de abril.

Los objetivos que se pretendían alcanzar en la auditoría fueron:

- Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad bajo los criterios establecidos por la NTC-ISO 9001:2000
- Evaluar la eficacia del sistema para cumplir con los objetivos relacionados con la política de calidad.
- Evaluar la capacidad que tiene el sistema de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, los de la institución y principalmente los del cliente.
- Identificar las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que tiene el Colegio Salesiano San Juan Bosco.
- Obtener pruebas que permitan mejorar el desempeño de los procesos.

La auditoria se planificó para el 26 y 27 de abril como se muestra en el plan de auditoria Anexo E. El alcance abarcó todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en la educación media técnica con énfasis en la pastoral. Los criterios que se tuvieron en cuenta para la realización de la auditoría fueron los establecidos en la NTC-ISO 9001:2000, el manual de calidad, los procedimientos y los documentos de cada proceso.

El 20 de abril, se le envió la documentación al asesor externo con el fin de que conociera el sistema, realizara la auditoria de suficiencia y prepara su lista de verificación.

9.2 AUDITORIA INTERNA

La auditoría comenzó el 26 de abril a las 10 AM, por parte de un auditor externo como auditor principal y por la Representante de Calidad como auditor observador. En la reunión de apertura se recordó cual era el objetivo, el alcance y la metodología que se utilizaría en este proceso.

En la auditoría de campo, se observó las condiciones de trabajo y la ejecución de algunas actividades. Se recolectaron los hallazgos, por medio de preguntas a los auditados.

Figura 34. Evidencia auditoría



Fuente. CSSJB

A medida que avanzaba la auditoría, cada líder de proceso auditado demostraba un buen conocimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, manejaban los conceptos y el cambio a nivel de cultura era evidente.

El proceso de Compras y el proceso de Gestión Humana se vieron algo débiles, se notaba la falta de consolidación que les permitiera evidenciar por medio de registros la implementación del sistema, cabe anotar que estos procesos son prácticamente nuevos en el Colegio y el trabajo realizado por los líderes de proceso fue arduo.

La auditoria finalizó el 27 de Abril a las 6:45 PM, con la reunión de cierre según lo planificado.

En la reunión de cierre, el auditor líder comentó que el sistema estaba en general en un estado avanzado, pero con pequeñas debilidades en algunos procesos, fáciles de corregir.

9.3 RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA

Los resultados obtenidos en la auditoria se presentan a continuación:

9.3.1. Fortalezas del Sistema de Gestión de la Calidad

- Las directrices establecidas a nivel de la comunidad Salesiana, las cuales definen el norte de la institución.
- El compromiso evidenciado por la Rectoría, el cual promueve la participación de los líderes de procesos y participantes de cada proceso.
- La asignación de recursos y los proyectos de mejora implementados, como por ejemplo el restaurante escolar.
- Los procesos operativos o de realización, en los cuales se aprecia la planeación, control y seguimiento de los mismos.

9.3.2. Aspectos por mejorar

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

9.3.3. No conformidades encontradas

- Proceso Directivo (Numeral 5.6): No se evidencia dentro de la revisión por la dirección No. 1 el análisis de los cambios que puedan afectar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proceso de Compras (Numeral 7.4): No se evidencian los criterios establecidos para el ingreso a la base de datos de los proveedores.
- Proceso de Gestión Humana (Numeral 6.2): No se encontraron registros que evidencian la competencia de los cargos: Coordinador Académico, específicamente en formación Proyectos Laicos Nivel I, Coordinador de Convivencia en Educación.
- Proceso de Gestión Humana (Numeral 6.2): No se evidencia la evaluación de la eficacia de las capacitaciones desarrolladas durante el presente año.
- Proceso de Mejora Continua (Numeral 8.5.2): Se encontraron las acciones correctivas No. 1 y 3 sin un análisis de causas que garanticen la no ocurrencia de la no conformidad.

9.3.4. Observaciones

- Proceso de Convivencia Social (Numeral 7.5.3): Fortalecer la trazabilidad sobre las acciones planteadas para mejorar los casos de estudiantes con problemática de convivencia.
- Proceso de gestión humana (Numeral 6.2): Fortalecer el plan de formación y capacitación establecido para mejorar la competencia del personal que afecta la calidad del servicio.
- Proceso de Mejora Continua (Numeral 8.3 -8.5.3): Se sugiere la aplicación de métodos para intensificar el reporte de acciones preventivas con el fin de asegurar el mejoramiento proactivo del SGC, igualmente la cultura de reporte de no conformidades.
- Proceso de Mejora Continua (Numeral 8.4): Fortalecer el análisis de los datos generados en los diferentes procesos para identificar tendencias y tomar decisiones para la mejora de los procesos y del SGC.

9.4 PLAN DE MEJORA

El 3 de Mayo, la Representante de Calidad, se reunió con el Rector del Colegio para revisar los resultados de la auditoria y proponer un plan de mejora que permita levantar las no conformidades.

9.4.1. Causas de las no conformidades

- Cuando se redactó el informe de revisión por la dirección, no se tuvo en cuenta los cambios que podían afectar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad, debido a que en el momento no se evidenciaba ninguno. Faltó especificar esto en el informe.
- Falta un documento que especifique los criterios establecidos para el ingreso a la base de datos de los proveedores, aunque estos eran evaluados al realizar la compra.
- El proceso de gestión humana no existía de manera definida en el colegio, por lo que es un proceso en etapa de crecimiento, que está consolidando los registros que evidencien la competencia de los cargos y la eficacia de las capacitaciones.
- La Representante de Calidad, reconoció el error encontrado en las no conformidades ya que el análisis de causas ahí planteado no garantizaba la no ocurrencia de la no conformidad nuevamente. Debió ser un análisis de causa mucho mas profundo.

Para eliminar las no conformidades detectadas en la auditoria se planteó el siguiente plan de acción.

Tabla 5 Plan de acción

Actividad	Responsable	Fecha de seguimiento
Anexar al informe de revisión por la dirección el análisis de cambios que puedan afectar la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad. Corregir el procedimiento de revisión por la dirección donde especifique que debe realizarse dicho análisis.	Rector del Colegio Representante de la calidad.	12 de Mayo de 2006
Realizar un documento donde se especifique los criterios establecidos para el ingreso a la base de datos de los proveedores.	Contadora	16 de Mayo de 2006
Solicitar a todo el personal del colegio los registros que evidencien la competencia de los cargos para completar las hojas de vida.	Líder proceso de gestión humana.	22 de Mayo de 2006
Generar un mecanismo que permita evaluar la eficacia de las capacitaciones que se desarrollan en el Colegio y evidenciar la evaluación de la eficacia de las capacitaciones que ya se han impartido.	Líder proceso de gestión humana.	22 de Mayo de 2006
Realizar un análisis de causa profundo a las no conformidades 1 y 3, para garantizar la no ocurrencia de la no conformidad	Representante de la Calidad	16 de Mayo de 2006

Fuente. CSSJB

Como oportunidad de mejora se plantea:

- Una capacitación al personal del Colegio para sensibilizarlos sobre el reporte de datos sistemáticos para alimentar los indicadores, realizar un análisis e identificar acciones de mejora.

Se finalizó la reunión con gran entusiasmo, ya que el avance alcanzado hasta el momento ha permitido mejorar muchos procesos.

Se observa como el Rector del Colegio es un elemento clave del Sistema de Gestión de la Calidad, por la responsabilidad y liderazgo con la que ha asumido la implementación del sistema.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

10.1 CONCLUSIONES

- Se evidencia un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos reglamentarios establecidos por entidades como Ministerio de Educación.
- Durante la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad fue de gran importancia el compromiso de la alta dirección, dado que el Rector del Colegio, fue el punto clave para difundir el compromiso y sensibilizar al personal.
- El personal del Colegio Salesiano San Juan Bosco es conciente de los beneficios en cuanto a control y organización trae consigo el Sistema de Gestión de la Calidad a partir de la planificación de todas las actividades.
- Para la documentación del Sistema fue necesario involucrar a todo el personal del Colegio, lo cual permitió dar una mayor credibilidad del proyecto, siendo esta documentación la necesaria para poder operar y controlar eficazmente sus procesos.
- Aunque el personal del Colegio, presentó un nivel de educación y formación alto, tuvieron cierta resistencia al cambio, por lo que fue básico fortalecer las jornadas de sensibilización y los temas para que permitieran una adecuada interpretación de los requisitos de la norma ISO 9001:2000.
- La etapa de implementación exigió que se involucrara todo el personal y así permitió aplicar todo lo planificado; a su vez fue importante el liderazgo de la Representante de Calidad, quien realizó un seguimiento y una motivación al personal.

- De los beneficios más apreciados del proyecto, fue el enfoque basado en procesos, que permitió evaluar las actividades que realizaban y estandarizar los procesos con actividades que generaban realmente valor.
- Una cultura de calidad en una institución educativa como el Colegio Salesiano San Juan Bosco, hace que se fortalezca el recurso humano, que es el gestor del desarrollo de este proyecto.
- Se evidenció que un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la NTC-ISO 9000, es aplicable a cualquier tipo de organización, especialmente si se presenta colaboración y disposición para buscar la satisfacción del cliente.
- A pesar de que el Colegio Salesiano San Juan Bosco es reciente, su personal demuestra un gran compromiso con la institución, siendo reconocido entre las Instituciones Educativas Salesianas como una de las mejores administradas y por el gran trabajo que se está realizando con los estudiantes de bajos recursos.
- Las acciones correctivas, las acciones preventivas, la revisión por la dirección, las auditorias y los planes de mejoramiento, son importantes dentro del Sistema de Gestión de la Calidad para buscar la mejora continua y la satisfacción del cliente.
- La auditoria realizada, permitió evidenciar ciertas debilidades del sistema, por lo cual se activaron los planes de mejoramiento y las acciones correctivas, fortaleciendo el servicio educativo que presta el colegio.
- El fortalecimiento del sector educativo, no depende solo de aumentar la cobertura, si no de brindar una educación integral donde los estudiantes aprendan lo necesario para una sana convivencia y desempeño profesional.

10.2 RECOMENDACIONES

- Para darle una mayor funcionalidad y continuidad al presente proyecto, debe darse una etapa de maduración y adaptación del Sistema de Gestión de la Calidad, respaldado por la alta dirección y los responsables del SGC.
- Es importante que el Rector, los coordinadores y los responsables del SGC del Colegio Salesiano San Juan Bosco, sean sensibilizadores del Sistema de Gestión de la Calidad, orientando al personal nuevo que llega cada año, promoviendo una cultura de calidad.
- El personal del Colegio debe adquirir una cultura de análisis de indicadores y de datos continuamente, que les permita realizar acciones correctivas y preventivas basados en hechos y en seguimiento de los procesos.
- Los análisis de causa que se realizan para mejorar una situación indeseable, deben ser profundos para garantizar que no se vuelva a repetir la situación y deben quedar registrados como evidencia, por lo que el personal debe ser más conciente de la importancia del formato de no conformidades.

BIBLIOGRAFÍA

CURSOS SENA VIRTUAL (2005: Bucaramanga). Memorias de módulos fundamentación, planificación, documentación y; medición análisis y mejora de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001. Bucaramanga: SENAVIRTUAL, 2005.

DIPLOMADOS ESCUELA DE QUÍMICA. (2005: Bucaramanga). Memorias del diplomado en gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2000. Bucaramanga: Universidad Industrial de Santander, 2005.

FERNÁNDEZ PEREDA, Héctor. Principado de Asturias: ISO 9001 Norma de Calidad, Gestión de la Calidad o Excelencia [en línea]. Asturias. s.f. [citado en 15 abril de 2006] [segunda sección del menú] Disponible en versión HTML en: http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Directrices para la mejora del desempeño. Bogotá: ICONTEC, 2002. 85 p. il. (NTC ISO 9004)

_____. Directrices para las auditorías de calidad. Bogotá: ICONTEC, 2000. (NTC ISO 19011)

_____. Fundamentos y vocabulario. Bogotá: ICONTEC, 2000. 37 p. il. (NTC ISO 9000)

_____. Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica media y en establecimientos de educación no formal. Bogotá: ICONTEC, 2005. 102 p. il. (GTC 200)

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía para las pequeñas empresas. Bogotá: ICONTEC, 2001. 172 p. il

_____. Requisitos. Bogotá: ICONTEC, 2000. 28 p. il. (NTC ISO 9001)

SOCIEDAD SALESIANA DE COLOMBIA. Don Bosco Cien años en Colombia: Historia de la Familia Salesiana. Bogotá: Inspectoría San Pedro Claver, 1990. p. 23-49.

UNIVERSIDAD DEL NORTE. Barranquilla, Colombia: Panorama histórico de la educación. [en línea]. Barranquilla. s.f. última actualización en 18 junio de 2003 [citado el 8 de abril de 2006] Disponible en versión HTML en: http://www.uninorte.edu.co/observatorio/APLICACION/texto_dinamico.asp?Codigo=83

ANEXOS

Anexo A. Boletines de calidad Notibosco



BOLETIN # 1

22 DE ABRIL DE 2005

¡HOLA!!

Tenemos nuevas y buenas noticias para todas las personas que conforman El Colegio Salesiano San Juan Bosco:

Vamos a iniciar un sistema de aseguramiento de la calidad, y para ello necesitamos contar con la participación y colaboración de todos ustedes.

Día a Día la calidad en los servicios que recibimos sea vuelto más exigente por esto surge la necesidad de mejorar los procesos con el fin de satisfacer a los clientes. Nosotros que prestamos un servicio educativo tenemos una gran responsabilidad debido a que de nuestro servicio depende que los jóvenes salgan preparados para la vida.

Por esto hemos decidido mejorar con calidad y uno de los objetivos que queremos alcanzar este año es implantar un sistema de gestión de calidad basados en la norma ISO 9001:2000.

ISO 9000 es una serie de estándares internacionales para sistemas de gestión de la calidad. Especifican las recomendaciones y requisitos para asegurar que las empresas proporcionen productos y servicios que satisfagan los requerimientos especificados. Estos requerimientos incluyen todas las etapas del proceso: diseño, Compras, producción y servicio.

COMITÉ DE CALIDAD ISO 9001:2000

P. Carlos Eduardo Guerra González.
Liliana Maria López Domínguez.
Laura Yesenia Gómez Ariza
Claudia Patricia Hernández Pedraza
Rito Antonio Sandoval Manrique

Lo que busca esta norma es que cualquier empresa este comprometida con la satisfacción del cliente "haciendo las cosas bien" y mejorando para el beneficio de todos. También exige que **"debemos escribir TODO lo que hacemos y hacer lo que está escrito"**.

Actualmente existe una organización mundial encargada de certificar que las empresas son capaces de cumplir estándares de calidad basados en la normatividad ISO 9000.

Esperamos que de hoy en adelante, los fines que manejemos sean:



- Comprometernos con la satisfacción del los estudiantes y padres de familia.
- Hacer bien las cosas.
- Comprometernos con el sistema.
 - Mejorar continuamente.
- Registrar lo que se hace.
- Estar motivados al cambio.

Este es sólo el primer boletín informativo, así que seguiremos informándoles de todo lo que vendrá en la implantación de este sistema de gestión de la calidad.

¡ ANIMO!

NOTI BOSCO

BOLETIN # 2

17 DE JUNIO DE 2005

¡HOLA!!

En todo momento y en toda tarea, debemos tener presente que el trabajo en equipo nos permite la consecución de logros de manera más fácil y eficaz, es por ello que en nuestro colegio debemos trabajar juntos por un mismo ideal; Además tenemos que ser conscientes que el futuro del CSSJB depende de la calidad de trabajo de cada una de las personas que aquí laboran, ya que nuestro progreso significa el progreso de nuestros estudiantes.

El Rector del colegio confía en la calidad de trabajo que cada uno aporta día a día para beneficio de todos, por lo que hoy quiere contarles como se encuentra comprometido con el sistema de gestión de la calidad:

"Como Rector del Colegio Salesiano San Juan Bosco, considero importante brindar un servicio educativo de calidad, la cual podemos lograr cumpliendo con la normatividad vigente y exigencias de la comunidad educativa, razón por la cual me comprometo a apoyar el Sistema de Gestión de la Calidad cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios.

En este sistema se involucra a todos los estamentos que tienden a alimentarlo y a enriquecerlo con su trabajo diario y compromiso, de acuerdo a nuestra política de calidad, buscando el logro de objetivos que propendan a satisfacer todas y cada una de las necesidades de nuestros clientes".

COMITÉ DE CALIDAD ISO 9001:2000

P. Carlos Eduardo Guerra González.
Yeni Emilce Quintana
Liliana Maria López Domínguez.
Laura Yesenia Gómez Ariza
Claudia Patricia Hernández Pedraza
Haybor Omar Sarmiento.

La alta dirección quiere darles a conocer las directrices que nos identificaran ante nuestros clientes:

MISIÓN

Brindar una formación integral de calidad a jóvenes en alto riesgo, encaminándolos a desempeñarse en el mundo del trabajo como líderes transformadores de su entorno social, siguiendo los lineamientos morales y la formación salesiana.

POLÍTICA DE CALIDAD

El Colegio Salesiano San Juan Bosco brinda programas de formación educativa técnica y pastoral de alta calidad. Contamos con recursos adecuados, con un personal capacitado y en continua mejora de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad lo que nos permite cumplir con los requisitos de nuestros clientes.

P. Carlos Eduardo Guerra.



NOTI BOSCO

20 DE JUNIO DE 2005

BOLETIN # 3

COMITÉ DE CALIDAD ISO 9001:2000

P. Carlos Eduardo Guerra González.
Liliana Maria López Domínguez.
Laura Yesenia Gómez Ariza
Claudia Patricia Hernández Pedraza
Yeny Emilce Quintana.
Haybor Omar Sarmiento

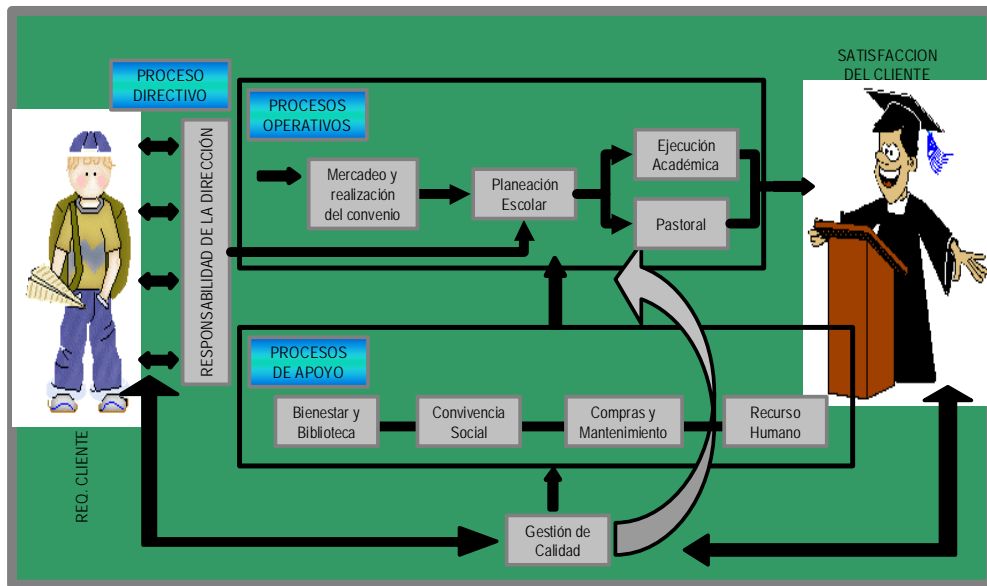
El Colegio Salesiano San Juan Bosco ha decidido implementar un Sistema de Gestión de la Calidad cuyo alcance aplica a la formación educativa, técnica y de pastoral.

En nuestro colegio el Comité de Calidad ha estudiado el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados para diseñar el siguiente Mapa de Procesos: →

→ El mapa de procesos esta conformado por:

- Procesos Directivos.
- Procesos Operativos
- Procesos de apoyo o soporte.

El cliente para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad es el estudiante por lo que todos debemos sentirnos motivados por alcanzar la satisfacción total de sus requisitos.



Los sistemas de Gestión de la Calidad se documentan de la siguiente manera:

- Nivel 1: Manual de Calidad
- Nivel 2: Manual de Procedimientos.
- Nivel 3: Instructivos de trabajo.
- Nivel 4: Registros de Calidad.



NOTI BOSCO

30 DE JULIO DE 2005
BOLETIN # 4 Pág. 1

COMITÉ DE CALIDAD ISO 9001:2000

P. Carlos Eduardo Guerra González.
Liliana Maria López Domínguez.
Laura Yesenia Gómez Ariza
Claudia Patricia Hernández Pedraza
Yeny Emilce Quintana.
Haybor Omar Sarmiento

JORNADA DE LAS "5S"

Hoy realizaremos en nuestro colegio la primera jornada de "5 S" para mejorar nuestras áreas de trabajo.

Se llama jornada de las 5S a unos principios de bienestar personal y organizacional expresados con cinco palabras japonesas que comienzan por S.

Estas 5S se refieren al "mantenimiento integral" de la empresa. No estrictamente al mantenimiento de aparatos, sino al mantenimiento del entorno de trabajo por parte de todos. Es lo que en inglés se ha dado en llamar "housekeeping", lo cual, traducido al castellano, podría ser algo así como "ser amos de casa también en el trabajo". Dicho en otras palabras, si somos tan cuidadosos para mantener nuestra propia casa limpia y ordenada, ¿por qué no hacemos lo mismo en nuestro lugar de trabajo?.

Cada palabra representa un logro en la creación de un lugar digno y seguro donde trabajar. Estas palabras son:

1. Seiri: Clasificación y descarte.
2. Seiton: Ordenar.
3. Seiso: Limpieza.
4. Seiketsu: Higiene y visualización.
5. Shitsuke: Disciplina y compromiso.

Cuando nuestro entorno de trabajo está desorganizado y sucio, como una respuesta natural nos sentimos acosados, el ambiente resulta desestimulante, perdemos eficiencia y el entusiasmo hacia el trabajo se reduce.

SEIRI: Clasificación y Descarte.



"Ten sólo lo necesario, en la cantidad correcta"

La clasificación y descarte significan separar las cosas que son necesarias para nuestro trabajo de aquellas que no lo son, y mantener solamente esas cosas necesarias en el lugar conveniente y en su número adecuado.

SEITON: Ordenar.



"Un sitio para cada cosa, y cada cosa en su sitio"

Es una cuestión de cuan rápido uno puede conseguir lo que necesita, y cuan rápido puede devolverla a su sitio de nuevo. Decidir arbitrariamente dónde colocar las cosas no nos hace funcionar más rápidos. Es necesario pensar y estudiar detenidamente antes de decidir.

Hay que pensar en todas las personas que pueden utilizar una determinada cosa.

En quién la utiliza de vez en cuando y quién la usa constantemente.

Cada cosa debe tener un único y exclusivo lugar, donde debe encontrarse antes de su uso, y después de utilizarlo debe volver a él, claro. Todo debe estar disponible y próximo en el lugar de uso.

SEISO: Limpieza.

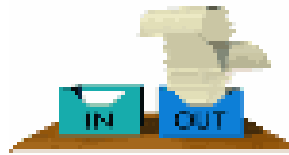


"Los trabajadores se merecen el mejor ambiente y entorno"

La limpieza debe hacerla todo el mundo en el Colegio, desde el Rector hasta el portero. Es importante, que cada empleado tenga asignada una pequeña zona de su lugar de trabajo que deberá tener siempre limpia bajo su responsabilidad. No debe haber ninguna parte de la empresa sin asignar. Si todas las personas no asumen este compromiso, la limpieza nunca será real.

Cada persona de las que laboramos en el Colegio debe, antes y después de cada trabajo realizado, retirar cualquier tipo de suciedad generada.

SEIKETSU: Mantenimiento, higiene y visualización.



"Todos queremos calidad de vida en el trabajo"

Es mantener los logros alcanzados con la aplicación de las tres primeras "S". Si clasificar, ordenar y limpiar no se hacen continuamente, el lugar volverá a su antiguo estado.

La higiene es el mantenimiento de la limpieza, del orden. Quien exige y hace calidad cuida mucho la apariencia. En un ambiente limpio siempre habrá mayor seguridad.

Quien no cuida bien de sí mismo no puede realizar servicios de calidad.

SHITSUKE: Compromiso y disciplina.



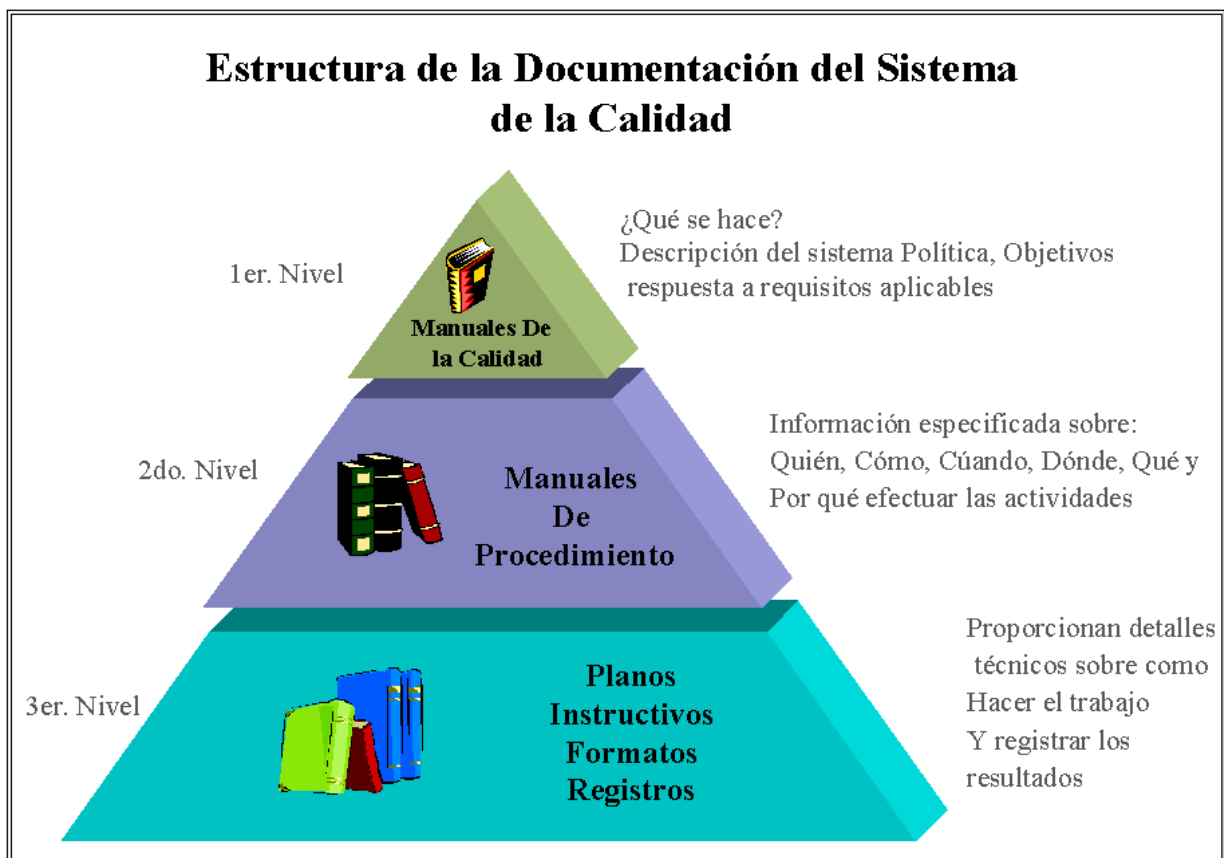
"Orden, rutina y perfeccionamiento constantes"

Disciplina no significa que habrá unas personas pendientes de nosotros preparados para castigarnos cuando lo consideren oportuno. Disciplina quiere decir voluntad de hacer las cosas como se supone que se deben de hacer. Es el deseo de crear un entorno de trabajo en base a buenos hábitos.

Mediante el entrenamiento y la formación para todos (¿qué queremos hacer?), y la puesta en práctica de estos conceptos (¡vamos a hacerlo!), es como se consigue romper con los malos hábitos pasados y poner en práctica los buenos.

La estructura básica de documentación que se maneja en la ISO 9001:2000 es la siguiente:

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas las cuales transforman elementos de entrada en salidas.



DEFINICIONES BÁSICAS

Sistema de Gestión de la Calidad: Es un sistema de gestión que se utiliza para dirigir y controlar a una organización con respecto a la calidad.

Política de Calidad: Intenciones y dirección global de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus requisitos.

Manual de Calidad: Los documentos que proporcionan información consistente, interna y externamente sobre el S.G.C.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Instructivos: Son los pasos detallados de las actividades específicas o críticas que se ejecutan en el Colegio.

Registros de Calidad: Son la evidencia de las actividades realizadas.



18 DE FEBRERO DE 2006
BOLETIN # 6

COMITÉ DE CALIDAD ISO 9001:2000

P. Carlos Eduardo Guerra González.
Liliana Maria López Domínguez.
Laura Yesenia Gómez Ariza
Claudia Patricia Hernández Pedraza
Yeny Emilce Quintana.
Haybor Omar Sarmiento

RECORDEMOS ALGUNAS COSAS:

En este momento nos encontramos comenzando un nuevo año escolar y preparándonos para recibir el certificado de calidad.

Este lunes 20 de Febrero vendrá un Asesor externo a realizar una auditoría; el revisará la forma como se ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual nos permitirá mirar las fortalezas alcanzadas y los aspectos a mejorar. Debemos estar preparados y dispuestos a contestar las preguntas.

“Recordemos que la calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia”.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) tiene que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito y registrando los resultados para demostrar que se hizo lo mejor posible. Por lo tanto no debemos olvidar que existen manuales de procedimientos que especifican la manera de realizar algunas actividades y que cada una de ellas debe ser registrada, lo que permite realizar un seguimiento detallado de lo que se hace.

Espero que recuerden la aplicación de las “5 S” en su lugar de trabajo:

SEIRI: Clasificación y descarte; tener solo lo necesario y en la cantidad correcta.

SEITON: Ordenar; Un sitio para cada cosa y cada cosa en su lugar

SEISO: Limpieza. Merecemos un lugar limpio para trabajar.

SEIKETSU: Mantenimiento y visualización.

SHITSUKE: Compromiso y disciplina en nuestro trabajo.

Este año el Colegio debe verse lleno de tarjetas verdes que muestren nuestro compromiso con la institución.

DIRECTRICES QUE IDENTIFICAN NUESTRA INSTITUCIÓN:

MISIÓN:

Brindar una formación integral de calidad a jóvenes de escasos recursos encaminándolos a desempeñarse en el mundo del trabajo como líderes transformadores de su entorno social, siguiendo los lineamientos morales y la formación Salesiano.

VISIÓN:

Ser una comunidad educativa pastoral líder en la formación integral y laboral de jóvenes cristianos que se comprometan competentemente en la transformación social de su entorno.

LA NUEVA POLITICA DE CALIDAD:

El Colegio Salesiano San Juan Bosco brinda una educación integral con énfasis técnico. Contamos con recursos adecuados y con un personal capacitado e idóneo que forman en valores y preparan a los estudiantes para una sana convivencia y desempeño profesional.

Estamos comprometidos en una continua mejora de los procesos del S.G.C. lo que nos permite satisfacer los requisitos de nuestros clientes, entregando un servicio con calidad de acuerdo con la normatividad vigente y la filosofía Educativo – Pastoral – Salesiana.

OBJETIVOS DE CALIDAD:

- Brindar una educación integral con énfasis técnico.
- Garantizar recursos adecuados
- Mantener un personal idóneo y capacitado
- Garantizar la satisfacción de los clientes
- Formar en valores y preparar al estudiante para una sana convivencia.

SUERTE EL LUNES!!!

Anexo B. Plantilla utilizada en las caracterizaciones de los procesos

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS				
PROCESO <div style="background-color: #2e8b57; height: 20px; width: 100%;"></div>	TIPO DE PROCESO <input type="checkbox"/> DIRECTIVO <input type="checkbox"/> APOYO <input type="checkbox"/> OPERATIVO <input type="checkbox"/> CALIDAD			
OBJETIVOS				
PROCESOS DE ENTRADAS	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS DE SALIDA
•	•	•	•	
RECURSOS	RESPONSABLES	REQUISITOS	PROCESOS DE SOPORTE	
•	•		•	
SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROCESO	REGISTRO DE CONTROL	DOCUMENTOS DE REFERENCIA O SOPORTE	MEDICION DEL PROCESO	
•	•	•		

Anexo C. Manual de Calidad (Copia Controlada-No Disponible)

Anexo D. Encuesta de satisfacción del cliente

DATOS PERSONALES DEL ESTUDIANTE

NOMBRE: _____

GRADO QUE CURSA: _____

EDAD: _____

FECHA: _____

A continuación usted encontrará una serie de preguntas acerca de aspectos relacionados con el servicio educativo que se les brinda.

Conteste las preguntas sinceramente marcando una sola casilla con **X** de acuerdo a las siguientes opciones:

1. Muy Mal	2. Mal	3. Regular	4. Bien	5. Muy Bien
------------	--------	------------	---------	-------------

1) En general cómo se sintió en el colegio SSJB durante este año:

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Comentarios y/o sugerencias: _____

2) La enseñanza que recibió durante este año escolar fue:

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Comentarios y/o sugerencias: _____

3) El trato que recibió de los docentes durante este año escolar fue:

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Comentarios y/o sugerencias: _____

4) Los temas vistos en clase durante este año para su nivel fue:

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Comentarios y/o sugerencias: _____

5) La formación técnica que ha recibido durante este año escolar fue:

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Comentarios y/o sugerencias: _____

6) Cómo califica el servicio que le prestaron en:


Biblioteca	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
La cafetería	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
La secretaría	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Bienestar	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Coord. Académica	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Coord. Pastoral	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Coord. Convivencia	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

Comentarios y/o sugerencias: _____

7) ¿Cómo califica la infraestructura del Colegio?

1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Comentarios: _____

	PLAN DE AUDITORIA	DILIGENCIO:	Líder de Auditoria
		ARCHIVO:	Representante Calidad

Anexo E. Plan de Auditoria


FECHA: 12-Abril-06	AUDITORÍA INTERNA Nº 1
FECHA REUNIÓN DE APERTURA: 26 de Abril 2006	FECHA REUNION DE CIERRE 27 de Abril 2006

OBJETIVO
✓ Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad-SGC con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, los legales y reglamentarios en el Colegio Salesiano San Juan Bosco.
✓ Evaluar la eficacia del sistema de gestión de calidad para cumplir con los objetivos establecidos.
✓ Identificar oportunidades de mejora del SGC.
ALCANCE
Todos los procesos establecidos en el SGC para Educación media técnica con énfasis en la pastoral.
CRITERIOS
Manual de Calidad, Procedimientos, y demás documentos establecidos en cada proceso.
EQUIPO AUDITOR
Auditor Líder: Jorge Eliécer Figueroa Vargas - JEFV
PROCESOS A AUDITAR
Directivo, Pastoral, Matricula y Registros, Diseño y Planeación Escolar, Ejecución Académica, Convivencia Social, Formación Complementaria, Mantenimiento, Bienestar Educativo, Información y Comunicación, Gestión Humana, Compras y Mejora Continua.

PROGRAMACIÓN

FECHA	HORA	ACTIVIDAD	AUDITADO	AUDITORES
26-Abril-06	10:30-11.30 a.m.	Directivo	P. Carlos	JEFV
	11:30-12:15	Matricula y Registro	Luz Teresa Maldonado	JEFV
	12:30-12:45	Reunión de apertura		JEFV

Código	RG-MC	Versión	01	Fecha	18 FEB/06	Consecutivo	1	Página	
---------------	-------	----------------	----	--------------	-----------	--------------------	---	---------------	--

	PLAN DE AUDITORIA	DILIGENCIO:	Líder de Auditoria
		ARCHIVO:	Representante Calidad

FECHA	HORA	ACTIVIDAD	AUDITADO	AUDITORES
	1:45-2:45	Pastoral	Giovanni Sandoval	JEFV
	2:45-3:45	Diseño y Planeación Escolar	Jenny Quintana	JEFV
	3:45-4:30	Ejecución Académica	Claudia Hernández Docentes	JEFV
	4:30-5:15	Convivencia Social	Yhair Marín	JEFV
	5:15-6:00	Formación Complementaria	Marcela Jaimes	JEFV
	6:00-6:45	Bienestar Educativo	Vanesa Pardo	JEFV
27-Abril-06				
	8:00-9:00	Compras	Catherina Naranjo	JEFV
	9:00-10:00	Mejora Continua.	Liliana López	JEFV
	10:00-11:00	Directivo (Rev por la Dirección).	Padre Carlos Guerra	JEFV
	11 – 12	Gestión Humana	Diego Peñaloza	JEFV
	4:30-5:15	Mantenimiento	Raúl Camilo Torres	JEFV
	5:15-6:00	Información y Comunicación	Carol Torres	JEFV
	6:00-6:45	Reunión de cierre		JEFV

OBSERVACIONES	
El proceso Mejora Continua y el control de documentos y registros se revisarán durante el desarrollo de la auditoria.	
APROBADO: P. Carlos Eduardo Guerra	FECHA DE APROBACIÓN: 12/04/06

Código	RG-MC	Versión	01	Fecha	18 FEB/06	Consecutivo	1	Página	
---------------	-------	----------------	----	--------------	-----------	--------------------	---	---------------	--