

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA BASADO EN LA
NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009 Y BAJO LAS
DIRECTRICES DE LA GTC 200**

**VIVIANA YANETH SILVA CONTRERAS
WILLEN JOHAN GUERRERO CAÑÓN
YURANI BENAVIDES ROMERO**

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

2011

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA BASADO EN LA
NORMA TÉCNICA DE GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009 Y BAJO LAS
DIRECTRICES DE LA GTC 200**

**VIVIANA YANETH SILVA CONTRERAS
WILLEN JOHAN GUERRERO CAÑÓN
YURANI BENAVIDES ROMERO**

Proyecto de grado para optar por el título de ingeniero industrial.

**DIRECTOR:
ING. WILLIAM HOYOS**

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

2011

DEDICATORIA

A dios que me da la fortaleza para luchar día a día y alcanzar cada uno de mis sueños. A mis padres Pedro Antonio Benavides y Flor Alba Romero que con esfuerzo lograron darme esta oportunidad. A mis hermanas Stella, Nubia, Fanny y Neida por su constante apoyo y respaldo en esta etapa de mi vida.

Yurani.

A Dios quien me brindo La fuerza, sabiduría, fortaleza y las ganas de ser Un profesional. A mis padres Doris Cañón y Erley Guerrero quienes con su apoyo incondicional han estado siempre en los momentos más difíciles de mi vida. A mis hermanos Carolina, Davian, James y Vanessa y a mi pequeña hija Valeri Sofia quienes Son mi motivación diaria para seguir surgiendo

Willen Johan.

A Dios por ser quien guía todos mis pasos, por las oportunidades y herramientas que me da para avanzar en la vida.

A mi familia por estar cuando más la necesito, en especial a mi mamá Luz Yaneth Contreras Guerrero y mi hermano Cristian David quienes han hecho de mí lo que soy como persona por sus enseñanzas, valores, principios, apoyo incondicional y por ser mi principal razón de seguir adelante.

Viviana Yaneth.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por darnos estos años de vida para cumplir nuestros sueños.

Al ingeniero William Hoyos Torres profesor de la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER y director de proyecto por sus valiosos aportes y ayuda durante la ejecución de nuestro trabajo de grado.

A la Universidad Industrial de Santander por darnos las herramientas para formarnos como profesionales de ingeniería industrial.

A la Escuela Normal Superior de Bucaramanga por brindarnos la oportunidad para realizar nuestro proyecto de grado en la institución.

A la rectora PIEDAD SANTOS por ser nuestra guía y colaboradora dentro de la ENSB.

A nuestros amigos y compañeros que siempre estuvieron ahí para ofrecernos su constante apoyo y respaldo.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	22
1. OBJETIVOS	24
1.1. OBJETIVO GENERAL	24
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	24
1.3. ALCANCE	25
1.4. JUSTIFICACIÓN	25
2. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA	27
2.1. OBJETO	27
2.1.1. Ubicación	27
2.2. RESEÑA HISTORICA	28
2.3. MISIÓN	30
2.4. VISIÓN	30
2.5. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES	31
2.6. PROPÓSITOS	33
2.6.1. Propósitos Institucionales	33
2.6.2. Propósitos Generales De Formación	33
2.7. SERVICIOS	34
2.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	34
3. MARCO TEÓRICO	35
3.1. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC GP 1000:2009	35
3.1.1. Beneficios del SGC	35
3.1.3. Principios del Sistema de Gestión de la Calidad	36

3.2. MODELO DE CONTROL INTERNO (MECI)	38
3.2.1. Fundamentos del Modelo de Control Interno	38
3.2.2. Principios del Modelo de Control Interno	39
3.2.3. Estructura del modelo de control interno	40
3.2.4. Subsistema de Control Estratégico	40
3.2.5. Subsistema de Control de Gestión	41
3.2.6. Subsistema de Control de Evaluación	41
3.3. PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	42
3.4. MARCO LEGAL	43
3.4.1. Ley 872 de 2003	43
3.4.2. Decreto 4110 de 2004	49
3.4.3. Leyes que Rigen la Salud Ocupacional en Colombia:	51
4. ETAPA DE DIAGNÓSTICO	52
4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS	53
4.2. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)	57
5. PLANIFICACIÓN	59
5.1. COMITÉ DE CALIDAD	59
5.2. SENSIBILIZACIÓN	60
5.3. ALCANCE DEL SGC	60
5.4. HORIZONTE INSTITUCIONAL	61
6. DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN	62
6.1. POLÍTICA DE CALIDAD	62
6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD	63
6.3. MAPA DE PROCESOS	64
6.3.2. Procesos Misionales	65
6.3.3. Procesos de Apoyo	65
6.3.4. Macro Proceso de Evaluación y Mejoramiento	65

6.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	66
6.4.1. Codificación de Documentos	67
6.5. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	69
6.6. DOCUMENTOS Y MANUALES ELABORADOS	69
6.7. INDICADORES DE GESTIÓN	80
6.7.1. Análisis de Indicadores	81
6.8. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)	84
7. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN	85
7.1. SENSIBILIZACIÓN	85
7.2. SOCIALIZACIÓN	86
7.3. DIVULGACIÓN SGC	88
7.4. DIFUSIÓN DE FORMATOS Y DOCUMENTOS	88
8. AUDITORÍAS INTERNAS	90
8.1.1. Plan para la Primera Auditoría	90
8.1.2. Itinerario de la Auditoría Interna	91
8.1.3. INFORME PRIMERA AUDITORÍA	92
8.1.4. Plan de Mejora Primera Auditoría	94
8.1.5. Oportunidades de Mejora.	95
8.2. SEGUNDA AUDITORÍA	95
8.2.1. PLAN PARA LA SEGUNDA AUDITORÍA	96
8.2.2. Itinerario Segunda Auditoría Interna	97
8.2.4. Plan De Mejora Segunda Auditoría	100
9. DIAGNÓSTICO FINAL	101
10. CONCLUSIONES	106
11. RECOMENDACIONES	108
BIBLIOGRAFÍA	110
ANEXOS	112

LISTA DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 1. Organigrama ENSB	34
Imagen 2. Estructura del modelo de control interno	40
Imagen 3. Nivel de cumplimiento respecto a la NTC GP1000:2009	54
Imagen 4. Cumplimiento respecto a la NTC GP1000:2009	54
Imagen 5. Diagnóstico inicial NTC GP1000:2009	55
Imagen 6. Nivel de cumplimiento respecto al MECI	57
Imagen 7. Nivel de cumplimiento respecto al MECI	58
Imagen 8. Diagnóstico inicial MECI	58
Imagen 9. Primera Sensibilización	60
Imagen 10. Mapa de procesos ENSB	66
Imagen 11. Estructura documental del sistema de gestión de calidad	67
Imagen 12. Formato caracterización de procesos	70
Imagen 13. Formato manual de funciones ENSB	71
Imagen 14. Análisis de deserción escolar año 2010	82
Imagen 15. Análisis de Promoción escolar	82
Imagen 16. Análisis de ejecución presupuestal año 2010	83
Imagen 17. Análisis de formación de maestras y maestros	83
Imagen 18. Capacitación Personal Administrativo.	86
Imagen 19. Sensibilización y Capacitación a Estudiantes.	86
Imagen 20. Socialización Personal Administrativo	87
Imagen 21. Socialización a docentes.	88
Imagen 22. Cumplimiento respecto a la NTC GP1000:2009	102
Imagen 23. Cumplimiento respecto a la NTC GP1000:2009	102
Imagen 24. Cumplimiento respecto a la NTC GP1000:2009	103
Imagen 25. Nivel de cumplimiento respecto al MECI	104
Imagen 26. Nivel de cumplimiento respecto al MECI	105

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Pregunta y puntaje asignado	53
Tabla 2. Participación en el cumplimiento de los numerales de la NTC GP 1000	53
Tabla 3. Observaciones hechas al diagnóstico inicial de la NTC GP1000: 2009	55
Tabla 4. Participación en el cumplimiento de los subsistemas del MECI	57
Tabla 5. Codificación de los procesos	68
Tabla 6. Tipos de documentos ENSB.	68
Tabla 7. Listado de documentos externos	72
Tabla 8. Listado de documentos internos de la ENSB	74
Tabla 9. Listado de registros de la ENSB.	76
Tabla 10. Listado de Registros Externos de la ENSB	80
Tabla 11. Plan primera auditoría	90
Tabla 12. Itinerario de la auditoría	91
Tabla 13. Informe primera auditoría	92
Tabla 14. Plan de acción primera auditoría.	95
Tabla 15. Plan segunda auditoría	96
Tabla 16. Itinerario segunda auditoría	97
Tabla 17. Informe segunda auditoría	98
Tabla 18. Plan de acción segunda auditoría.	100
Tabla 19. Nivel de cumplimiento con respecto a la NTC GP1000:2009	103
Tabla 20. Nivel de cumplimiento del MECI	104

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Lista de chequeo	113
Anexo B. Relación de Indicadores de Objetivos de Calidad con la Política de Calidad.	140
ANEXO C. Caracterización de Procesos	145
Anexo D. Indicadores de Gestión	171
Anexo E. Código de Buen Gobierno	177
Anexo F. Código de Ética	198
Anexo G. Plan de Capacitación	203

GLOSARIO

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

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

Cliente: organización o individuo que recibe un producto ó servicio.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Corrección: es una acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Docente: persona que planifica, desarrolla y evalúa el servicio educativo.

Documento: Información y su medio de soporte.

Eficacia: grado en 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: Proceso recurrente de optimización del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional, para lograr mejoras en el desempeño de S&SO de forma coherente con la política en S&SO de la organización.

Objetivo de calidad: algo ambicionado, pretendido o relacionado con la calidad.

PEI: proyecto educativo institucional.

Política de la calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento: Forma específica 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: Que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas.

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

Sistema de gestión de la calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

ENSB: Escuela normal superior de Bucaramanga.

RESUMEN

TITULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA BASADO EN LA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA DE GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2009 Y BAJO LAS DIRECTRICES DE LA GTC 200¹.

AUTORES: VIVIANA YANETH SILVA CONTRERAS
WILLEN JOHAN GUERRERO CAÑÓN
YURANI BENAVIDES ROMERO²

PALABRAS CLAVES: Sistema Gestión de Calidad, NTCGP 1000:2009, diseño, documentar, implementar, auditorías internas, manual de calidad, planes de mejora.

DESCRIPCION

La Escuela Normal Superior de Bucaramanga en función de cumplir los requisitos exigidos por la ley 872 de diciembre de 2003, se compromete en la implementación de Sistema de Gestión de Calidad para la Institución Educativa; buscando también, una mejora continua en cada uno de sus procesos, para lograr así ventajas competitivas brindando un mejor servicio a cada uno de sus clientes superando sus necesidades y expectativas.

Siguiendo los lineamientos de la NTCGP 1000:2009 y bajo las directrices de la GTC 200 se desarrollo el diseño, documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de calidad. El proceso de diseño se planteó siguiendo el ciclo de mejora continua PHVA, dando inicio a este mediante el establecimiento de objetivos, marco teórico y legal aplicable y la planeación del programa de actividades, donde se realizo el diagnóstico preliminar con el fin de encontrar el grado de cumplimiento de la Institución en cuanto a las exigencias de la norma técnica Colombiana, seguidamente se realizo la sensibilización y capacitación para dar inicio al diseño formal de la documentación tanto administrativa como misional. Se adelantaron actividades de implementación y se realizaron recomendaciones para el mejoramiento continuo y las dos auditorías internas del sistema de gestión de calidad, con el fin de verificar el cumplimiento de las actividades descritas en los procedimientos y su adecuación a los requisitos de la norma.

¹ Tesis de grado

² Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y empresariales, Ingeniería Industrial, Ingeniero William Hoyos.

ABSTRACT

TITLE: QUALITY MANAGEMENT SYSTEM TO THE EDUCATIONAL INSTITUTION “ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA” BASED ON THE COLOMBIAN TECHNICAL NORM OF PUBLIC MANAGEMENT NTCGP 1000:2009, UNDER THE GUIDELINES OF THE GTC 200³.

AUTHORS: VIVIANA YANETH SILVA CONTRERAS
WILLEN JOHAN GUERRERO CAÑON
YURANI BENAVIDES ROMERO⁴

KEYWORDS: Quality Management System, NTCGP 1000:2009, design, document, implement, internal audits, quality manual, plans for improvement.

DESCRIPTION

The “Escuela Normal Superior Bucaramanga” according to the requirements required by law 872 of December 2003, is committed to the implementation of Quality Management System for Educational Institution; also looking, continuous improvement in each of its processes, to achieve competitive advantage and provide better service to their customers each exceeding their needs and expectations competitive advantage and provide better service to their customers each exceeding their needs and expectations.

Following the guidelines of the low NTCGP 1000:2009 and the guidelines of the 200 GTC is developing the design, documentation, implementation and evaluation of the Quality Management System. The design process was raised following the PHVA cycle of continuous improvement, kicking off this by establishing objectives, theoretical framework and applicable legal and program planning activities, where the preliminary diagnosis was performed in order to find the degree of compliance with the institution regarding the requirements of the technical rule Colombian, Given below is the awareness and training to begin the formal design of both administrative and mission documentation. Implementation activities were carried out and recommendations were made for continuous improvement and the two internal audits of quality management system in order to verify compliance of the activities described in the procedures and their compliance with the requirements of the standard.

³ Grade tesis

⁴ Faculty of engineering physique mecaniques, School of industrial studies and empresariales. Industrial engineering. William Hoyos Engineer

INTRODUCCIÓN

En un mundo tan competitivo donde a diario van apareciendo nuevos y mejores inventos es fundamental estar a la vanguardia de los cambios tecnológicos, educativos y culturales, por esta razón surge la necesidad de mejorar la calidad educativa de nuestro país, determinando que es lo que realmente necesitan aprender los estudiantes y consolidando las bases necesarias para formar personas capaces, integrales y que aporten al desarrollo de nuestro país, para dicho fin el gobierno nacional expidió la ley 872 de 2003 reglamentada mediante el decreto 4110 de 2004, que obliga a las entidades públicas a tener un sistema de gestión de calidad certificado que demuestre que se están cumpliendo los requisitos que exige la norma NTC GP1000:2009.

Aunque es muy importante dar cumplimiento a lo establecido por la ley es aun más importante que las organizaciones tomen conciencia de la necesidad de tener un sistema de gestión de calidad, ya que este aporta grandes beneficios y ventajas a las entidades; mejorando su desempeño, la imagen ante los clientes y la capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de estos.

El comité de calidad de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga (ENSB) encabezado por la rectora de la institución analizando los aportes y para dar cumplimiento a la ley 872 de 2003, consideró oportuno establecer un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma NTC GP1000:2009 que integre todos los procesos de la institución y que además involucre a estudiantes, docentes y padres de familia en el logro de los objetivos y la puesta en marcha de una filosofía de mejoramiento continuo.

En el presente documento muestra de forma detallada los pasos y metodología que se llevaron a cabo en la implementación del sistema de gestión de calidad; diagnóstico, planeación, documentación, implementación, evaluación y sensibilización. Se culmina con las conclusiones del trabajo realizado y algunas recomendaciones que permitirán a la ENSB avanzar es su propósito de una mejora continua.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar, implementar y evaluar el sistema de gestión de calidad en la institución educativa Escuela Normal Superior de Bucaramanga bajo los lineamientos de la norma técnica colombiana NTCGP 1000:2009.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico inicial para conocer el estado actual de la institución educativa normal superior de Bucaramanga, con respecto a los requisitos de la norma técnica colombiana NTCGP 1000:2009.
- Desarrollar y ejecutar junto con el equipo humano de la institución educativa jornadas de capacitación y sensibilización en cada una de las etapas que se llevaran a cabo en el proyecto, con el fin de formar bases solidas en los conceptos y el impacto que genera la implementación del sistema de gestión de calidad hacia una mejora continua.
- Recolectar la información necesaria para elaborar la documentación requerida para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad.
- Elaborar la documentación requerida como manuales, instructivos, reglamentos, procedimientos y formatos para la implementación del sistema de gestión de calidad según la norma NTCGP 1000:2009.
- Diseñar y elaborar el manual de calidad.
- Implementar el sistema de gestión de calidad en la normal superior de Bucaramanga, mediante la estandarización de procesos.

- Implementar indicadores de gestión de calidad, para evaluar y controlar el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Realizar 2 auditorías internas, que permitan verificar el buen desarrollo de la implementación del sistema de gestión de calidad.
- Realizar panoramas de riesgos, plan de emergencia y plan de capacitación para asesorar a la institución en la implementación del programa de salud ocupacional.
- Realizar un diagnóstico final.

1.3. ALCANCE

Este proceso inicia en la etapa de diagnóstico, en donde se conocerá el estado actual de la institución educativa en cuanto al cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma NTCGP 1000:2009, pasando por las etapas de planificación, documentación, implementación y evaluación donde se llevaran a cabo dos auditorías internas con sus respectivos planes de mejora, todo esto será complementado con la constante sensibilización y capacitación de todo el personal involucrado en el proyecto.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La educación en Colombia es un derecho fundamental constitucionalmente estipulado y es así como el gobierno nacional, expone su preocupación por la búsqueda de la calidad en la prestación del servicio, por esta razón en año 2003 expide la ley 872 y con ella la creación de NTC GP 1000, con el fin de generar cultura de calidad en las entidades del sector público.

Es por esta razón que la ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA reconoce la importancia de implementar un SGC, ya que mediante su desarrollo e implementación podrá evaluar y dirigir el desempeño institucional en términos de calidad, cumplir requisitos legales y lograr el objetivo de la institución de formar personas y profesores útiles en la sociedad.

Es así como la ENSB con la implementación de la NTC GP1000:2009 versión en la cual el MECI (modelo estándar de control interno) está incluido, planea enfrentar los continuos cambios a los que se ven expuestas las instituciones educativas en cuanto a la mejora calidad, planificación, verificación, control, medición y estandarización de procesos y se refiere.

El cumplimiento de esta norma se conseguirá mediante el establecimiento de directrices para fortalecer la posición competitiva de la institución, el uso óptimo de recursos, la documentación de los procesos existentes, creación e implementación de programas de seguridad y salud ocupacional y la colaboración de la comunidad educativa, parte fundamental en el proceso, como es el caso de la rectora, directivos, coordinadores, profesores y personal en general, donde se evidencia una barrera de entrada por que es necesario lograr cambio de mentalidad en términos de aceptación de la terminología de la norma en cuanto a control y evaluación, de esta manera lograr el cambio de cultura organizacional que la institución requiere.

La ENSB al contar con un SGC implementado llegará a tener grandes ventajas competitivas como institución educativa en el área metropolitana de Bucaramanga y aportará a la mejora de la calidad a nivel nacional, ya que lograr tener un SGC eficiente, eficaz y efectivo en la presentación de servicios y en el desarrollo de la gestión de los procesos sin duda alguna permite garantizar la satisfacción del cliente.

2. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA

2.1. OBJETO

La institución educativa Escuela Normal Superior de Bucaramanga es una institución de carácter oficial, que busca el desarrollo de niños y jóvenes, desde el nivel preescolar hasta el ciclo complementario, fundamentado en espacios, procedimientos y dinámicas que permitan al estudiante desarrollar todas sus habilidades y capacidades para así posteriormente desde su ámbito profesional poder contribuir al crecimiento de nuestro país.

2.1.1. Ubicación

La institución cuenta con tres sedes dentro del municipio de Bucaramanga ubicadas en las siguientes direcciones:

SEDE A

Carrera 27 N° 29-69

Barrió la Aurora

SEDE B

Carrera 30 con calle 30

SEDE C

Calle 30 N^o 25-45

2.2. RESEÑA HISTORICA

Se debe al general Francisco de Paula Santander, el primer plan de instrucción pública (1826-1846) con distintas disposiciones en diferentes años, entre ellas el decreto por el cual se creaban las Escuelas Normales en las capitales de los departamentos que integraban la Gran Colombia.

El gobierno de Mariano Ospina Rodríguez (1842-1850) reglamentó la enseñanza normalista y en consecuencia cada capital de provincia recibía la orden de establecer una Escuela Normal.

Más adelante, la ley 2 de 1870 dictada por el congreso de los Estados Unidos de Colombia volvió a reorganizar la educación y autorizó al gobierno para contratar profesores extranjeros. Con base en los nuevos lineamientos llegó la primera Misión Alemana para organizar las Escuelas Normales en las capitales de los estados y debido a ello, el 28 de diciembre de 1874 se dictó el decreto en virtud del cual Bucaramanga mereció la designación.

La Escuela inició labores el 15 de abril de 1875 bajo la dirección de la señorita María de Jesús Páramo. Al concluir el año de 1877 se graduaron las primeras institutoras. En 1886, el plan Zerda reglamentó el pensum de las Normales en cinco años. En 1899, la guerra de los Mil Días interrumpió los estudios.

En 1903 la ley 39, con una nueva reforma, estableció que las Normales serían costeadas por la Nación y vigiladas por los departamentos. Se pedía atender más la parte formativa que a la erudición.

En 1920 el plantel fue clausurado por la pobreza del fisco nacional. A partir de 1922 se autorizó su funcionamiento como instituto privado hasta 1925 cuando volvió a ser financiada por el gobierno nacional. En 1928 otra penuria fiscal volvió

a cerrar la institución hasta 1931. En 1932 la Normal tomó carácter de colegio oficial y departamental hasta 1936 cuando adoptó el pensum normalista nacional.

En 1946 la institución se trasladó a las instalaciones que ocupa hoy día.

En 1967 se abrió el nivel de pre-escolar.

En 1987 desapareció el servicio de internado, pues el Ministerio eliminó la adjudicación de becas. La medida afectó a las estudiantes de provincia que se beneficiaban con el auxilio económico para continuar su estudio. Sin embargo, se justificó para algunos por cuanto desde el punto de vista educativo, no resulta muy apropiado para la formación integral de una adolescente estar apartada de su familia.

El Decreto 968 del 9 de junio de 1995 modifica el Decreto 2963 de 1994 y establece los procedimientos y condiciones para la reestructuración de las Escuelas Normales señalando el año 1996 como fecha última para otorgar el título de Bachiller pedagógico a sus egresados.

En 1999 recibe la acreditación como Normal Superior y se da inicio a una nueva era, un nuevo milenio que da paso al ciclo complementario, contando aproximadamente con 120 estudiantes que han recibido el título de maestros superiores para los niveles de preescolar y básica primaria con énfasis en lengua castellana, quienes vienen desempeñándose con eficiencia y calidad en diferentes establecimientos públicos y privados del Nororiente Colombiano.

En el año 2003 la escuela recibe la acreditación de calidad otorgada por el M.E.N. mediante resolución 77 del 22 de enero, y el reconocimiento departamental a través de la Secretaría de Educación según oficio No. 17781.

Finalizando el 2005 y bajo la dirección de la licenciada Piedad Santos Gómez, quien asume la rectoría de la Normal en el mes de Septiembre, la Escuela precisa un nuevo énfasis de formación en el área de humanidades, el de Lengua Inglesa.

En el mes de Octubre del mismo año y por unanimidad, las Escuelas Normales de Santander y Norte de Santander, nombran a la rectora de la Normal como su representante delegada ante ASONEN por los Santanderes.

2.3. MISIÓN

La ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARMANGA, tiene como misión la formación de maestros y maestras de preescolar y básica primaria; ciudadanos (as) autogestores de su propio proyecto de vida; competentes en lo emocional, intelectual y laboral, en una sociedad democrática, compleja y cambiante.

2.4. VISIÓN

La ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA se visiona en los próximos diez años, como una entidad que se construye a sí misma, a través de prácticas reflexivas, sistemáticas e históricas que giran en torno a su comprensión como institución líder en el oriente colombiano, en la formación de maestros y maestras, pensadores creativos e innovadores que se expresan en variedad de lenguajes.

2.5. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

La Escuela Normal se constituye en un espacio que propicia el encuentro con el conocimiento y las prácticas pedagógicas en todos los miembros que integran la comunidad educativa. Por consiguiente, interesa a la institución construir y fortalecer, en ese encuentro, el aprender a vivir y convivir con un norte ético, democrático, fundamentado en los principios que a continuación se expresan:

- **Reconocimiento de la propia dignidad:** entendida como el conocimiento, respeto y valoración de sí mismo y del otro como persona, sujeto de derechos y compromisos.
- **Reconocimiento y respeto por el otro:** ser esencial en la construcción de comunidad; merecedor de consideración y solidaridad como persona partícipe de los derechos y compromisos comunes a todos los miembros de la comunidad educativa.
- **Reconocimiento ético:** ordenador de las acciones humanas y sociales a través del desarrollo de la autonomía en el juicio crítico y la acción moral.
- **Formación Integral:** permanente, sustentada en el desarrollo y enriquecimiento de las potencialidades, satisfacción de las necesidades prioritarias y valores para realizar proyectos de vida; esencia de todas y cada una de las acciones educativas de la Escuela Normal Superior.
- **Orientación y Asesoría:** entendida como el proceder serio, responsable y continuo, de parte de educadores, padres y otros profesionales (psicoorientador, psicólogo), con los estudiantes, para acompañarlos en su proceso de formación, a través de actitudes que les permitan afirmar sus valores, superar la incertidumbre, y la confusión, aclarar inquietudes, reflexionar sobre el error para rectificarlo, aprendiendo así a asumir las consecuencias de sus actos.
- **Equidad, Igualdad y orden :** Dar a cada uno lo que le corresponde en virtud de la equidad, igualdad y orden

- **Democracia participativa:** La escuela es un espacio privilegiado para el ejercicio de la democracia participativa, individual y colectiva, dentro del marco de la autonomía, la libertad, la auto fundación, la tolerancia y la pluralidad.
- **Convivir:** La construcción de convivencia está orientada fundamentalmente al desarrollo moral entendido como el avance cognitivo y emocional que permite a cada persona tomar decisiones cada vez más autónomas y realizar acciones que reflejen la consolidación del bienestar común.
- **Resolución pacífica y constructiva del conflicto:** El conflicto es considerado como una oportunidad de desarrollar competencias para su resolución pacífica y constructiva mediante la aplicación de mecanismos alternativos como el diálogo, la negociación, la mediación y la conciliación. La resolución de conflictos operara a través de un equipo interdisciplinario creado por el consejo directivo para tal efecto.
- **Honestidad:** La honestidad se expresa coherentemente en rectitud, autenticidad, honradez y verdad y conduce a una vida de integridad y de sana convivencia.
- **Lealtad:** Pertenecer a la comunidad normalista compromete a los actores a ser leales y sentirse identificados con los sueños, aspiraciones, realizaciones y dificultades de la escuela, es decir, con el proyecto educativo institucional.
- **Comunicación:** los procesos de comunicación en la escuela se caracterizan por la sinceridad, apertura, claridad, dinamismo, bidireccionalidad, asertividad, compromiso, responsabilidad, democracia, respeto y posibilidad de interlocución espontanea.
- **Debido Proceso:** la institución garantiza el debido proceso (art. 29 de la C.P) como base fundamental de las relaciones interpersonales que de manera cotidiana se suscitan. Se entiende este como el respeto a los Derechos Humanos dentro de los principios de legalidad, publicidad, defensa, doble instancia, y presunción de inocencia, entre otros, de acuerdo con las normas propias de cada caso, teniendo en cuenta la proporcionalidad y racionalidad.

2.6. PROPÓSITOS

2.6.1. Propósitos Institucionales

- Formar educadores para los niveles de pre-escolar y básica primaria, protagonistas de sus propios proyectos de vida, competentes en el dominio del saber pedagógico y en expresarse en variedad de lenguajes (signos y símbolos, lengua materna, inglesa y de señas, sonidos, movimientos, imágenes, lenguajes científicos, tecnológicos e informáticos).
- Orientar y liderar el ser y el quehacer de la Institución dinamizando y fortaleciendo los procesos pedagógicos, investigativos y administrativos, con la participación democrática y autónoma de todos los estamentos de la comunidad.
- Proyectar la institución a la comunidad local-municipal, regional y nacional, a través de proyectos de extensión y servicios que den respuesta a necesidades, expectativas, aspiraciones e intereses plasmados en los planes municipal, departamental y nacional de educación.
- Reconstruir el saber pedagógico de los maestros (as) formadores de maestros (as) en un cuerpo de conocimientos que den fundamento a la pedagogía como disciplina en construcción.

2.6.2. Propósitos Generales De Formación

- Propiciar el desarrollo de la identidad personal del estudiante y del ser maestro (a), a través de actividades que faciliten el conocimiento y la reflexión crítica sobre sí mismo que lo lleven a determinar una escala de valores para actuar con autonomía moral y respeto de los derechos humanos.
- Convertir la institución en un espacio para la comunicación en variedad de lenguajes que permita a los estudiantes desarrollar esa competencia.

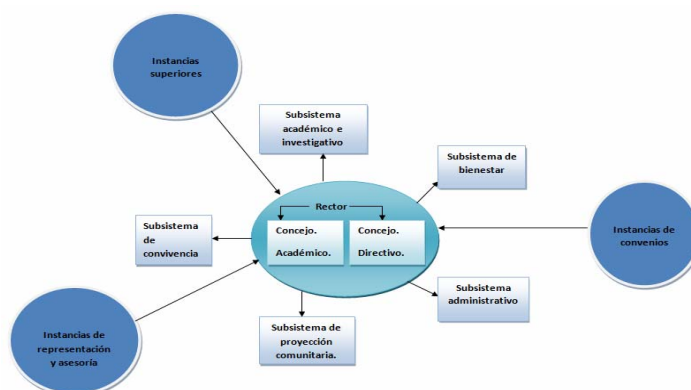
- Favorecer en el estudiante el reconocimiento de la pedagogía como disciplina en construcción, con raíces históricas, apoyada en los procesos de educabilidad y enseñabilidad, para proyectarla en propuestas educativas contextualizadas e innovadoras.
- Crear espacios de diálogo y participación con toda la comunidad educativa para fortalecer, modificar y reconstruir los procesos pedagógicos, administrativos e investigativos.
- Fomentar estilos de vida saludable a través de la práctica de actividad física regular en con toda la comunidad educativa para garantizar el crecimiento de seres humanos mental, físicamente sanos.

2.7. SERVICIOS

- Servicios educativos para los niveles de básica primaria y secundaria.
- ciclo complementario de formación inicial en docencia.

2.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Imagen 1. Organigrama ENSB



Fuente: Escuela Normal Superior de Bucaramanga

3. MARCO TEÓRICO

3.1. NORMA TÉCNICA DE CALIDAD NTC GP 1000:2009

La NTC GP 1000:2009 está dirigida a todas las entidades de la rama ejecutiva del poder público y a las entidades prestadoras de servicios, tiene como finalidad la mejora de su desempeño en la prestación de los servicios en términos de calidad y controlar la manera como proporciona productos y/o servicios que responden a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La práctica de esta norma inicia la adopción de un enfoque basado en los procesos, el cual consiste en documentar, registrar y controlar, de manera eficiente, eficaz y efectiva el desarrollo de SGC.

3.1.1. Beneficios del SGC

1. Facilita las actividades de planificación, control, seguimiento, corrección, auditoria y revisión mediante la aplicación del ciclo P-H-V-A, asegurando así el cumplimiento de la política de calidad y que el SGC de la institución sea adecuado.
2. Permite identificar las prioridades y fijar objetivos de calidad coherentes con la función de la institución.
3. Aumenta el desempeño general de la institución.

3.1.2. Ciclo P-H-V-A

La aplicación de este ciclo es esencial para lograr una Cultura de Calidad, Introducirlo ayuda a que la institución pase a una Cultura de Mejoramiento.

El enfoque de Procesos y PHVA

- **PLANEAR** Etapa en la que se decide el cómo se va a hacer: Metodologías - Registros -Puntos de verificación y control Establecer procedimientos documentados para acciones correctivas y preventivas
- **HACER** Implementar “el cómo se va hacer”, cuando se identifique una no conformidad real o potencial.
- **VERIFICAR** Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos de acciones correctivas y preventivas
- **ACTUAR** Identificar e implementar las acciones necesarias para alcanzar los Resultados planificados y la mejora continua de los procesos de acciones correctivas y preventivas.

Las actividades resultantes en el desarrollo de la implementación (tareas Escolares, extracurriculares, Preparación de clases, asignaturas, Planificación docente, Mejora continua).

3.1.3. Principios del Sistema de Gestión de la Calidad

Los principios del sistema de gestión de la calidad se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública. Se han identificado los siguientes principios:

a) **Enfoque hacia el cliente:** la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.

b) **Liderazgo:** desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de

ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones.

c) **Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas:** es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad.

d) **Enfoque basado en los procesos:** En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

e) **Enfoque del sistema para la gestión:** El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.

f) **Mejora continua:** Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios:** Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación

beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

i) **Coordinación, cooperación y articulación:** El trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

j) **Transparencia:** La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social.

3.2. MODELO DE CONTROL INTERNO (MECI)

El Modelo Estándar de Control Interno, MECI, es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, estableciendo una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación.

El Modelo Estándar de Control Interno surge a partir de la estructura establecida por la Ley 87 de 1993 para el Sistema de Control Interno, el cual se compone por una serie de Subsistemas, Componentes y Elementos de Control.

3.2.1. Fundamentos del Modelo de Control Interno

- **Autocontrol:** es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, con fundamento en los principios constitucionales.
- **Autorregulación:** es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa en la entidad, los métodos y procedimientos establecidos en la

normatividad para la implementación del sistema de Control Interno, bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

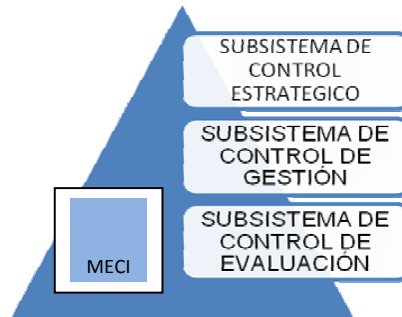
- **Autogestión:** es la capacidad institucional de toda entidad para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la constitución, la ley y sus reglamentos.

3.2.2. Principios del Modelo de Control Interno

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

3.2.3. Estructura del modelo de control interno

Imagen 2. Estructura del modelo de control interno



Fuente: Autores

3.2.4. Subsistema de Control Estratégico

Agrupar y correlacionar los parámetros de control que orienta la Administración, hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, metas y políticas.

Componentes que desarrollan el subsistema de control estratégico:

- **Ambiente De Control:** Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, otorgan una conciencia de control a la ESE, influyendo de manera profunda en la planificación, la gestión de operaciones y en los procesos de mejoramiento institucional, con base en el marco legal que le es aplicable a la Administración.
- **Direccionamiento Estratégico:** Consiste en determinar la ruta que debe seguir la Administración para dar cumplimiento a los objetivos misionales, desarrollando la misión y dándole alcance a su visión, enmarcada en parámetros de calidad, eficiencia y eficacia requeridos por la ciudadanía y las partes interesadas de la Administración.
- **Administración Del Riesgo:** Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la Administración evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro

de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función.

3.2.5. Subsistema de Control de Gestión

Conjunto de Componentes de Control, que al interrelacionarse bajo la acción de los niveles de autoridad y/o responsabilidad correspondientes, aseguran el control a la ejecución de los procesos de la Administración, orientándola a la consecución de los resultados y productos necesarios para el cumplimiento de su Misión.

- **Actividades De Control:** Conjunto de Elementos que garantizan el control a la ejecución de la función, planes y programas de la entidad pública, haciendo efectivas las acciones necesarias al manejo de riesgos y orientando la operación hacia la consecución de sus resultados, metas y objetivos.
- **Información:** Conjunto de Elementos de control conformado por datos que al ser ordenados y procesados adquieren significado para los grupos de interés de la Administración a los que va dirigidos. Garantiza la transparencia de la actuación pública, la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de obligaciones de información.
- **Comunicación Pública:** Conjunto de Elementos de control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la Administración con sus grupos interés internos y externos facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

3.2.6. Subsistema de Control de Evaluación

Conjunto de componentes de Control que al actuar interrelacionadamente, permiten valorar en forma permanente la efectividad del Control Interno de la Administración; la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar

desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento de la Administración.

- **Autoevaluación:** Conjunto de Elementos de Control que al actuar en forma coordinada en la entidad pública, permite en cada área organizacional medir la efectividad de los controles en los procesos y los resultados de la gestión en tiempo real, verificando su capacidad para cumplir las metas y los resultados a su cargo y tomar las medidas correctivas que sean necesarias al cumplimiento de los objetivos previstos por la entidad.
- **Evaluación Independiente:** Conjunto de Elementos de Control que garantiza el examen autónomo y objetivo del Sistema de Control Interno, la gestión y resultados corporativos de la entidad pública por parte de la oficina de Control Interno, Unidad de Auditoría Interna o quien haga sus veces..
- **Planes De Mejoramiento:** Conjunto de Elementos de Control, que consolidan las acciones de mejoramiento necesarias para corregir las desviaciones encontradas en el Sistema de Control Interno y en la gestión de operaciones, que se generan como consecuencia de los procesos de Autoevaluación, de Evaluación Independiente y de las observaciones formales provenientes de los Órganos de Control.

3.3. PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

El programa de salud ocupacional se fundamenta en la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de todas aquellas actividades interesadas a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

El principal objetivo de un programa de Salud Ocupacional es proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo.

El incremento en los accidentes de trabajo, algunos más serios que otros, debido entre otras cosas a los cambios tecnológicos o la poca capacitación de los empleados, a la manipulación de materiales de uso delicado, infraestructuras inadecuadas y en alguna medida por fallas humanas, hacen necesario que toda empresa pueda contar con un manual que sirva de guía para minimizar estos riesgos y establezca el protocolo a seguir en caso de accidentes.

Un programa de salud ocupacional debe contar con los elementos básicos para cumplir con estos objetivos, los cuales incluyen datos generales de prevención de accidentes, la evaluación médica de los empleados, la investigación de los accidentes que ocurran y un programa de entrenamiento y divulgación de las normas para evitarlos.

3.4. MARCO LEGAL

3.4.1. Ley 872 de 2003

El Diciembre 30 SE CREA LA LEY 872 DE 2003, "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".⁵

El Congreso de Colombia

DECRETA:

Artículo 1º. Creación del sistema de gestión de la calidad. Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de

⁵ Ley 872 de 2003

gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 2º. Entidades y agentes obligados. El sistema de gestión de la calidad se desarrollará y se pondrá en funcionamiento en forma obligatoria en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral de acuerdo con lo definido en la Ley 100 de 1993, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado.

Parágrafo 1º. La máxima autoridad de cada entidad pública tendrá la responsabilidad de desarrollar, implementar, mantener, revisar y perfeccionar el Sistema de Gestión de la Calidad que se establezca de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley. El incumplimiento de esta disposición será causal de mala conducta.

Parágrafo 2º. Las Asambleas y Concejos podrán disponer la obligatoriedad del desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades de la administración central y descentralizada de los departamentos y municipios.

Parágrafo transitorio. Las entidades obligadas a aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad, contarán con un término máximo de cuatro (4) años a partir de la expedición de la reglamentación contemplada en el artículo 6 de la presente ley para llevar a cabo su desarrollo.

Artículo 3º. Características del Sistema. El Sistema se desarrollará de manera integral, intrínseca, confiable, económica, técnica y particular en cada organización, y será de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la respectiva entidad y así garantizar en cada una de sus actuaciones la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Parágrafo. Este Sistema es complementario a los sistemas de control interno y de desarrollo administrativo establecidos por la Ley 489 de 1998.

El Sistema podrá integrarse al Sistema de Control Interno en cada uno de sus componentes definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, de acuerdo con las políticas adoptadas por el Presidente de la República.

Artículo 4º. Requisitos para su implementación. Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente ley, las entidades deben como mínimo:

- a) Identificar cuáles son sus usuarios, destinatarios o beneficiarios de los servicios que presta o de las funciones que cumple; los proveedores de insumos para su funcionamiento; y determinar claramente su estructura interna, sus empleados y principales funciones;
- b) Obtener información de los usuarios, destinatarios o beneficiarios acerca de las necesidades y expectativas relacionadas con la prestación de los servicios o cumplimiento de las funciones a cargo de la entidad, y la calidad de los mismos;
- c) Identificar y priorizar aquellos procesos estratégicos y críticos de la entidad que resulten determinantes de la calidad en la función que les ha sido asignada, su

secuencia e interacción, con base en criterios técnicos previamente definidos por el Sistema explícitamente en cada entidad;

d) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que estos procesos sean eficaces tanto en su operación como en su control;

e) Identificar y diseñar, con la participación de los servidores públicos que intervienen en cada uno de los procesos y actividades, los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que generen un impacto considerable en la satisfacción de las necesidades y expectativas de calidad de los usuarios o destinatarios, en las materias y funciones que le competen a cada entidad;

f) Documentar y describir de forma clara, completa y operativa, los procesos identificados en los literales anteriores, incluyendo todos los puntos de control. Solo se debe documentar aquello que contribuya a garantizar la calidad del servicio;

g) Ejecutar los procesos propios de cada entidad de acuerdo con los procedimientos documentados;

h) Realizar el seguimiento, el análisis y la medición de estos procesos;

i) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Parágrafo 1º. Este sistema tendrá como base fundamental el diseño de indicadores que permitan, como mínimo, medir variables de eficiencia, de resultado y de impacto que faciliten el seguimiento por parte de los ciudadanos y de los organismos de control, los cuales estarán a disposición de los usuarios o destinatarios y serán publicados de manera permanente en las páginas electrónicas de cada una de las entidades cuando cuenten con ellas.

Parágrafo 2º. Cuando una entidad contrate externamente alguno de los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad, deberá asegurar la existencia de control de calidad sobre tales procesos.

Artículo 5º. Funcionalidad. El sistema debe permitir:

- a) Detectar y corregir oportunamente y en su totalidad las desviaciones de los procesos que puedan afectar negativamente el cumplimiento de sus requisitos y el nivel de satisfacción de los usuarios, destinatarios o beneficiarios;
- b) Controlar los procesos para disminuir la duplicidad de funciones, las peticiones por incumplimiento, las quejas, reclamos, denuncias y demandas;
- c) Registrar de forma ordenada y precisa las estadísticas de las desviaciones detectadas y de las acciones correctivas adoptadas;
- d) Facilitar control político y ciudadano a la calidad de la gestión de las entidades, garantizando el fácil acceso a la información relativa a los resultados del sistema;
- e) Ajustar los procedimientos, metodologías y requisitos a los exigidos por normas técnicas internacionales sobre gestión de la calidad.

Artículo 6º. Normalización de calidad en la gestión. En la reglamentación del sistema de gestión de la calidad el Gobierno Nacional expedirá, dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, una norma técnica de calidad en la gestión pública en la que podrá tener en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia.

La norma técnica expedida por el Gobierno deberá contener como mínimo disposiciones relativas a:

1. Los requisitos que debe contener la documentación necesaria para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad, la cual incluye la definición de la política y objetivos de calidad, manuales de procedimientos y calidad necesarios para la eficaz planificación, operación y control de procesos, y los requisitos de información que maneje la entidad.
2. Los mínimos factores de calidad que deben cumplir las entidades en sus procesos de planeación y diseño.
3. Los controles de calidad mínimos que deben cumplirse en la gestión de Recursos Humanos y de infraestructura.

4. Los controles o principios de calidad mínimos que deben cumplirse en el desarrollo de la función o la prestación del servicio y en los procesos de comunicación y atención a usuarios destinatarios.

5. Las variables mínimas de calidad que deben medirse a través de los indicadores que establezca cada entidad, en cumplimiento del párrafo 1° del artículo 4° de esta ley.

6. Los requisitos mínimos que debe cumplir toda entidad en sus procesos de seguimiento y medición de la calidad del servicio y de sus resultados.

7. Los objetivos y principios de las acciones de mejoramiento continuo y las acciones preventivas y correctivas que establezcan cada entidad.

En ningún caso el decreto que expida la norma técnica podrá alterar ni desarrollar temas relativos a la estructura y funciones de la administración, al régimen de prestación de servicios públicos, al estatuto general de contratación de la administración pública, ni aspectos que pertenezcan a la competencia legislativa general del Congreso. Cada entidad definirá internamente las dependencias y funcionarios que de acuerdo con sus competencias deban desarrollar el Sistema de Gestión de la Calidad, sin que ello implique alteración de su estructura o tamaño.

Artículo 7º. Certificación de calidad. Reglamentado por el Decreto Nacional 2375 de 2006. Una vez implementado el sistema y cuando la entidad considere pertinente podrá certificar su Sistema de Gestión de la Calidad con base en las normas internacionales de calidad.

Parágrafo 1º. El Gobierno Nacional diseñará los estímulos y reconocimientos de carácter público a las entidades que hayan implementado su sistema de gestión de calidad y publicará periódicamente el listado de entidades que hayan cumplido con lo establecido en la presente ley.

Parágrafo 2°. Ninguna de las entidades de las diferentes Ramas del Poder Público podrá contratar con un organismo externo el proceso de certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, cuando exista una entidad gubernamental de orden nacional con experiencia en este tipo de procesos de certificación.

Artículo 8°. Apoyo estatal. Durante el desarrollo del sistema de gestión de calidad y su posterior certificación, la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP, el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás instituciones de orden distrital y nacional que dentro de su ordenamiento jurídico deban garantizar la eficiencia y el buen desarrollo de la función pública brindarán el apoyo a que hubiere lugar prestando el debido acompañamiento a las entidades que así lo soliciten.

Artículo 9°. Vigencia. La presente ley rige a partir de la fecha de su publicación.

3.42. Decreto 4110 de 2004

Decreto mediante el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.⁶

DECRETA:

Artículo 1°. Adóptese la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003;

⁶ Decreto 4110 de 2004

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas que expresamente se identifican como de carácter informativo, las cuales se presentan a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Artículo 2°. El establecimiento y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 872 de 2004, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

Artículo 3°. Como mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, cada entidad con fundamento en el literal h del artículo 4° de la Ley 872 de 2003, deberá diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

Los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios deberán estar permanentemente publicados en las respectivas páginas Web de los organismos y entidades, o en cualquier otro medio de divulgación, informando sus resultados a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

Artículo 4°. Los estímulos y reconocimientos para aquellas entidades del orden nacional y territorial que hayan implementado Sistemas de Gestión de la Calidad exitosos, se hará a través del Premio Nacional de Alta Gerencia y Banco de Éxitos que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 5. Vigencia. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

3.4.3. Leyes que Rigen la Salud Ocupacional en Colombia:

- La Ley novena de 1.979, establece la obligación de contar con un Programa de Salud Ocupacional en los lugares de trabajo.
- Resolución 2400 de 1.979, por la cual se establecen disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.
- Decreto 614 de 1.984, determina las bases de la administración de Salud Ocupacional en el país.
- Resolución 2013 de 1.986, la cual reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités Paritarios de Salud Ocupacional.
- Resolución 1016 de 1.989. Reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores del país.
- Decreto Ley 1295 de 1.994, el cual determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.

4. ETAPA DE DIAGNÓSTICO

Esta etapa se realizó con el fin de determinar el grado de cumplimiento de la institución educativa Escuela Normal Superior de Bucaramanga (ENSB) frente a cada uno de los requisitos de la norma NTC GP1000:2009; pues esto otorga una radiografía de la institución permitiendo conocer las principales falencias de la misma en cuanto a documentación, satisfacción del cliente, prestación del servicio, ambiente de trabajo entre otros.

Para llevar a cabo el diagnóstico se aplicó una lista de chequeo, indagando a profundidad con los directivos y el personal involucrado que era lo que tenía la institución y que es lo que realmente debería tener para poder implementar el sistema de gestión de calidad.

Durante el desarrollo de este capítulo se analizara el estado inicial de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, esto con el fin de establecer una base de comparación con los resultados que se obtendrán después de la implementación del SGC y mostrar la mejora obtenida.

Para la elaboración del diagnóstico inicial se asignó un puntaje de acuerdo al grado de cumplimiento de la institución ENSB ante los requisitos de la norma; siendo cero la puntuación más baja y cinco la más alta como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Pregunta y puntaje asignado

GRADO DE CUMPLIMIENTO	PUNTAJE
No sabe	0
No se cumple	1
Se cumple insatisfactoriamente	2
Se cumple aceptablemente	3
Se cumple en alto grado	4
Se cumple plenamente	5

Fuente: Autores

ANEXO 5: lista de chequeo diagnóstico inicial requisitos NTC GP1000:2009

4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Del diagnóstico se extrajeron los puntos obtenidos y los puntos posibles a obtener en cada numeral de la norma para determinar la participación porcentual como se muestra en la tabla.

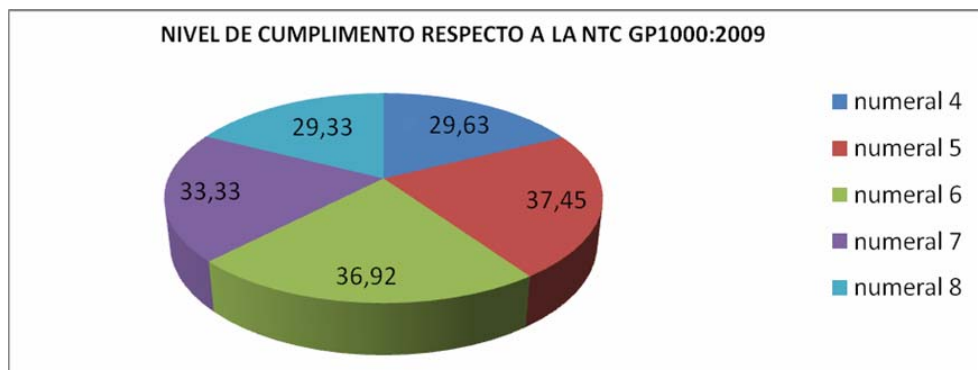
Tabla 2. Participación en el cumplimiento de los numerales de la NTC GP1000

NUMERAL DE LA NORMA	PUNTOS OBTENIDOS	PUNTOS POSIBLES	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
numeral 4	40	135	29,63
numeral 5	88	235	37,45
numeral 6	24	65	36,92
numeral 7	130	390	33,33
numeral 8	22	75	29,33
TOTAL	304	900	33,78

Fuente: Autores

En el gráfico se ilustra el nivel de cumplimiento de la ENSB frente a los requisitos de la norma NTC GP1000:2009.

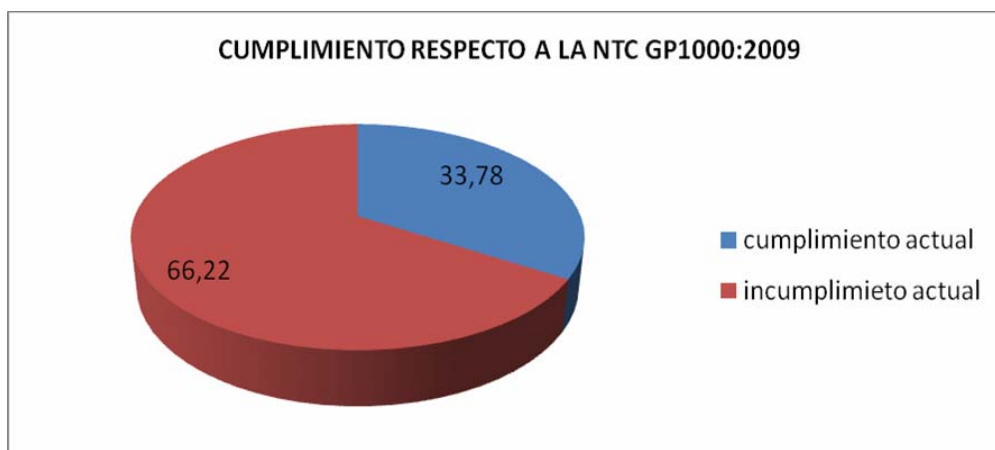
Imagen 3. Nivel de cumplimiento respecto a la NTC GP1000:2009



Fuente: Autores

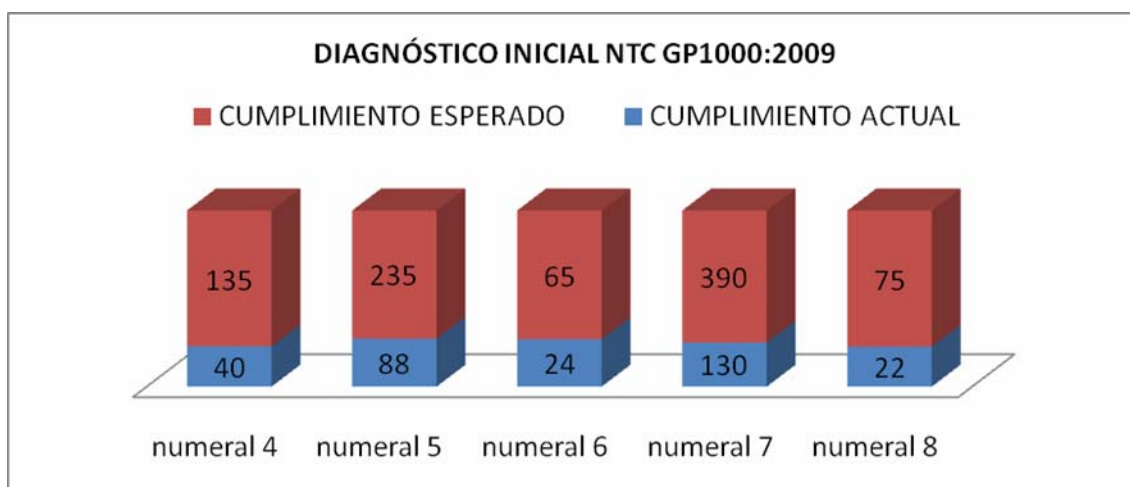
Llevando a cabo el análisis de cada uno de los numerales de la norma se puede evidenciar que a nivel general el cumplimiento de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga (ENSB) es de un 33,78% detallado en la figura. Motivando aún más a llevar a cabo la implementación del sistema de gestión de calidad, no solo para dar cumplimiento a una ley sino también para generar una mejora significativa en la institución.

Imagen 4. Cumplimiento respecto a la NTC GP1000:2009



Fuente: Autores

Imagen 5. Diagnóstico inicial NTC GP1000:2009



Fuente: Autores

Como se puede observar en la figura 5 el cumplimiento actual de la ENSB en cada uno de los numerales de la norma, está muy por debajo del objetivo planteado, por lo que se debe realizar un ajuste en todos los procesos para llegar a la meta propuesta.

En la tabla se muestran las observaciones realizadas a cada uno de los numerales de la norma en el diagnóstico inicial.

Tabla 3. Observaciones hechas al diagnóstico inicial de la NTC GP1000:2009

DIAGNÓSTICO NUMERAL 4	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
4.1 (Requisitos Generales)	La Escuela Normal Superior de Bucaramanga (ENSB) tiene los procesos bien definidos así como su secuencia e interacción, pero estos no se encuentran documentados lo que puede generar confusiones e inconvenientes para el personal que desarrolla las diferentes actividades en cada uno de ellos.
4.2 (Gestión Documental)	La institución no cuenta con una política y objetivos calidad definidas lo que dificulta medir el grado en que se cumplen los requisitos del sistema de gestión de calidad.
DIAGNÓSTICO NUMERAL 5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN
5.1 (Compromiso de la Dirección)	El comité directivo encabezado por la rectora comunica a todos los miembros de la institución la importancia de cumplir los requisitos legales y reglamentarios mas no se encuentran documentados, lo que no permite definir de forma precisa cuales son los documentos que se encuentran vigentes.
5.2 (Enfoque al Cliente)	El enfoque al cliente no es el optimo ya que no existen suficientes mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios.

5.3 (Política de Calidad)	No se ha definido una política de calidad, por lo tanto no se cuenta con intensiones definidas y marco de dirección referente a la calidad.
5.4 (Planificación)	No se han establecido objetivos de calidad, lo que no permite buscar un direccionamiento específico con respecto a la calidad.
5.5 (Responsabilidad, Autoridad y comunicación)	Las autoridades y responsabilidades están establecidas, mas no se ha designado por parte de la dirección el representante que tendrá las responsabilidades propias del sistema de gestión de la calidad, los procesos de comunicación ya están definidos mas no se encuentran documentados.
5.6 (Revisión por la Dirección)	No se ha establecido por parte de la alta dirección un procedimiento para la revisión periódica del sistema de gestión de calidad.
DIAGNÓSTICO NUMERAL 6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS
6.1 (Provisión de Recursos)	La institución proporciona los recursos necesarios que permitan un funcionamiento correcto.
6.2 (Talento Humano)	No se cuenta con un manual de funciones documentado donde se especifiquen las habilidades, el nivel educativo, experiencia que deben tener las personas que desempeñan cada cargo.
6.3 (Infraestructura)	Las instalaciones del plantel son amplias pero no se planifica ni se determina cual es la infraestructura necesaria para prestar el servicio.
6.4 (Ambiente de Trabajo)	Se cuenta con un personal competente e idóneo para cada uno de los puestos de trabajo sin embargo en algunas ocasiones el ambiente de trabajo no es el más apropiado.
DIAGNÓSTICO NUMERAL 7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO
7.1 (Planificación de la Realización del Producto o Prestación del Servicio)	Los procesos, documentos y recursos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio están definidos pero no se encuentran debidamente documentados.
7.2 (Procesos Relacionados con el Cliente)	Los miembros de la institución tienen conocimiento de los requisitos del cliente, pero no se encuentran estipulados en un documento.
7.3 (Diseño y Desarrollo)	La prestación del servicio es diseñado desde el comienzo del año escolar, pero no se deja evidencia en un documento.
7.4 (Adquisición de Bienes y Servicios)	Este numeral tiene un cumplimiento muy bajo ya que no existe un proceso que determine los requerimientos de los productos a comprar.
7.5 (Producción y Prestación del Servicio)	Las características del servicio prestado se encuentran definidas, pero no se cuenta con un proceso documentado ni con métodos de seguimiento.
DIAGNÓSTICO NUMERAL 8	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA
8.1 (Generalidades)	No han sido diseñados por la institución planes que muestren las conformidades y no conformidades del sistema, por lo que este no se encuentra aun en funcionamiento.
8.2 (Seguimiento y Medición)	No se tienen métodos para conocer el nivel de satisfacción del cliente, no se realizan auditorías internas ya que el SGC no se encuentra en funcionamiento.
8.3 (Control del Producto y/o Servicio No Conforme)	No se cuenta con un procedimiento que defina los servicios no conformes, así como las causas y el tratamiento de las mismas.
8.4 (Análisis de Datos)	No se realiza análisis de datos para medir el buen funcionamiento del SGC por lo que aun no está en funcionamiento.
8.5 (Mejora)	No se tienen establecidos los procedimientos para las acciones correctivas y preventivas para eliminar causas existentes que puedan afectar el funcionamiento del SGC.

Fuente: Autores

4.2. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)

En búsqueda de evitar duplicar esfuerzos a la hora de realizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y el Modelo estándar de Control interno por separado, la nueva actualización de la norma NTC GP1000:2009 muestra los aspectos que tienen en común los dos sistemas y que a su vez permiten realizar la integración de los mismos.

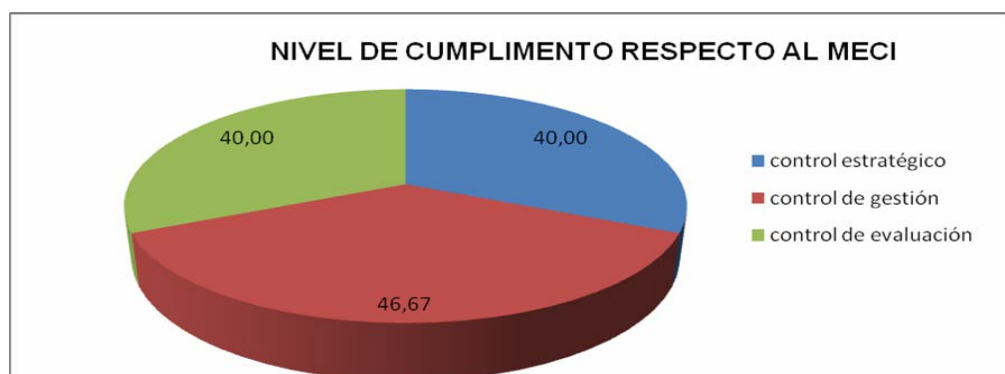
Es muy importante tener en cuenta que con la implementación de La NTC GP1000:2009 no se da cumplimiento total a los requisitos del MECI por lo tanto se deben realizar por separado aquellos que no estén dentro del contenido de la norma.

Tabla 4. Participación en el cumplimiento de los subsistemas del MECI

SUBSISTEMA DEL MECI	PUNTOS OBTENIDOS	PUNTOS POSIBLES	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
control estratégico	20	50	40,00
control de gestión	21	45	46,67
control de evaluación	10	25	40,00

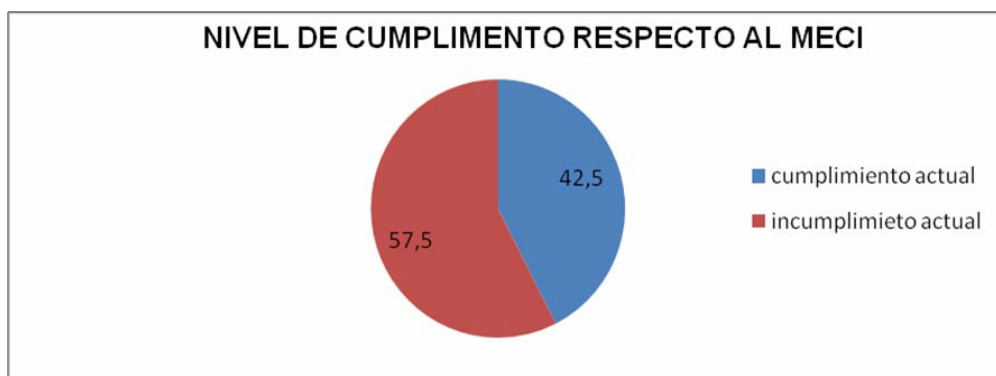
Fuente: Autores

Imagen 6. Nivel de cumplimiento respecto al MECI



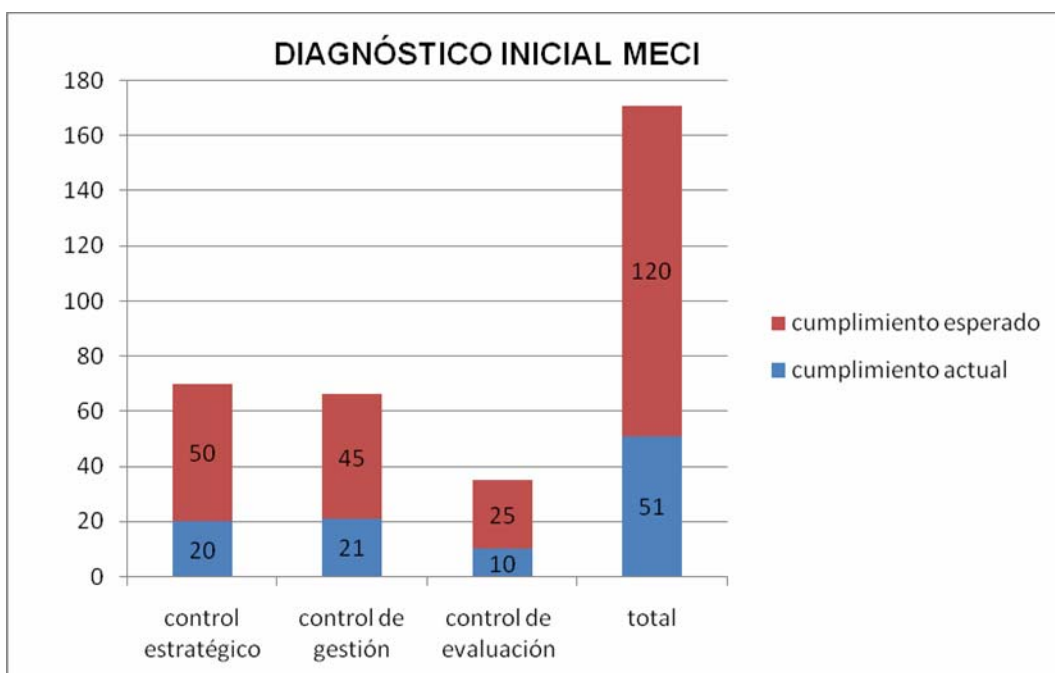
Fuente: Autores

Imagen 7. Nivel de cumplimiento respecto al MECI



Fuente: Autores

Imagen 8. Diagnóstico inicial MECI



Fuente: Autores

En las anteriores figuras se puede observar que todavía falta mucho trabajo para que la Escuela Normal Superior de Bucaramanga alcance el resultado esperado según lo exigido por el modelo estándar de control interno y la NTC GP1000:2009.

5. PLANIFICACIÓN

La institución educativa Escuela Normal Superior de Bucaramanga, en busca de un mejoramiento continuo en cada uno de sus procesos, tiene como proyección prestar un servicio con los más altos estándares de calidad, es por esta razón que ha decidido empezar el proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la NTC GP1000:2009.

Para esto se llevaron a cabo varias etapas, entre las cuales encontramos la de planificación que es quizá la más importante en la implementación del sistema de gestión de calidad, ya que es aquí donde se determinan las actividades a desarrollar, los tiempos de ejecución, responsables y los recursos que se deben utilizar.

5.1. COMITÉ DE CALIDAD

El comité de calidad está conformado por los directivos de la institución ENSB entre los que se encuentran siete coordinadores y la rectora del plantel quien es la encargada de liderar todo el proceso.

Dicho comité estableció que las reuniones se realizarían el día martes de 1:00 PM a 3:00 PM en la sala de juntas del plantel, entre los meses de abril y mayo del 2010 se establecieron conversaciones para vincular al comité tres asesores de la Universidad Industrial de Santander, quienes llevarían a cabo el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad para así optar al título de ingenieros industriales, lo cual fue aprobado por todos los miembros del comité y se dio inicio a la implementación del sistema.

5.2. SENSIBILIZACIÓN

La etapa de sensibilización se realizó durante todo el proyecto con el fin de cambiar la forma de pensar de los docentes y poder así contar con su apoyo en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Para esto se realizaron varias jornadas con las diferentes áreas del plantel donde se les dieron a conocer los siguientes aspectos:

- Fundamentos básicos de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Beneficios que otorga la implementación.
- Etapas de la implementación del sistema.
- Generalidades de la NTC GP1000:2009
- Presentación del proyecto.

Imagen 9. Primera Sensibilización



Fuente: Institución educativa ENSB

5.3. ALCANCE DEL SGC

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad que se implementa en la institución educativa ENSB abarca la educación básica, media y formación complementaria en docencia.

5.4. HORIZONTE INSTITUCIONAL

Con el fin de construir un Sistema de Gestión de Calidad con bases sólidas, es importante tener en cuenta el marco filosófico de la institución, es decir, misión, visión, creencias, entre otros.

Después de mucho trabajo y reuniones el comité de calidad estableció la siguiente misión y visión:

VISIÓN

La ENSB se visiona como entidad que se construye a sí misma, a través de prácticas reflexivas, sistemáticas e históricas que giran en torno a su comprensión como institución líder en la formación de maestros y maestras, pensadores creativos e innovadores que se expresan en variedad de lenguajes.

MISIÓN

La ENSB tiene como misión la formación de maestros y maestras de preescolar y básica primaria, autogestores de su proyecto de vida, competentes en lo emocional, intelectual y laboral en una sociedad democrática, compleja y cambiante.

6. DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN

Para realizar esta etapa se tuvo en cuenta la aplicación de los requisitos definidos por el SGC en la Norma Técnica NTC GP1000:2009, además la alta dirección debió asumir el compromiso de contribuir al cambio mental y cultural que afrontarían los miembros de la institución para fortalecer así su horizonte institucional.

Después de analizar las metodologías para la implementación de un SGC se procedió a realizar:

- La política y los objetivos de calidad
- Mapa de procesos
- Caracterización de procesos
- El soporte documental
- Diseño de manuales
- Los indicadores de gestión para el horizonte institucional y para los procesos que hacen parte del SGC.

6.1. POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad representa las directrices generales de la institución, en cuanto a calidad para llevar al plantel a una mejora continua, es por esta razón que la alta dirección en conjunto con los asesores de la Universidad Industrial de Santander durante las dos primeras semanas del mes de agosto del 2010, establecieron la política y objetivos de calidad.

Arrojando como resultado la siguiente política de calidad:

“La comunidad educativa de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, entidad de carácter oficial prestadora de servicios educativos de alta calidad para los niveles de preescolar, básica, media y formación complementaria, de acuerdo con su misión y visión, se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de sus beneficiarios, basándose en una formación integral con calidad humana, para formar maestros y maestras intelectuales, líderes y con identidad cultural; todo esto en un ambiente de trabajo armonioso y con los recursos adecuados que permitan desarrollar las diferentes competencias personales y profesionales de su equipo de trabajo para así tener una mejora continua en cada uno de sus procesos”.

6.2. OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad que se definieron con el fin de determinar el cumplimiento y pertinencia de la política de calidad fueron los siguientes:

- Aumentar la satisfacción de los integrantes de la comunidad educativa normalista.
- facilitar la presentación de quejas y reclamos de los integrantes de la comunidad educativa normalista para garantizar la efectividad en la prestación del servicio.
- garantizar la calidad en la prestación del servicio contando con personal competitivo.
- consolidar la función de la institución de formar maestros y maestras de alta calidad humana y con competencia laboral.
- Garantizar la formación integral con alta calidad pedagógica.
- Orientar al estudiante normalista en la construcción y materialización de su proyecto de vida con la ayuda del talento humano de la institución educativa.
- Mantener una sana convivencia de los integrantes de la comunidad educativa normalista.

- Fortalecer en los estudiantes normalistas el desarrollo del liderazgo académico, social y cultural.
- gestionar el desarrollo de competencias del personal de la institución educativa para garantizar la calidad en la prestación del servicio.
- fijar un programa de capacitación para cada uno de los estamentos de la comunidad educativa.
- Hacer seguimiento continuo para detectar errores y anomalías, revisar los procesos, aplicar acciones correctivas e identificar acciones preventivas.

En el anexo B se presenta la relación de indicadores de objetivos de calidad con la política de calidad.

6.3. MAPA DE PROCESOS

La Escuela Normal Superior de Bucaramanga busca mostrar de una forma gráfica, clara y amena la definición de sus procesos a toda la comunidad educativa de la institución, por esta razón definió un mapa de procesos donde identifica cada uno de ellos con su respectiva interacción.

Dado el adelanto de la institución en cuanto a la implementación del MECI, el plantel ya contaba con un mapa de procesos el cual fue analizado y mejorado en consenso con las directivas de la ENSB.

Los procesos definidos para la institución son:

6.3.1. Procesos Estratégicos

El objetivo de este macro proceso es asesorar a la alta dirección en la formulación de políticas e implementación de todos los mecanismos que contribuyan al logro

de los objetivos y a mejorar la imagen institucional ante todos los entes interesados para el alcance de los estándares de la política de calidad.

- Sistema de Gestión de Calidad.
- Dirección estratégica.

6.3.2. Procesos Misionales

El objetivo de este macro proceso corresponde al conjunto de actividades que debe realizar una entidad para cumplir con las funciones que fija la constitución y/o ley de acuerdo con su nivel y naturaleza jurídica.

- Diseño curricular.
- Prácticas pedagógicas e investigativas.
- Orientación escolar.

6.3.3. Procesos de Apoyo

El objetivo del macro proceso de apoyo corresponde en identificar aquellos procesos que sirven de apoyo y soporte a los básicos o misionales.

- Talento humano.
- Servicios de apoyo.
- Recursos físicos y financieros.

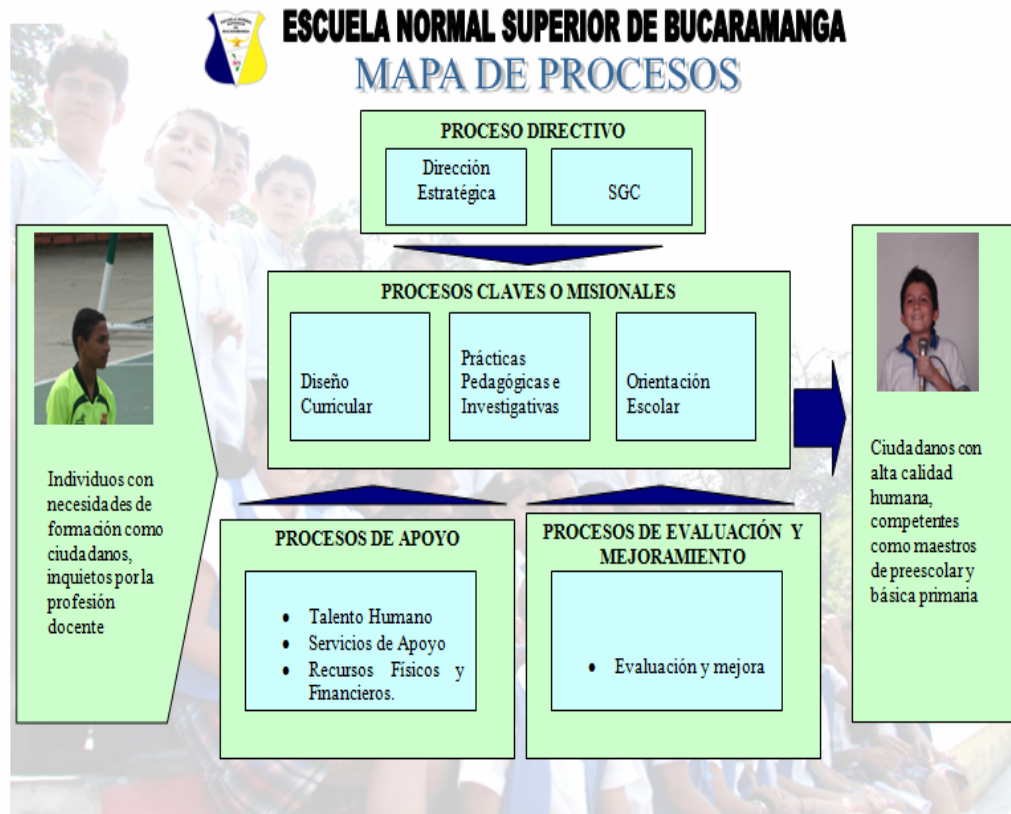
6.3.4. Macro Proceso de Evaluación y Mejoramiento

PROCESOS

- Evaluación y mejora

El mapa de procesos definitivo de la ENSB es el siguiente:

Imagen 10. Mapa de procesos ENSB



Fuente: Institución educativa ENSB

6.4. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se estableció que la estructura documental del sistema de gestión de calidad de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga tendría el esquema representado en la figura 11.

Imagen 11. Estructura documental del sistema de gestión de calidad



Fuente. Manual de calidad de la ENSB

Para llevar a cabo la elaboración de la documentación se realizaron varias entrevistas con el personal de la ENSB, determinando así que documentos necesitaban ser actualizados y cuales elaborados.

6.4.1. Codificación de Documentos

Para la identificación de documentos y registros que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad de la ENSB, se estableció un modelo junto con el comité de calidad que se presenta a continuación:

AAA – BB – CC

AAA: hace referencia al proceso al cual pertenece el documento esta relación se muestran en la tabla 6.

BB: Hace referencia al tipo de documento. Estos están definidos en la tabla 7

CC: Consecutivo dentro del proceso según el tipo de documento, se comienza desde 01 hasta el 99.

Tabla 5. Codificación de los procesos

PROCESO	CONVENCIÓN
Dirección Estratégica	PDE
Gestión de Calidad	PGC
Diseño Curricular	PDC
Practicas Pedagógicas e Investigativas	PPI
Orientación Escolar	POE
Talento Humano	PTH
Servicios de Apoyo	PSA
Recursos Físicos y Financieros	PRF
Evaluación y Mejora	PEM

Fuente: Autores

Tabla 6. Tipos de documentos ENSB.

TIPO DE DOCUMENTO	COVENCIÓN
Manual	MA
Caracterización	CA
Procedimiento	PR
Guía	GU
Instructivo	IN
Formato	FO

Fuente: Autores

6.5. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS


Con las caracterizaciones se busca describir cada uno de los procesos del sistema, las cuales fueron desarrolladas por los integrantes del comité de calidad y los representantes de cada uno de los procesos utilizando el formato presentado en la figura 12. Esto se encuentra detallado en el anexo C.

6.6. DOCUMENTOS Y MANUALES ELABORADOS

Para la ENSB los documentos y manuales documentados fueron los siguientes:

Manual de funciones: para llevar a cabo la elaboración del manual de funciones se presento un formato (figura 13) al comité de calidad el cual fue revisado y aprobado luego de realizar algunas modificaciones, posteriormente con la colaboración de los asesores de la UIS fue diligenciado por los miembros de la institución.

Imagen 12. Formato caracterización de procesos

	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA	Cód.:
		Versión:


OBJETIVO:	
ALCANCE:	
RESPONSABLE:	
PARTICIPANTES:	

PROCESOS	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
PROVEEDORES					
		P			
		H			
		V			
		A			
RECURSOS		REQUISITOS		DOCUMENTOS	
INDICADORES			REGISTROS		

REVISÓ:
APROBÓ:

Fuente: institución educativa ENSB.

Imagen 13. Formato manual de funciones ENSB

	Ministerio de educación nacional ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA Bucaramanga, Santander	Fecha:
	MANUAL DE FUNCIONES POR CARGO	Código:
		Versión

NOMBRE DEL CARGO:		CODIGO:
NIVEL:	HORARIO:	
CARGOS SUPERVISADOS:	CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	

OBJETIVO GENERAL DEL CARGO
DIMENSION DEL PUESTO DE TRABAJO
CRITERIOS DE DESEMPEÑO

FUNCIONES

--

PERFIL DEL CARGO

EDUCACION:
EXPERIENCIA:
CAPACIDADES:
COMPETENCIA:

ESPECIFICACIONES DEL CARGO

NIVEL DE ESFUERZO

MENTAL:
SENSORIAL:
FISICO:
EMOCIONAL:
CONDICIONES DEL LUGAR DE TRABAJO:
RIESGOS:

Fuente. Manual de funciones de la ENSB

Control de documentos externos: son todos aquellos documentos proporcionados por entidades del estado, en la tabla 7 se hace un listado de estos.

Tabla 7. Listado de documentos externos

PROCESO	NOMBRE	ENTIDAD QUE EMITE
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA	Ley 115 "Ley General de Educación".	Ministerio de Educación Nacional.
	Ley 715 "Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de servicios de educación y salud, entre otros".	Congreso de Colombia
	Ley 1098 "Código de la infancia y la adolescencia."	Congreso de Colombia
	Ley 375 "Ley de la juventud"	Ministerio de Educación Nacional
	Plan sectorial de educación 2006-2010. "Revolución Educativa"	Ministerio de Educación Nacional
	Decreto 624 de 1989 "Estatuto tributario".	Ministerio de Educación Nacional
	Norma NTC GP1000:2009 "Norma Técnica Colombiana de la Gestión Pública".	Gobierno Nacional.
	Resoluciones de Costos Educativos	Ministerio de Educación Nacional
SERVICIOS DE APOYO	Ley 1290. "Reforma el artículo 203 de la ley 115 de 1994, en lo relativo a cuotas adicionales.	Ministerio de Educación Nacional
	Constitución Política de Colombia	Congreso de Colombia
	GTC 200 "Guía Técnica Colombiana"	ICONTEC
	1290 de 2009 "por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media.	Ministerio de Educación
DISEÑO CURRICULAR	DECRETO 1860 DE 1994 "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos generales".	Ministerio de Educación Nacional
	DECRETO 180 DE 1997 "Por el cual se modifica el Decreto 1860 de 1994 que reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994, en los aspectos pedagógicos y organizativos"	Ministerio de Educación Nacional

PROCESO	NOMBRE	ENTIDAD QUE EMITE
	generales”.	
	DECRETO No. 1290 “Por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media”.	Ministerio de Educación Nacional
	Decreto 2247 de Septiembre 11 de 1997 “por el cual se establecen normas relativas a la prestación del servicio educativo del nivel preescolar y se dictan otras disposiciones”.	Presidencia de la Republica
	Resolución 4434 de Agosto 8 de 2006 “Por la cual se establecen las condiciones y mecanismos para la validación de los modelos de gestión de calidad de los establecimientos de educación preescolar, básica y media”.	Ministerio de Educación Nacional
	Norma ISO/TR 10013-2000 “Directrices para la documentación del SGC “.	ICONTEC
	Norma NTC-ISO19011 “Directrices para la auditoria de los sistemas de calidad y/o ambiental”.	ICONTEC
GESTIÓN DE CALIDAD	Norma NTC-ISO 9004 “Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora y el desempeño”.	ICONTEC
	Ley 23 de 1982 “sobre derechos de autor”	Congreso de Colombia
	Ley 594 de 2000 “Ley general de archivos”.	Congreso de Colombia
	Decreto 1278 de Junio 19 de 2002 “Por el cual se expide el Estatuto de Profesionalización Docente”.	Ministerio de Educación Nacional
	Código Sustantivo de Trabajo	Congreso de Colombia
	Ley 100 de 1993 “sistema de seguridad social integral”.	Congreso de Colombia
TALENTO HUMANO	Ley 50 de 1990 “Reformas al Código Sustantivo del Trabajo	Congreso de Colombia

Fuente: Autores

Control de documentos internos: este control se hace a medida que se van modificando, revisando y aprobando los documentos por parte del personal de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga. Ver tabla 8

Tabla 8. Listado de documentos internos de la ENSB

PROCESO	NOMBRE	CÓDIGO
PROCEDIMIENTOS		
Gestión de Calidad	Procedimiento de control de documentos.	PGC-PR-01
Gestión de Calidad	Procedimiento de control de registros.	PGC-PR-02
Gestión de Calidad	Procedimiento de auditoría interna.	PGC-PR-03
Gestión de Calidad	Procedimiento de control y tratamiento de no conformidades.	PGC-PR-04
Gestión de Calidad	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	PGC-PR-05
Gestión de Calidad	Procedimiento de comunicación interna	PGC-PR-06
Gestión de Calidad	Procedimiento de comunicación externa	PGC-PR-07
Diseño Curricular	Procedimiento diseño curricular	PDC-PR-01
Servicios de Apoyo	Procedimiento selección para proceso de formación complementaria	PSA-PR-01
Servicios de Apoyo	Procedimiento matriculas alumnos nuevos	PSA-PR-02
Servicios de Apoyo	Procedimiento matriculas alumnos antiguos	PSA-PR-03
Recursos Físicos y Financieros	Procedimiento de pagos en banco	PRF-PR-01
Recursos Físicos y Financieros	Procedimiento de activos fijos	PRF-PR-02
Recursos Físicos y Financieros	Procedimiento de inventarios	PRF-PR-03
Recursos Físicos y Financieros	Procedimiento de compras	PRF-PR-04
Recursos Físicos y Financieros	Procedimiento de mantenimiento	PRF-PR-05
Recursos Físicos y Financieros	Procedimiento de depreciaciones acumuladas	PRF-PR-06
Recursos Físicos y Financieros	Procedimiento de compra de bienes de consumo	PRF-PR-07
Recursos Físicos y Financieros	Procedimiento de manejo de proveedores y cuentas por pagar	PRF-PR-08
Recursos Físicos y Financieros	Procedimiento de elaboración de	PRF-PR-09

PROCESO	NOMBRE	CÓDIGO
	informes contables	
Recursos Físicos y Financieros	Procedimiento de ingreso de bienes	PRF-PR-10
Recursos Físicos y Financieros	Procedimiento de egresos y salida de bienes por despachos	PRF-PR-11
Recursos Físicos y Financieros	Procedimiento de egresos y salidas por bajas	PRF-PR-12
Recursos Físicos y Financieros	Procedimiento de activos ingresados por compras o donación	PRF-PR-13
GUÍAS		
Gestión de Calidad	Guía para la elaboración de documentos	PGC- GU-01
Evaluación y Mejora	Guía de Autoevaluación institucional	PEM- GU-01
Practicas Pedagógicas e Investigativas	Guía de diseño del diario pedagógico	PPI-GU-01
Gestión de Calidad	Guía de diseño para implementación del sistema de Gestión de Calidad para la Gestión Pública (NTCGP1000:2009)	PGC- GU-02
Practicas Pedagógicas e Investigativas	Guía de observaciones de clase.	PPI-GU-02
Practicas Pedagógicas e Investigativas	Seguimiento curricular académico.	PPI-GU-03
INSTRUCTIVOS		
Servicios de Apoyo	Uso de biblioteca	PSA-IN-01
Recursos Físicos y Financieros	Instructivo para diligenciar el formato panorama factores de riesgo.	PRF-IN-01
MANUALES		
Talento Humano	Manual de Funciones	PTH-MA-01
Recursos Físicos y Financieros	Manual de contratación	PRF-MA-02
Gestión de Calidad	Manuales de Calidad	PGC-MA-01
Gestión de Calidad	Manual de Procedimientos	PGC-MA-02
DE LA INSTITUCIÓN		

PROCESO	NOMBRE	CÓDIGO
Dirección estratégica	Plan de Mejoramiento Institucional	N.A.
Evaluación y mejora	PEI (plan educativo institucional)	N.A.
Orientación Escolar	Plan de actividades de refuerzo y recuperación.	N.A.
Orientación Escolar	Programa de educación para la sexualidad y construcción de ciudadanía.	N.A.
Gestión de Calidad	Código de Ética.	N.A.
Gestión de Calidad	Código de Buen Gobierno.	N.A.
Servicios de Apoyo	Política de Administración del Riesgo.	N.A.
Servicios de Apoyo	Plan de capacitación	N.A.
Servicios de Apoyo	Plan de Emergencias	N.A.

Fuente: Autores

Control de registros: los registros son aquellos formatos ya diligenciados por docentes, estudiantes, padres de familia, directivos y personal administrativo de la ENSB, su almacenamiento se encuentra en medio magnético y físico. Ver tabla 9 Y 10.

Tabla 9. Listado de registros de la ENSB.

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA		
PDE-FO-01	Actas de reunión	Secretario del grupo.
PDE-FO-02	Plan de acción	Rectoría
DISEÑO CURRICULAR		
PDC-FO-01	Planes de Área	Coordinadores
PDC-FO-02	Estructura Curricular (malla curricular)	Rectoría
PDC-FO-03	Modelo pedagógico	Rectoría
PDC-FO-04	Reunión de área	Líder de Área
PDC-FO-05	Presentación de logros	Docentes
PDC-FO-06	Diarios pedagógicos.	Docentes
ORIENTACIÓN ESCOLAR		
POE-FO-01	Historial del estudiante	Director de grupo
POE-FO-02	Citación de padres de familia	Docentes y coordinadores
POE-FO-03	Observación y seguimiento	Docentes y coordinadores
POE-FO-04	Compromiso de mejoramiento del estudiante	Docentes y coordinadores
POE-FO-05	Quejas y reclamos.	Rectoría

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
POE-FO-06	Entrevista de orientación (primaria).	Orientador Escolar
POE-FO-07	Entrevista de orientación (padres y est.)	Orientador Escolar
POE-FO-08	Remisión de Estudiantes	Docentes
POE-FO-09	Compromiso pedagógico año electivo.	Coordinadores
POE-FO-10	Compromiso comportamiento año lectivo.	Coordinadores
POE-FO-11	Compromiso de Repitencia	Coordinadores
POE-FO-12	Rendimientos de cursos.	Coordinadores
POE-FO-13	Promedios más bajos.	Coordinadores
POE-FO-14	Mejores promedios.	Coordinadores
POE-FO-15	Seguimiento de asistencia. (Básica y Media)	Docentes y Coordinadores
POE-FO-16	Seguimiento de asistencia. (Formación)	Docentes y Coordinadores
POE-FO-17	Justificación de asistencia.	Estudiantes y padres de familia
POE-FO-18	Cuadro resumen de juicios valorativos.	Coordinadores
POE-FO-19	Promedio acumulado por periodo.	Coordinadores
POE-FO-20	Número de alumnos por curso que perdieron cada asignatura	Coordinadores
POE-FO-21	Reunión Comisión de Evaluación y Promoción	Coordinadores
POE-FO-22	Historiales de aula.	Docentes
POE-FO-23	Registro resultados pruebas de estado	Coordinadores
POE-FO-24	Control de asistencia	Docentes y Coordinadores
POE-FO-25	Plan de asignatura	Docentes
POE-FO-26	Actas de comisión de evaluación.	Secretario de reunión
POE-FO-27	Actas de comités de convivencia.	Coordinadores
POE-FO-28	Ficha Acumulativa.	Secretaria
POE-FO-29	Plan De Actividades de Refuerzo y Superación	Docentes
POE-FO-30	Compromiso mejoramiento del estudiante	Coordinadores
POE-FO-31	Porcentaje acumulado por asignatura en el último período del año	Coordinadores
POE-FO-32	Programa de educación para la sexualidad y construcción de ciudadanía.	Mesa de trabajo- Orientador escolar
POE-FO-33	Escuela de Padres	Orientador escolar
POE-FO-34	Ficha de observación	Docentes del Proyecto-coordinadores
POE-FO-35	Formación complementaria asesoría psicológica	Orientador escolar
POE-FO-36	Informe de estudiantes que han solicitado cambio de nivel	Secretaria de rectoría
POE-FO-37	Servicio Social para estudiantes en seguimiento.	Orientador escolar

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
POE-FO-38	Aviso de citación de estudiantes requeridos en psico-orientación a profesores.	Orientador escolar
POE-FO-39	Rendimiento de alumnos	Coordinadores
POE-FO-40	Alumnos con 3 o más asignaturas perdidas en el periodo	Coordinadores
POE-FO-41	Control de asignaturas perdidas	Coordinadores
POE-FO-42	Alumnos con desempeño bajo.	Coordinadores
POE-FO-43	Acta de resultados del proceso académico programa de formación complementaria	Coordinador PFC.
PRACTICAS PEDAGÓGICAS E INVESTIGATIVAS		
PPI-FO-01	Plan de aula	Docentes
PPI-FO-02	Seguimiento de diarios de campo.	Coordinadores
PPI-FO-03	Reporte de novedades informes valorativos de los estudiantes	Docentes- Coordinadores
PPI-FO-04	Evaluación experiencias de investigación formativas	Docentes
PPI-FO-05	Acta de resultados del proceso académico programa de formación complementaria	Coordinador PFC.
PPI-FO-06	Registros de resultados académicos boletín	Docentes
PPI-FO-07	Registro de Sinopsis de investigación	Docentes
PPI-FO-08	Guía de observación	Docentes – Coordinadores
RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS		
PRF-FO-01	Registro de compras	Pagaduría
PRF-FO-02	Registro de inventarios	Pagaduría
PRF-FO-03	Registro en libros contables para PFC	Pagaduría
PRF-FO-04	Registro en libros contables para Fondo de servicio educativo	Pagaduría
PRF-FO-05	Registro en libros contables para sistema general de participaciones	Pagaduría
PRF-FO-06	Registro de renovación de matrícula	Pagaduría
PRF-FO-07	Formato No. 14-C	Pagaduría
PRF-FO-08	Informe mensual por consumo de servicios públicos: teléfono	Pagaduría
SERVICIOS DE APOYO		
PSA-FO-01	Paz y salvo	Estudiantes- docentes
PSA-FO-02	Matrícula al programa de formación complementaria.	Secretaría
PSA-FO-03	Inscripción al programa de formación complementaria.	Coordinación del PFC
PSA-FO-04	Estadísticas de consulta en la biblioteca de docentes	Bibliotecario
PSA-FO-05	Registro de certificados y constancias expedidas	Secretaría

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
PSA-FO-06	Registro de renovación de matrícula.	Secretaria
PSA-FO-07	Renovación de matrícula	Secretaria
PSA-FO-08	Acuerdo de matrícula entre la escuela normal superior de Bucaramanga y los padres de familia o acudientes y el (la) estudiante.	Secretaria
PSA-FO-09	Estadísticas de consulta en la biblioteca de estudiantes	Bibliotecario
PSA-FO-10	Formato de acuerdos de pago	Coordinación PFC
PSA-FO-11	Constancia de entrega documentos y otros	Receptor del documento
PSA-FO-12	Prestamos de Equipos	Bibliotecario
PSA-FO-13	Préstamo de Auditorios	Bibliotecario
PSA-FO-14	Resumen mensual de préstamo de equipos	Bibliotecario
PSA-FO-15	Planilla control de permisos	Secretaria (Auxiliar Administrativa)
PSA-FO-16	Formato único solicitud de permiso	Secretaria (Auxiliar Administrativa)
PSA-FO-17	Asignación de cupos	Secretaria (Auxiliar Administrativa)
PSA-FO-18	Actualización datos docentes - docentes directivos y administrativos	Secretaria (Auxiliar Administrativa)
PSA-FO-19	Seguimiento de labores del personal administrativo	Rectoría
PSA-FO-20	Cuadro de clasificación documental	Comité de Archivos
PSA-FO-21	Tabla de retención documental	Comité de Archivos
PSA-FO-22	Mapa de Riesgos	Rectoría
PSA-FO-23	Panorama de Riesgos	Rectoría
TALENTO HUMANO		
PTH-FO-01	Registro de observación de clase	Docentes y coordinadores
PTH-FO-02	Evidencias testimoniales (estudiantes y padres)	Docentes y coordinadores
PTH-FO-03	Registro del protocolo de evaluación de desempeño docente	Rectoría y coordinadores
PTH-FO-04	Autoevaluación Docente	Docentes
PTH-FO-05	Evidencias Documentales (maestros)	Docentes y coordinadores
GESTIÓN DE CALIDAD		
PGC-FO-01	Solicitud de Elaboración, Modificación o Anulación de Documentos	Comité de calidad
PGC-FO-02	Listado general de documentos.	Comité de calidad
PGC-FO-03	Solicitud de acciones correctivas y preventivas - Control de acciones correctivas y preventivas.	Comité de calidad
PGC-FO-04	Programa de Auditorías Internas de Calidad. Plan e Informe de Auditorías	Comité de calidad

CÓDIGO	NOMBRE	RESPONSABLE
	Internas Lista de Verificación. - Itinerario de auditoría.	
PGC-FO-05	Constancia de recibido	Receptor del documento
PGC-FO-06	Registros de control de entrega de planillas	Comité de calidad
PGC-FO-07	Listado general de registros.	Comité de calidad
PGC-FO-08	Indicadores de Gestión	Comité de calidad

Fuente: Autores

Tabla 10. Listado de Registros Externos de la ENSB

SERVICIOS DE APOYO	
F – GSEP – 4200 61,04-CO2.01.F05	Determinación de número de cupos y grupos.
F-GEP-4200-61,04-CO3.01.F01	Prematricula
TALENTO HUMANO	
F-GSEP-4300-163,07-HO06.01-F-02	Autorización de horas extras.
H01-03-F01	Formato único de novedades de personas

Fuente: Autores

Manual de calidad: el objetivo del manual de calidad es describir el SGC, esto incluye describir los procedimientos a ser seguidos para el control de la prestación del servicio educativo.

Manual de procedimientos: este manual contiene una descripción detallada, ordenada, sistemática e integral de cómo deben desarrollarse las actividades de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga.

6.7. INDICADORES DE GESTIÓN

Todas las actividades pueden medirse con parámetros que permiten monitorear la gestión además de contribuir en la toma de decisiones, mediante esto las entidades pueden asegurarse que dichas actividades vayan en el sentido correcto y se puedan evaluar los resultados obtenidos frente a los objetivos planteados.

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, que al ser comparado con algún nivel de referencia permite conocer que tan cerca o tan lejos se está de alcanzar la meta.

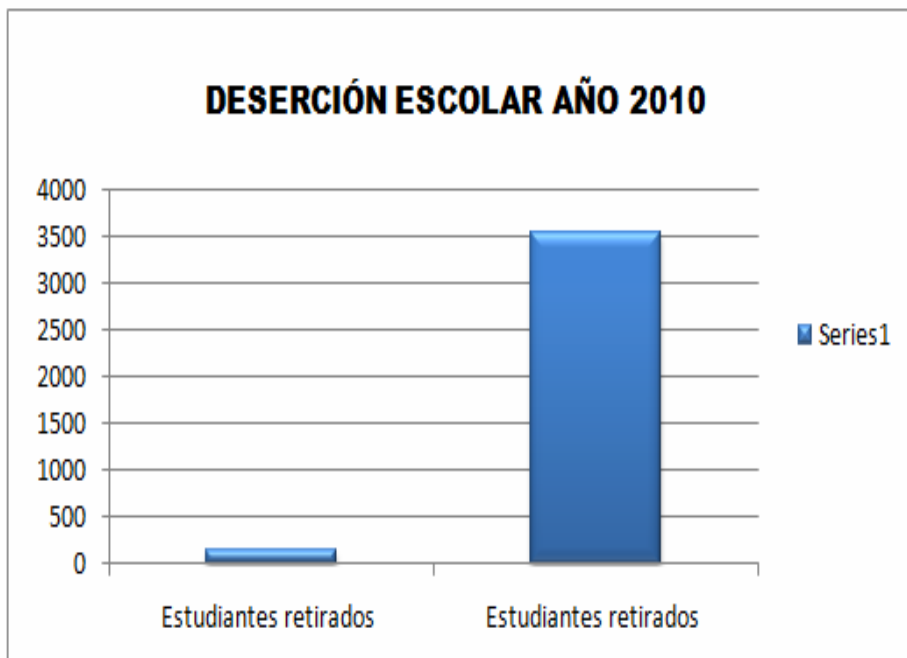
Teniendo en cuenta el Plan Estratégico de la Institución y en aras del buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad se definieron los indicadores de gestión que orientan el que hacer de los procesos, los cuales fueron determinados en varias reuniones con el comité de calidad (Anexo D).

6.7.1. Análisis de Indicadores

Para la ENSB se ha convertido en una herramienta fundamental, analizar los indicadores de gestión definidos. A continuación se presenta el análisis realizado a algunos de estos indicadores, con el fin de dar a conocer la gestión realizada por la institución para su normal funcionamiento.

- La deserción escolar (Figura 14) en la Institución ENSB, cumple con la meta establecida ya que se mantiene por debajo del 1%, mostrando una población estable que se mantiene en la institución, brindando confianza en el cumplimiento de la propuesta formativa planteada en el PEI.
- El nivel de promoción en la ENSB (Figura 15), es un indicador del rendimiento académico de la población escolar. El promedio de los estudiantes de la institución supera la meta establecida, como respuesta al esfuerzo hecho por los docentes en la prestación del servicio y la gestión académica de la institución educativa
- La ejecución presupuestal muestra una ejecución (Figura 16), controlada en atención al presupuesto planteado; esto evidencia una gestión estratégica confiable y acorde a las necesidades de la Institución
- El índice de estudiantes del Programa de Formación Complementaria (Figura 17), que se mantiene en el mismo es muy buena. La mayoría de quienes se matriculan terminan el proceso gracias a las acciones de seguimiento que adelanta el personal directivo y docente a cargo de este programa.

Imagen 14. Análisis de deserción escolar año 2010



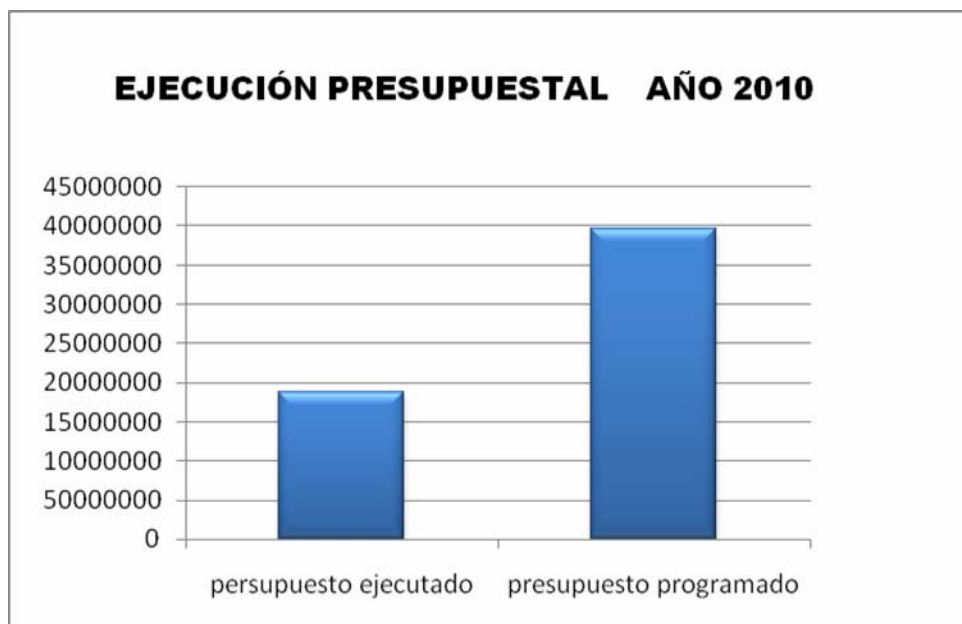
Fuente: Autores

Imagen 15. Análisis de Promoción escolar



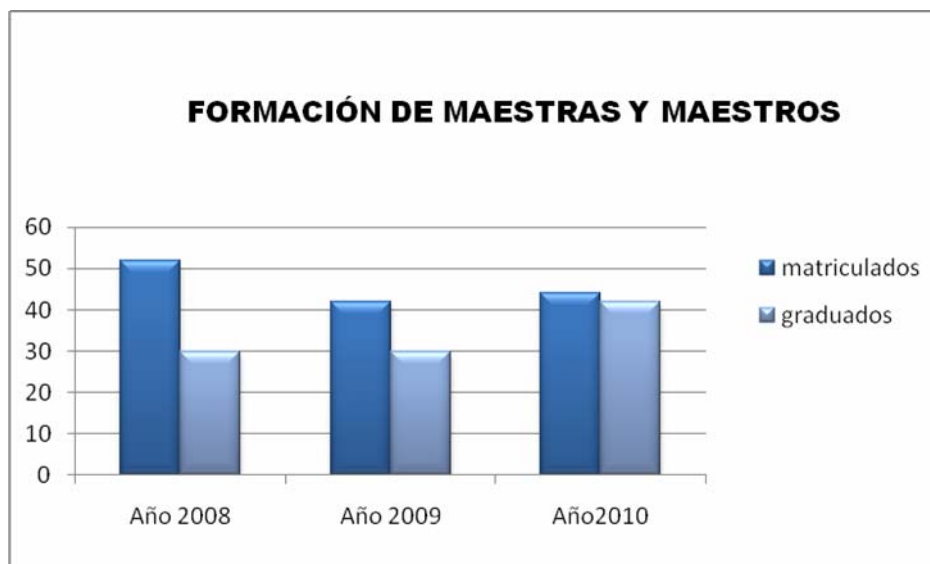
Fuente: Autores

Imagen 16. Análisis de ejecución presupuestal año 2010



Fuente: Autores

Imagen 17. Análisis de formación de maestras y maestros



Fuente: Autores

6.8. MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)

Debido a la integración de la NTC GP1000:2009 con el MECI los documentos requeridos por el subsistema de control estratégico se realizaron articulándolos a cada uno de los procesos del SGC.

En reuniones con el comité de calidad de la institución y para dar cumplimiento a lo exigido por el Modelo Estándar de Control Interno, se realizó el código de buen gobierno (anexo E), el cual da los lineamientos que deben seguir los directivos del plantel para tener una gestión eficiente, íntegra y transparente.

La ENSB tenía establecidos algunos principios éticos, mas no contaba con un código de ética como tal, por lo cual fue necesaria su elaboración para regular el quehacer profesional con criterios de acción y conducta. Ver Anexo F

Para realizar la administración del riesgo se elaboró una política de riesgos la cual contiene un mapa de riesgos donde se identifican las amenazas a que está expuesto cada proceso y las políticas que adopto la institución para reducir, evitar o controlar dichos sucesos.

También se realizó un panorama de riesgos, un plan de capacitación (anexo G), y algunos ajustes al plan de emergencia con que contaba la institución, todo esto con el fin de prevenir y controlar las amenazas que pueden llegar a perturbar el normal funcionamiento de la entidad educativa.

En búsqueda de dar cumplimiento a ley de archivo, se elaboró junto con las diferentes dependencias de la ENSB y el comité de archivos las tablas de retención documental que determinan la disposición final de los documentos que se manejan en la institución.

7. ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

La implementación del sistema de gestión de calidad en la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, se realizó con el objeto de dar a conocer a todos los integrantes de la comunidad educativa los avances del mismo, para así lograr la asimilación, adopción, y aprobación de los documentos en las diferentes dependencias.

Para el desarrollo de esta etapa se acordó con el comité de calidad realizar varias jornadas de sensibilización y capacitación al personal de la institución, con el fin de obtener todos los aportes, sugerencias y recomendaciones que estos pudieran hacer, además de fomentar en ellos una cultura de mejoramiento continuo.

7.1. SENSIBILIZACIÓN

La segunda etapa de la sensibilización se realizó en el mes de noviembre del año 2010 con la presencia del personal administrativo de la institución, a quienes se le dio a conocer los conceptos, principios, ventajas y beneficios de la implementación del SGC, así como los aspectos más importantes del proyecto que se venía desarrollando.

Imagen 18. Capacitación Personal Administrativo.



Fuente: ENSB

De igual forma se hizo con los estudiantes quienes mostraron un gran interés por conocer como seria su participación y el impacto que tendría en ellos la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Imagen 19. Sensibilización y Capacitación a Estudiantes.



Fuente: ENSB

7.2. SOCIALIZACIÓN

La socialización del SGC se efectuó por etapas contando con la disponibilidad del personal de la institución. Se dio inicio el día 2 de noviembre del año 2010, En la primera etapa se dieron a conocer los diferentes documentos al cuerpo

administrativo los cuales realizaron aportes y mostraron sus inquietudes frente al desarrollo del proyecto, esto se efectuó durante dos horas diarias a lo largo de la semana.

Imagen 20. Socialización Personal Administrativo



Fuente: ENSB

En la segunda etapa se llevaron a cabo las socializaciones con el personal docente, Se coordinaron secciones de cuatro horas diarias; en la mañana y la tarde durante dos semanas con el fin de contar con la asistencia de todos los maestros, las actividades se llevaron a cavo en al auditorio principal de la ENSB (auditorio catleya), la metodología utilizada fue organizar grupos por grado y a cada uno entregar un documento, el cual luego de ser analizarlo y dejar plasmado en él sus observaciones era rotado al siguiente grupo para desarrollar el mismo proceso.

Luego de recolectar todas las sugerencias y recomendaciones, junto con el comité de calidad se procedió a hacer las correcciones pertinentes y a elaborar los documentos definitivos que posteriormente fueron aprobados por el Concejo Directivo.

Imagen 21. Socialización a docentes.



Fuente: ENSB

7.3. DIVULGACIÓN SGC

Las actividades de divulgación iniciaron vía web en la página institucional www.normalbucaramanga.edu.co, se publicaron la política de calidad, los códigos de ética, buen gobierno y los diferentes manuales para que fueran consultados por los diferentes miembros de la comunidad educativa, además el comité de calidad junto con la rectora se encargó de enviar por correo electrónico los documentos revisados a cada jefe de área.

Por otra parte en lugares visibles de la institución como auditorios, pasillos principales y oficinas, se abrieron espacios para carteleras y pendones con el objetivo de familiarizar a toda la comunidad educativa de la ENSB con el SGC.

7.4. DIFUSIÓN DE FORMATOS Y DOCUMENTOS

Esta fue una de las etapas del SGC más aceptadas por el personal de la institución, ya que la mayoría de los formatos fueron diseñados por ellos de

acuerdo a las necesidades de cada proceso y en busca de la optima prestación del servicio educativo.

Luego de tener el SGC documentado en reuniones con cada dependencia de la institución se distribuyo la documentación y los registros pertenecientes a cada miembro para empezar a ser utilizados, en la secretaria central de dejaron en forma magnética y física los manuales y los códigos de ética y buen gobierno para su consulta permanente.

8. AUDITORÍAS INTERNAS

La auditoría interna de calidad se hace con el fin de examinar y evaluar el sistema de administración y aseguramiento de la calidad de la organización educativa ENSB con respecto al alcance del mismo sistema.

En esta etapa se verificó el avance y cumplimiento de la institución en cuanto a los requisitos de la norma NTC GP1000:2009 para así detectar posibles anomalías e implementar las acciones pertinentes en búsqueda de mejorar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

8.1. PRIMERA AUDITORÍA

La primera auditoría se realizó el día 19 de noviembre de 2010, a continuación se muestra el plan e itinerario que se desarrollo.

8.1.1. Plan para la Primera Auditoría

Tabla 11. Plan primera auditoría

NÚMERO DE AUDITORÍA	1	FECHA	19	11	2010
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Confirmar que el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Escuela Normal Superior de Bucaramanga cumpla con los requisitos establecidos en la norma NTC GP1000:2009.				
ALCANCE	Aplica a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, los cuales se enuncian a continuación: <ul style="list-style-type: none">• Sistema de Gestión de Calidad• Dirección estratégica• Diseño curricular• Prácticas pedagógicas e investigativas• Orientación escolar• Talento humano				

<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de apoyo • Recursos físicos y financieros • Evaluación y mejora 	
EQUIPO AUDITOR <ul style="list-style-type: none"> • David Alonso Fuentes Medina (Auditor líder) • Libia Buitrago Calderón • María Eugenia Franco Acosta 	PERSONAL ENTREVISTADO <ul style="list-style-type: none"> • Líderes de procesos • Personal Administrativo • Personal Docente • Estudiantes
DOCUMENTOS SOLICITADOS Y ANALIZADOS <ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad de la institución • Procedimientos del sistema • Política y objetivos de calidad. • Documentos y registros del sistema de gestión de la calidad. 	

Fuente: Autores

8.1.2. Itinerario de la Auditoría Interna

Tabla 12. Itinerario de la auditoría

Nombre de la organización: Institución Educativa Escuela Normal Superior de Bucaramanga (ENSB).			
Dirección: Carrera 27 N° 29-69. Barrió la Aurora			
Representante: Piedad Santos Gómez			
FECHA	HORA	PROCESO A AUDITAR	RESPONSABLE
19/11/2010	08:00	Reunión de apertura	Alta dirección
	08:30	Iden. de Procesos	Comité de Calidad
	09:30	PGC	Comité de Calidad
	10:10	PDE	Rectoría
	10:50	PDC	Coordinadores
	11:30	PPI	Coordinadores
	12:00	Almuerzo	
	13:00	POE	Orientadores
	13:40	PTH	Rectoría
	14:20	PSA	Secretarías, coordinadores.
	15:00	PRF	Pagaduría
	16:40	PEM	Comité de Calidad
	17:20	Reunión de cierre	Alta dirección

Fuente: Autores

8.1.3. INFORME PRIMERA AUDITORÍA

Tabla 13. Informe primera auditoría

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA AUDITORÍA INTERNA	
1. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD		
PROCESOS AUDITADOS: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Calidad • Dirección estratégica • Diseño curricular • Prácticas pedagógicas e investigativas • Orientación escolar • Talento humano • Servicios de apoyo • Recursos físicos y financieros • Evaluación y mejora 		
1.1. INFORMACIÓN GENERAL		
AUDITORÍA No. 1	FECHA DE REALIZACIÓN	19/11/2010
AUDITOR LÍDER	David Alonso Fuentes Medina	
EQUIPO AUDITOR	Libia Buitrago Calderón María Eugenia Franco Acosta	
1.2. OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA		
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA Confirmar que el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Escuela Normal Superior de Bucaramanga cumpla con los requisitos establecidos en la norma NTC GP1000:2009.		
ALCANCE Aplica a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, los cuales se enuncian a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Calidad • Dirección estratégica • Diseño curricular • Prácticas pedagógicas e investigativas • Orientación escolar • Talento humano • Servicios de apoyo • Recursos físicos y financieros • Evaluación y mejora 		

1.3.RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD					
No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	Proceso	N C	O B S	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	No se evidencia la revisión del diseño y desarrollo por medio de indicadores para su continuo seguimiento.	Diseño Curricular.	X		7.3.4
2	No se evidencia la verificación del diseño y desarrollo por medio de indicadores para su continuo seguimiento.	Diseño Curricular.	X		7.3.5
3	No se evidencia el mantenimiento necesario de la infraestructura (equipos), para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	Recursos físicos y financieros.	X		6.3
4	No se evidencia la determinación de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo con los clientes.	Diseño Curricular.	X		7.3.2
5	No se evidencia la implementación del proceso de evaluación y mejora.	Evaluación y Mejora	X		8.1
6	No se evidencia que las competencias de los Auditores Internos de Calidad sean las necesarias.	Gestión de Calidad.	X		8.2.2
7	Se evidenció que no se han implementado campañas suficientes de divulgación en la Entidad para dar a conocer el S.I.G.C.	Dirección Estratégica.	X		5.5.3
8	Algunos de los auditores seleccionados para la realización de las auditorías internas no cumplían con las competencias esperadas.	Gestión de Calidad.		x	8.2.2
9	Asegurarse que las acciones correctivas y preventivas sean correctamente registradas.	Gestión de Calidad.		x	4.2.4
10	Asegurarse de mantener actualizadas las hojas de vida del personal, para poder determinar aquellos que afectan la calidad del servicio.	Talento Humano.		x	6.2.1
11	Realizar controles que aseguren la correcta disposición de los documentos obsoletos del SGC.	Gestión de Calidad.		x	4.2.3 g)

12	Asegurarse de mantener un ambiente de trabajo propicio para lograr la conformidad del servicio.	Dirección Estratégica		x	6.4
1.4. CONCLUSIONES Y FORTALEZAS					
CONCLUSIONES					
<ul style="list-style-type: none"> • Es importante fortalecer en la institución las campañas de divulgación para promover la participación y adaptación del personal en la implementación del SGC. • La alta dirección debe preocuparse por mantener un ambiente de trabajo agradable, que se vea reflejado en la calidad de la prestación del servicio. • Se debe brindar mayor preparación y capacitación a los auditores internos para obtener mejores resultados. • El interés de la ENSB por llegar a la certificación es evidente, ya que su nivel de cumplimiento frente a los requisitos de la Norma NTC GP1000:2009 ha crecido considerablemente. 					
FORTALEZAS					
<ul style="list-style-type: none"> • Se evidencia el compromiso de la alta dirección en la implementación del SGC; tanto la Rectora como los Coordinadores han participado y aportado lo mejor de cada uno para sacar adelante este proyecto y contribuir así con la mejora continua de la institución. • Se observó un avance significativo en la implementación de los procesos de la ENSB, ya que la mayoría de funcionarios están dando acogida al SGC. • Las directivas de la institución se aseguran de publicar todos los documentos asociados con la implementación del SGC en su página Web, para que puedan ser conocidos y consultados por toda la comunidad en general. 					
1.5. RESPONSABLES					
AUDITOR LIDER			APROBADO POR:		
David Alonso Fuentes Medina			Piedad Santos Gómez		

NC: No conformidad, OBS: Observación. **Fuente:** Autores

8.1.4. Plan de Mejora Primera Auditoría

Luego de llevar a cabo la auditoría interna en la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, se procedió junto con el comité de calidad a realizar el análisis de los hallazgos para determinar el plan de mejora a desarrollar, el cual se muestra a continuación:

Tabla 14. Plan de acción primera auditoría.

Actividad	Responsable	Tiempo de Recurrencia
Definir los indicadores de gestión que permitan medir y controlar el diseño y desarrollo.	Líder proceso de Diseño Curricular y Dirección Estratégica.	24/ 11/2010
Establecer un plan de mantenimiento de equipos y de infraestructura.	Líder proceso de recursos físicos y financieros junto con coordinador de área de informática.	25/11/2010
Establecer un cronograma de reuniones con los padres de familia.	Líder proceso de Diseño Curricular.	25/11/2010
Programar una serie de capacitaciones para implementar el proceso de evaluación y mejora.	Líder proceso de Evaluación y Mejora	26/11/2010
Crear espacios en el periódico y la página Web de la institución para difundir el SGC.	Rectoría	26/11/2010

Fuente: Autores

8.1.5. Oportunidades de Mejora.

Brindar los espacios y las capacitaciones suficientes al personal hará más fácil lograr en ellos la adaptación al cambio cultural que viene afrontando la institución. Fomentar en la comunidad educativa el sentido de pertenencia por la ENSB creará compromiso con la mejora continua de la misma.

8.2. SEGUNDA AUDITORÍA

La segunda auditoría se realizó el día 03 de diciembre de 2010, a continuación se muestra el plan e itinerario que se desarrollo.

8.2.1. PLAN PARA LA SEGUNDA AUDITORÍA

Tabla 15. Plan segunda auditoría

NÚMERO DE AUDITORÍA	2	FECHA	03	12	2010
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA					
<p>Confirmar que el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Escuela Normal Superior de Bucaramanga cumpla con los requisitos establecidos en la norma NTC GP1000:2009.</p>					
ALCANCE					
<p>Aplica a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, los cuales se enuncian a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Calidad • Dirección estratégica • Diseño curricular • Prácticas pedagógicas e investigativas • Orientación escolar • Talento humano • Servicios de apoyo • Recursos físicos y financieros • Evaluación y mejora 					
EQUIPO AUDITOR			PERSONAL ENTREVISTADO		
<ul style="list-style-type: none"> • David Alonso Fuentes Medina (Auditor líder) • Libia Buitrago Calderón • María Eugenia Franco Acosta 			<ul style="list-style-type: none"> • Líderes de procesos • Personal Administrativo • Personal Docente • Estudiantes 		
DOCUMENTOS SOLICITADOS Y ANALIZADOS					
<ul style="list-style-type: none"> • Manual de calidad de la institución • Procedimientos del sistema • Política y objetivos de calidad. • Documentos y registros del sistema de gestión de la calidad. 					

Fuente: Autores

8.2.2. Itinerario Segunda Auditoría Interna


Tabla 16. Itinerario segunda auditoría

Nombre de la organización: Institución Educativa Escuela Normal Superior de Bucaramanga (ENSB).			
Dirección: Carrera 27 N° 29-69. Barrió la Aurora			
Representante: Piedad Santos Gómez			
FECHA	HORA	PROCESO A AUDITAR	RESPONSABLE
03/12/2010	08:00	Reunión de apertura	Alta dirección
	08:30	Iden. de Procesos	Comité de Calidad
	09:30	PGC	Comité de Calidad
	10:10	PDE	Rectoría
	10:50	PDC	Coordinadores
	11:30	PPI	Coordinadores
	12:00	Almuerzo	
	13:00	POE	Orientadores
	13:40	PTH	Rectoría
	14:20	PSA	Secretarias, bibliotecario
	15:00	PRF	Pagaduría
	16:40	PEM	Comité de Calidad
	17:20	Reunión de cierre	Alta dirección

Fuente: Autores

8.2.3. INFORME SEGUNDA AUDITORÍA

Tabla 17.informe segunda auditoría

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA AUDITORÍA INTERNA	
2. INFORME DE AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD		
PROCESOS AUDITADOS: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Calidad • Dirección estratégica • Diseño curricular • Prácticas pedagógicas e investigativas • Orientación escolar • Talento humano • Servicios de apoyo • Recursos físicos y financieros • Evaluación y mejora 		
2.1.INFORMACIÓN GENERAL		
AUDITORÍA No. 1	FECHA DE REALIZACIÓN	03/12/2010
AUDITOR LÍDER	David Alonso Fuentes Medina	
EQUIPO AUDITOR	Libia Buitrago Calderón María Eugenia Franco Acosta	
2.2.OBJETIVO Y ALCANCE DE LA AUDITORÍA		
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA Confirmar que el Sistema de Gestión de la Calidad implementado en la Escuela Normal Superior de Bucaramanga cumpla con los requisitos establecidos en la norma NTC GP1000:2009.		
ALCANCE Aplica a todos los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, los cuales se enuncian a continuación: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Calidad • Dirección estratégica • Diseño curricular • Prácticas pedagógicas e investigativas • Orientación escolar • Talento humano 		

- Servicios de apoyo
- Recursos físicos y financieros
- Evaluación y mejora

2.3.RESULTADOS DE LA AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD

No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	Proceso	NC	OBS	CRITERIOS DE AUDITORÍA
1	No se evidencia un método que determine, recopile y analice los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC.	Gestión de Calidad	x		8.4
2	No se evidencia un método de seguimiento de la percepción del beneficiario respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.	Evaluación y mejora	x		8.2.1
3	No se evidencia el mantenimiento adecuado a la infraestructura para la óptima prestación del servicio.	Recursos físicos y financieros, Rectoría	x		6.3 c)
4	Asegurarse de mantener un ambiente de trabajo propicio para lograr la conformidad del servicio.	Dirección Estratégica.		x	6.4
5	Algunos de los auditores seleccionados para la realización de las auditorías internas no cumplen con las competencias esperadas.	Gestión de Calidad.		x	8.2.2
6	Realizar un mayor control en el procedimiento de registros, para asegurar la evidencia del SGC.	Gestión de Calidad.			4.2.4
7	Analizar profundamente los resultados de las auditorías por parte de la dirección para tomar decisiones oportunas y adecuadas.	Rectoría		x	5.6.2 a)

2.4.CONCLUSIONES Y FORTALEZAS

CONCLUSIONES

- La alta dirección debe comprometerse más con el mejoramiento de las instalaciones y equipos del plantel.
- Es fundamental que la ENSB conozca las necesidades y expectativas de sus beneficiarios para así poder llegar a dar cumplimiento a estas.
- Tener auditores capacitados le permite a la institución una mayor precisión en la determinación de posibles factores que afecten el normal desarrollo del SGC.
- Según las dos auditorías internas realizadas, el progreso de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga es notorio en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

FORTALEZAS	
<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de servidores públicos y en general la comunidad educativa tienen un gran conocimiento del SGC. • La implementación del SGC se ha asumido como un compromiso de todos los involucrados con la ENSB, lo que hace de este una responsabilidad de todos. 	
2.5. RESPONSABLES	
AUDITOR LIDER	APROBADO POR:
David Alonso Fuentes Medina	Piedad Santos Gómez

NC: No conformidad, OBS: Observación. **Fuente:** Autores

8.2.4. Plan De Mejora Segunda Auditoría

Tabla 18. Plan de acción segunda auditoría.

Actividad	Responsable	Tiempo de Recurrencia
Realizar un informe periódico (3 meses) con los resultados de los indicadores de cada proceso por parte de los responsables de los mismos.	Comité de Calidad	12/01/2010
Realizar una encuesta de satisfacción para medir la percepción de los beneficiarios en cuanto a la prestación del servicio.	Comité de Calidad	13/01/2010
Determinar dentro del presupuesto anual los recursos para la mejora de infraestructura y equipos	Rectoría	13/01/2010

Fuente: Autores

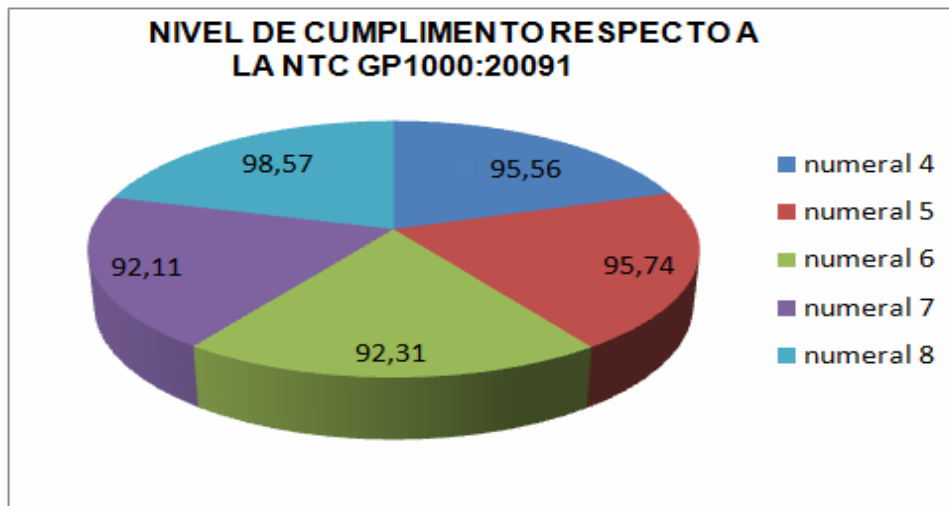
9. DIAGNÓSTICO FINAL

Con el objetivo de determinar el estado final del sistema de gestión de calidad de la Institución Educativa Escuela Normal Superior de Bucaramanga, se realizó un análisis de manera similar al diagnóstico inicial; por lo cual se tuvo en cuenta la lista de chequeo, para observar el cumplimiento respecto a los requisitos exigidos por la norma, demostrando el desarrollo de cada una de las etapas aplicadas e implementadas.

Observando los resultados obtenidos del Diagnóstico inicial, respecto al final se concluyó que:

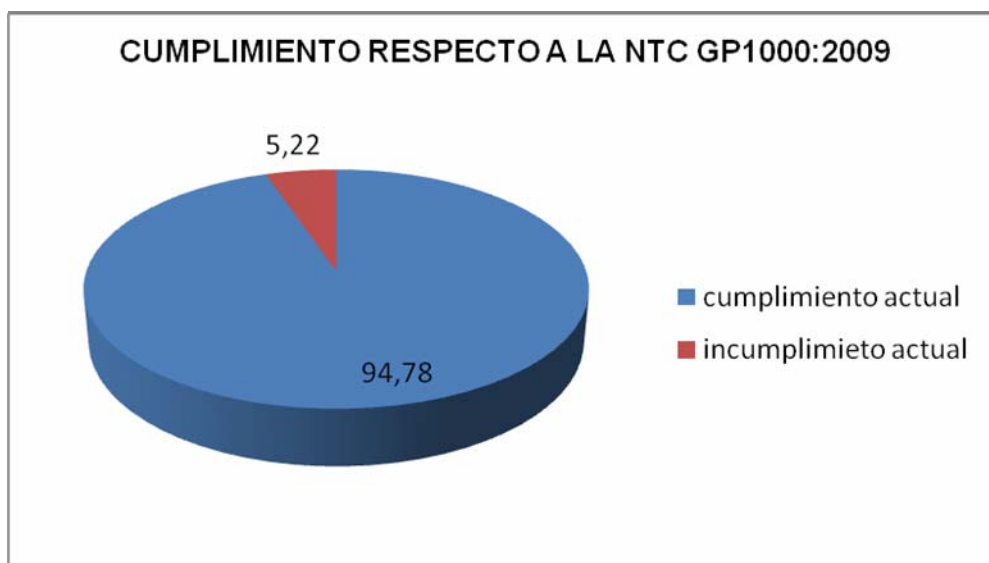
- En el numeral (4) Sistema de Gestión de Calidad, la institución tenía un nivel de cumplimiento inicial de 29.63%, alcanzándose un nivel de cumplimiento de un 95.55%.
- En el numeral (5) Responsabilidad de la Dirección, la institución contaba con un cumplimiento inicial de 37.45%, alcanzándose un nivel de cumplimiento de un 95.74%.
- En el numeral (6) gestión de los recursos la institución, presentaba un cumplimiento inicial de 36.92%, lográndose un nivel de cumplimiento de un 92.31%.
- En el numeral (7) Realización del producto y/o prestación del servicio, la institución presentaba un cumplimiento inicial de 33.33%, alcanzando un nivel de cumplimiento de un 92.11%.
- En el numeral (8) Medición, análisis y mejora, la institución contaba con un cumplimiento inicial de 36%, aumentando a un nivel de un 98.57%.

Imagen 22. Cumplimiento respecto a la NTC GP1000:2009



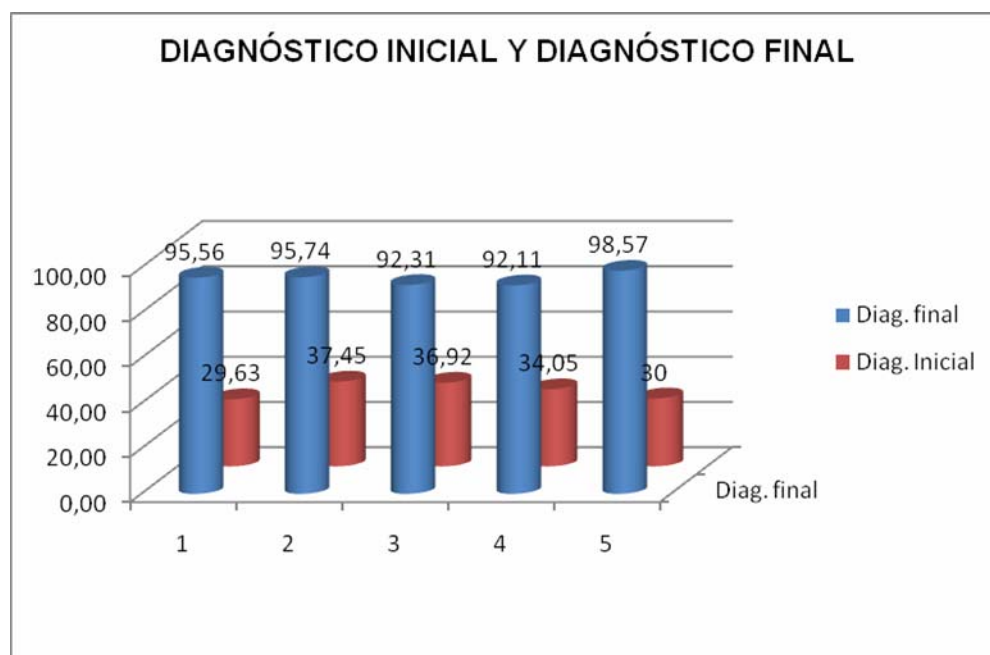
Fuente: Autores

Imagen 23. Cumplimiento respecto a la NTC GP1000:2009



Fuente: Autores

Imagen 24. Cumplimiento respecto a la NTC GP1000:2009



Fuente: Autores

Tabla 19. Nivel de cumplimiento con respecto a la NTC GP1000:2009

NUMERO	REQUISITOS	Diagnóstico inicial (%)	Diagnóstico final (%)	Mejoramiento
4	Sistema de gestión de calidad	29,63	95,55	65,92
4.1	Requisitos generales	48,89	91,11	42,22
4.2	Gestión documental	20	97,77	77,77
5	Responsabilidad de la dirección	37,44	95,74	58,3
5.1	Compromiso de la dirección	44	100	56
5.2	Enfoque hacia el cliente	44	95	51
5.3	Política de calidad	73,33	93,33	20
5.4	Planificación	20	92,5	72,5
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	50	100	50
5.6	Revisión por la dirección	21,33	95	73,67
6	Gestión de los recursos	36,92	92,31	55,39
6.1	Provisión de los recursos	60	100	40
6.2	Talento humano	30	93,33	63,33
6.3	Infraestructura	33,33	86,66	53,33
6.4	Ambiente de trabajo	40	90	50
7	Realización del producto y/o prestación del servicio	33,33	92,30	58,97
7.1	Planificación de la prestación del servicio	42,86	94,28	51,42
7.2	Procesos relacionados con los	60	92,30	32,3

NUMERO	REQUISITOS	Diagnóstico inicial (%)	Diagnóstico final (%)	Mejoramiento
	clientes			
7.3	Diseño y desarrollo	24,86	95,67	70,81
7.4	Compras	20	100	80
7.5	Producción y prestación del servicio	30,29	82,35	52,06
8	Medición, análisis y mejora	36	98,57	62,57
8.1	Generalidades	46,66	100	53,34
8.2	Seguimiento y medición	30	100	70
8.3	Control del servicio no conforme	20	90	70
8.4	Análisis de datos	20	100	80
8.5	Mejora continua	20	100	80

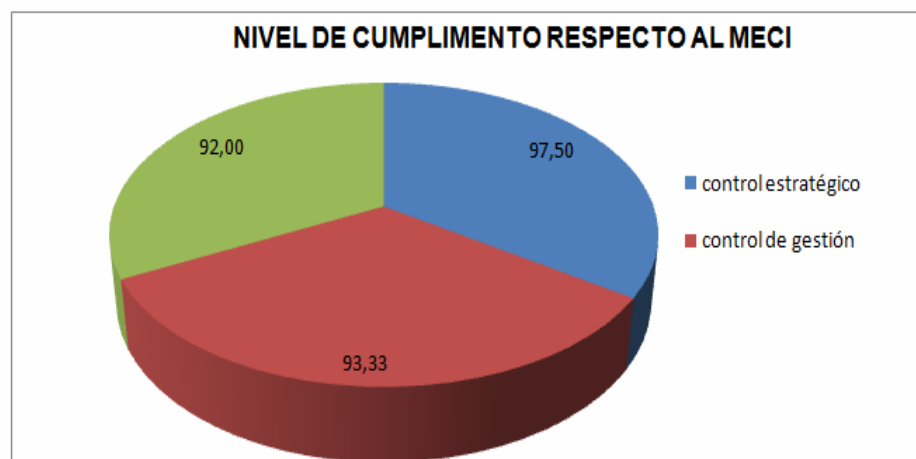
Fuente: Autores

Tabla 20. Nivel de cumplimiento del MECI

SUBSISTEMA DEL MECI	PUNTOS OBTENIDOS	PUNTOS POSIBLES	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
CONTROL ESTRATÉGICO	49	50	98
CONTROL DE GESTIÓN	42	45	93,33
CONTROL DE EVALUACIÓN	23	25	92,00
TOTAL	114	120	95

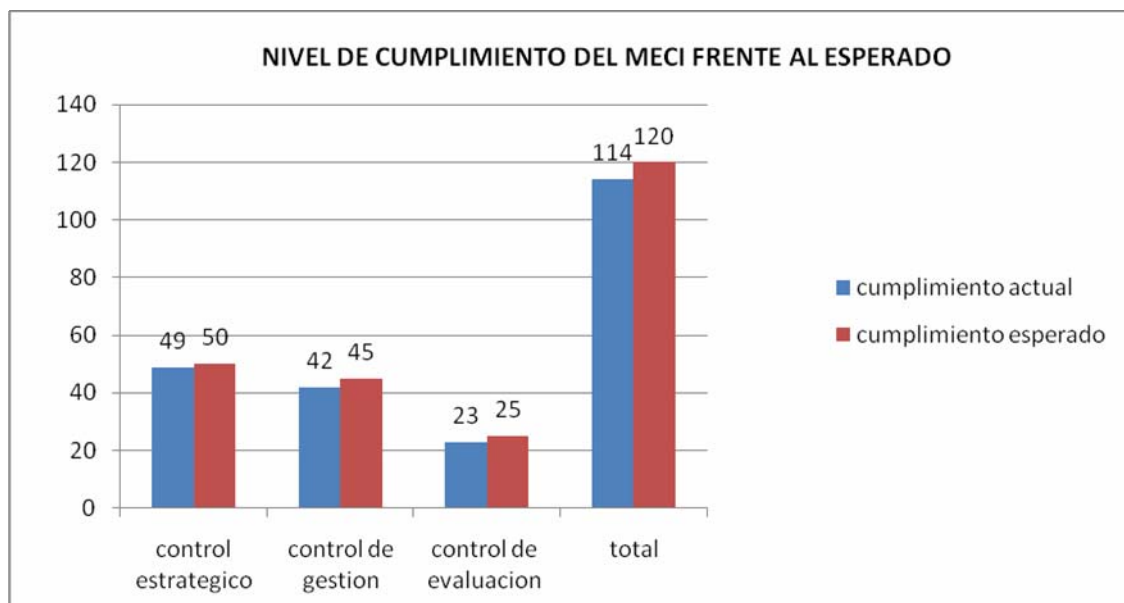
Fuente: Autores

Imagen 25. Nivel de cumplimiento respecto al MECI



Fuente: Autores

Imagen 26. Nivel de cumplimiento respecto al MECI



Fuente: Autores

En las anteriores figuras se puede observar que aumentó el nivel de cumplimiento significativamente con lo presentado en el diagnóstico inicial. Es aconsejable seguir con este proceso de mejora continua para lograr la meta propuesta en este caso la certificación.

10. CONCLUSIONES

- El proyecto se desarrolló en la escuela normal superior de Bucaramanga permitiendo implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC GP 1000:2009 dando cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios exigidos por las entidades gubernamentales; brindando así una mejora continua en la prestación de sus servicios.
- Se desarrolló un diagnóstico inicial el cual mostró el punto de partida y estado actual de la institución frente a lo exigido por la norma; por tanto se identificaron las debilidades y fortalezas para la implementación del sistema de gestión de calidad.
- El compromiso por parte de la alta dirección en cabeza de la Rectora jugó un papel importante para la implementación del sistema de gestión de calidad puesto que siempre se mantuvo el mismo interés por llevar a cabo el proyecto y cumplir con cada uno de sus objetivos.
- La sensibilización y orientación a la comunidad educativa de la institución se desarrollo en diferentes etapas para generar un sistema más dinámico y participativo donde cada uno de los miembros tuvo la oportunidad de opinar y brindar su aporte, logrando un ambiente propicio de trabajo, compromiso y responsabilidad.
- A partir de la planificación del SGC se delegaron responsables, se estableció la política de calidad, objetivos y se desarrollaron indicadores de gestión como soporte al cumplimiento de los mismos.
- La ejecución de la documentación permitió la estandarización, codificación y elaboración de los documentos dando cumplimiento a lo exigido por la institución y la norma.
- En las instituciones educativas como la ENSB los funcionarios públicos muestran cierta resistencia al cambio y a las imponencias del gobierno, por

tanto fue importante la ayuda del comité de calidad quienes con su experiencia y conocimientos en el área, realizaron una concientización de la importancia de la calidad en cada actividad realizada por la entidad.

- Se caracterizaron cada uno de los procesos por medio del ciclo Deming (PHVA) para mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar servicios educativos de alta calidad que satisfagan las expectativas de los beneficiarios.
- Dentro del desarrollo de las auditorías internas se evidenció la mejora del SGC, corrigiendo en gran parte las no conformidades encontradas con los planes de mejora ejecutados.
- Durante la etapa de implementación se dieron a conocer cada uno de los manuales, formatos y demás documentos que contempla el sistema de gestión de calidad para que cada integrante de la comunidad educativa fuese participe en la aprobación de los mismos.

11. RECOMENDACIONES

- Dar continuidad al proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de extender la cultura de la mejora continua en la prestación del servicio y llevar a la Escuela Normal Superior de Bucaramanga a la certificación.
- Es importante la actualización de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad para que todas las dependencias de la ENSB manejen los documentos de forma apropiada logrando la efectividad en la prestación del servicio.
- Es recomendable realizar auditorías internas por lo menos una vez al año en los procesos relacionados con la prestación del servicio educativo, con el fin de evaluar el desarrollo del sistema de gestión de calidad.
- Es aconsejable realizar la encuesta de satisfacción a los beneficiarios de la institución educativa mínimo una vez al año, para conocer sus puntos de vista, conformidades e inconformidades, teniendo en cuenta que es un mecanismo para identificar las debilidades y fortalezas en la prestación del servicio educativo.
- Se recomienda la evaluación constante de los indicadores de gestión para facilitar el cumplimiento de los objetivos de calidad propuestos en los diferentes procesos, garantizando la trazabilidad de la implementación del SGC en la institución.
- Continuar con las actividades de capacitación y sensibilización con el propósito de optimizar el clima laboral y de esta manera Lograr integrar a la comunidad de la ENSB con la implementación del SGC
- Extender el compromiso de la alta dirección para que la asimilación del sistema de gestión de la calidad por parte de la comunidad ENSB sea una realidad institucional.

- Se recomienda realizar socializaciones de los cambios que se realicen a los formatos, documentos, manuales e instructivos, para que la comunidad Normalista este enterada de los avances del sistema de gestión de calidad.
- Es recomendable que en el comité de calidad se integre a los padres de familia, estudiantes y docentes para de esta manera facilitar el éxito de la implementación del SGC en la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC GP1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. Guía sobre la norma ISO 9001:2004, Santafé de Bogotá D.C. ICONTEC 2001.
- NORMA TECNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000:2000. Sistema de Calidad. Requisitos. ICONTEC 2000
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad Fundamentos y vocabulario ISO 9000, Bogotá D.C. ICONTEC 2000.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la auditoria de calidad, Bogotá D.C. ICONTEC 2000.
- EVALUACIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS, EUNED editorial. AUTOR: Fallas Araya, Víctor Hugo Herrera Solís, Vilma
- ADMINISTRACION POR RESULTADOS, UN ENFOQUE TEORICO PRÁCTICO PARA LA ORGANIZACIÓN CAMBIANTE. Universidad Tecnológica de Pereira, facultad de Ingeniería Industrial 2004.

- CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD. Tercera edición, compañía editorial continental S.A. de C.V. MEXICO 2000.
- REPÚBLICA DE COLOMBIA. Departamento Administrativo de la función pública. Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.
- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. Modelo Estándar de Control Interno para el estado colombiano MECI 1000:2009.

ANEXOS

Anexo A. Lista de chequeo

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones						
				No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
				0	1	2	3	4	5
		4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	40/135					
		4.1	Requisitos Generales	22/45					
1	1	a	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su función (estratégicos, apoyo, misionales, de evaluación).					x	
2	2	b	Se han determinado la secuencia e interacción de esos procesos.		x				
3	3	c	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos.		X				
4	4	d	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.				x		
5	5	e	Se realiza seguimiento y medición a los procesos.			x			
6	6	f	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos.				x		
7	7	g	Se han identificado y diseñado los puntos de control frente a los riesgos más significativos.			x			
8	8		Se efectúa control sobre los procesos contratados externamente.				x		

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
9	9		En el control sobre los procesos contratados a terceros se da cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.				x		
		4.2	Gestión documental	18/90					
		4.2.1	Generalidades	4					
10	1	a	La política y los objetivos de calidad están documentados.		x				
11	2	b	Existe un manual de calidad.		x				
12	3	c	Se han elaborado los procedimientos documentados exigidos por esta norma (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditorías internas de calidad).		x				
13	4	d	Se han elaborado otros documentos (manuales, 13 4 d procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.		x				
		4.2.2	Manual de calidad	4					
14	1		Está documentado el Manual de la Calidad.		x				
15	2	a	Incluye el alcance y las exclusiones.		x				
16	3	b	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos.		x				
17	4	c	Incluye la secuencia e interacción de los procesos.		x				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
				7					
		4.2.3	Control de documentos	7					
18	1	a	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición.		x				
19	2	b	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y reaprobación de los documentos		x				
20	3	c	Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente.		x				
21	4	d	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable.		x				
22	5	e	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos.		x				
23	4	f	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución.		x				
24	5	g	Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan.		x				
		4.2.4	Control de registros	3					

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones						
				No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
25	1		Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad.		x				
26	2		Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros.		x				
27	3		Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.		x				
		5	Responsabilidad de la Dirección	88/235					
		5.1	Compromiso de la dirección	11/25.					
28	1	a	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios.				x		
29	2	b	Se ha establecido la política de la calidad.		x				
30	3	c	han establecido los objetivos de la calidad		x				
31	4	d	Se han realizado las revisiones por la dirección		x				
32	5	e	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.						X
		5.2	Enfoque hacia el cliente	11/25.					
33	1		Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción.				x		
34	2		Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad.				x		

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
35	3		Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente.		x				
36	4		Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.					x	
		5.3	Política de la calidad	22/30					
37	1	a	Es adecuada a la misión de la entidad					x	
38	2	b	Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos.					x	
39	3	c	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad.					x	
40	4	d	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad			x			
41	5	e	Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad,					x	
42	6	f	Se revisa para su adecuación continua					x	
		5.4	Planificación	8/40.					
		5.4.1	Objetivos de la calidad	5					
43	1		Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización		x				
44	2		Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y/o servicio		x				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
45	3		Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad		x				
46	4		En la formulación de los objetivos de calidad se ha dado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.		x				
47	5		En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.		x				
		5.4. 2	Planificación del sistema de gestión de la calidad	3					
48	1	a	Se ha establecido en la planificación de la calidad el cumplimiento al requisito 4,1 de la Norma NTC GP 1000:2009.		x				
49	2	b	Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad.		x				
50	3		Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este.		x				
		5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	20/40					
		5.5. 1	Responsabilidad y autoridad	2					
51	1		Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades.		x				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
52	2		Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades		x				
		5.5. 2	Representante de la dirección	17					
53	1		Esta designado formalmente ante la organización						X
54	2		Es un miembro de la Dirección						X
55	3	a	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.						X
56	4	b	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.		x				
57	5	c	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.		x				
		5.5. 3	Comunicación interna	1					
58	1		Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	x					

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones						
				No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
		5.6	Revisión por la dirección	16/75					
		5.6.1	Generalidades	5					
59	1		Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad		x				
60	2		La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad.		x				
61	3		Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora.		x				
62	4		Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad.		x				
63	5		Se mantiene registros de las revisiones por la dirección		x				
		5.6.2	Información para la revisión	8					
64	1	a	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorías		x				
65	2	b	Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes		x				
66	3	c	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio.		x				
67	4	d	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas		x				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones						
				No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
68	5	e	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores		x				
69	6	f	Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad		x				
70	7	g	Se consideran las recomendaciones para la mejora		x				
71	8	h	Se consideran en la revisión los riesgos actualizados e identificados para la entidad		x				
		5.6.3	Resultados de la revisión	3					
72	1	a	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.		x				
73	2	b	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente.		x				
74	3	c	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos.		x				
		6	Gestión de los recursos	24/65					
		6.1	provisión de recursos	6/10.					
75	1	a	Se determinan y proporcionan los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad.						X

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones							
				No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente	
76	2	b	Mediante el cumplimiento de los requisitos aumenta la satisfacción del cliente.		x					
		6.2	Talento humano	9/30.						
		6.2.1	Generalidades	4						
77	1		Los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia.					X		
		6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	5						
78	1	a	Se determinan las competencias necesarias para los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio.		X					
79	2	b	Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades.		X					
80	3	c	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.		X					

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
81	4	d	Se concientiza a los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad.		X				
82	5	e	Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas.		X				
		6.3	Infraestructura	5/15.					
83	1	a	Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.		X				
84	2	b	Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.			X			
85	3	c	Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.			X			
		6.4	Ambiente de trabajo	4/10.					
86	1		Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.		X				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
87	2		Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.				X		
		7	Realización del producto o prestación del servicio	130/390					
		7.1	Planificación de la realización del producto o prestación del servicio.	15/35					
88	1		Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio (procesos misionales)			X			
89	2		Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.					X	
90	3		La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1).		X				
91	4	a	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio				X		
92	5	b	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio.				X		
93	6	c	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación.		X				
94	7	d	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos.		X				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
		7.2	Procesos relacionados con los clientes	39/65					
		7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	15					
95	1	a	La entidad ha determinado los requisitos del producto especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo.				X		
96	2	b	La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada.				X		
97	3	c	La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio.						X
98	4	d	Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio, por parte de la entidad					X	
		7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	13					
99	1	a	Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente.					X	
100	2	b	Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente.		X				
101	3	c	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos					X	

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
102	4		Se conservan registros de los resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio y de las acciones que en esta revisión se originen.			X			
103	5		Cuando hay cambios en los requisitos, se modifica la documentación y se asegura que los servidores públicos y/o particulares que ejerzan funciones públicas correspondientes sean conscientes de estas modificaciones.			X			
		7.2.3	Comunicación con los clientes	11					
104	1	a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la información sobre el producto y/o servicio.				X		
105	2	b	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones (antes de la prestación del servicio)					X	
106	3	c	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio)			X			

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
107	4	d	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la participación ciudadana.			X			
		7.3	Diseño y desarrollo	46/185					
		7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	16					
108	1		Se planifica el diseño y desarrollo del producto y/o servicio.				X		
109	2		Se controla el diseño y desarrollo del producto y/o servicio.				X		
110	3	a	Se determinan las etapas del diseño y desarrollo.				X		
111	4	b	Se determinan las actividades de revisión, verificación, y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.		X				
112	5	c	Se establece la responsabilidad y autoridad para el diseño y desarrollo.			X			
113	6		Se gestionan las relaciones entre los grupos comprometidos con el diseño y desarrollo, asegurando una eficaz comunicación entre los mismos.			X			
114	7		Se actualizan los resultados de la planificación a medida que progresa el diseño y desarrollo.			X			
		7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7					
115	1		Se determinan y se mantienen los registros de las entradas al diseño y desarrollo del producto y/o servicio.		X				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
116	2	a	Se incluyen los requisitos funcionales y de desempeño en las entradas al diseño y desarrollo.		X				
117	3	b	Se incluyen los requisitos legales y reglamentarios en las entradas al diseño y desarrollo.		X				
118	4	c	Se incluye la información aplicable de diseños similares en las entradas al diseño y desarrollo.		X				
119	5	d	Se incluyen los requisitos esenciales en las entradas al diseño y desarrollo.		X				
120	6		Se revisa la adecuación de los elementos de entradas del diseño y desarrollo.		X				
121	7		Los requisitos de entrada del diseño y desarrollo se presentan completos, libres de ambigüedades y sin contradicciones.		X				
		7.3. 3	Resultados del diseño y desarrollo	6					
122	1		Se proporcionan los resultados del diseño y desarrollo de forma tal que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.		X				
123	2		Se aprueban los resultados del diseño y desarrollo antes de su aceptación.		X				
124	3	a	Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de entrada.		X				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
125	4	b	Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la adquisición de bienes y servicios y para la producción y prestación del servicio.		X				
126	5	c	Los resultados del diseño y desarrollo contienen o hacen referencia a los criterios de aceptación del producto y/o servicio.		X				
127	6	d	Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características esenciales para el uso seguro y correcto del producto y/o servicio.		X				
		7.3. 4	Revisión del diseño y desarrollo	5					
128	1		Se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado.		X				
129	2	a	En estas revisiones se evalúa la capacidad de los resultados del diseño para cumplir los requisitos.		X				
130	3	b	En estas revisiones se identifican problemas y se proporcionan acciones para resolverlos.		X				
131	4		En estas revisiones participan representantes de las áreas o procesos interesados en la etapa que se está revisando.		X				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
132	5		Se conservan registros de los resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de las acciones que en esta revisión se originen.		X				
		7.3. 5	Verificación del diseño y desarrollo	3					
133	1		Se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo, según lo planificado.		X				
134	2		En estas verificaciones se asegura que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.		X				
135	3		Se registran los resultados de la verificación y las acciones derivadas de la misma.		X				
		7.3. 6	Validación del diseño y desarrollo	4					
136	1		Se realiza validación sistemática del diseño y desarrollo, según lo planificado.		X				
137	2		En esta validación se confirma que el producto y/o servicio es capaz de cumplir con los requisitos de uso o la aplicación especificada.		X				
138	3		La validación se realiza antes de la entrega del producto y/o servicio al cliente.		X				
139	4		Se registran los resultados de la validación y las acciones derivadas de la misma.		X				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
		7.3. 7	Control de cambios del diseño y desarrollo	5					
140	1		Se identifican y registran los cambios que se efectúan al diseño y desarrollo.		X				
141	2		Se revisan, verifican y validan los cambios hechos al 141 2 diseño y desarrollo.		X				
142	3		Los cambios hechos al diseño y desarrollo se aprueban antes de la implementación.		X				
143	4		La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto y/o servicio ya entregado.		X				
144	5		Se registran los resultados de las revisiones de los cambios y las acciones que de ellas se derivan.		X				
		7.4	Compras	4/20					
		7.4. 1	Proceso de compras	2					
145			¿Se han definido los criterios para la selección y evaluación periódica de los proveedores?		x				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
146			¿Se registran los resultados de la evaluación y las subsiguientes acciones de seguimiento de los proveedores?		x				
		7.4. 2	Información de las compras	1					
147			Existe un procedimiento que permita describir el producto a comprar, incluyendo si es el caso, diferentes requisitos que permitan asegurar la calidad.		x				
		7.4. 3	Verificación de los productos comprados	1					
148			La institución ha establecido un procedimiento que permita desarrollar las actividades necesarias para asegurarse que el producto comprado cumple con los requisitos de compra		x				
		7.5	Producción y prestación de servicio	26/85					
		7.5. 1	Control de la producción y de la prestación del servicio.	18					
149	1		Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio.					X	
150	2		La producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas.					X	
151	3	a	Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio (por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio).		X				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
152	4	b	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos).		X				
153	5	c	Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio.					X	
154	6	d	Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento.		X				
155	7	e	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición.		X				
156	8	f	Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio.		X				
157	9	g	Las condiciones controladas incluyen los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia.		X				
		7.5.2	Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio	5					
158	1		Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (procesos especiales).		X				
159	2		La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados.		X				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
160	3		En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos, personas y métodos.		X				
161	4		En la validación se incluyen los requisitos para los registros.		X				
162	5		En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación.		X				
		7.5. 3	Identificación y trazabilidad	3					
163	1		Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio.		X				
164	2		Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento.		X				
165	3		Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio.		X				
		8	Medición, análisis y mejora.	22/75					
		8.1	Generalidades	7/15.					
166	1		Están planificados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.				X		
167	2		Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.			X			
168	3	a	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto y/o servicio.			X			

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones						
				No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
		8.2	Seguimiento y medición	9/30.					
		8.2.1	Satisfacción del cliente	5					
169	1		Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.				X		
170	2		Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.			X			
		8.2.2	Auditoría interna (de calidad)	1					
171	1		Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad.		X				
		8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	1					
172	1		Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.		X				
		8.2.4	Seguimiento y medición del producto y/o servicio	2					
173	1		Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio.		X				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
174	2		Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio.		X				
		8.3	Control de producto y/o servicio no conforme	2/10.					
175	1		Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.		X				
176	2		existe un registro que indique las no conformidades		X				
		8.4	Análisis de datos	1/5					
177			Se ha definido un método que determine, recopile y analice los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC.		X				
		8.5	mejora	3/15.					
		8.5.1	Mejora continua	1					
178	1		La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorías internas de calidad, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección		X				
		8.5.2	Acción correctiva	1					
179	1		Se ha establecido un procedimiento que permita tomar acciones para eliminar la causa de las no conformidades con el objeto de prevenir que no vuelvan a ocurrir.		X				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones						
				No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
		8.5.3	Acción preventiva	1					
180	1		Se ha establecido un procedimiento que permita determinar acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.		X				
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI)									
CONTROL ESTRATÉGICO				20/50					
		1	Ambiente de control	4					
		1.1	Existe un protocolo de ética		X				
		1.2	Se tienen políticas del desarrollo del talento humano		X				
		1.3	Se cuenta con un manual de funciones			X			
		2	Dirección Estratégica	14					
		2.1	Se realiza un diagnóstico estratégico para la gestión de la entidad						X
		2.2	Se tienen planes estratégicos de la entidad						X
		2.3	Su estructura organizacional es flexible y efectiva				X		
		3	Administración del Riesgo	2					
		3.1	Se cuenta con un mapa de riesgos		x				
		3.2	Las políticas de administración de riesgos están identificadas		x				

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones	No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
			CONTROL DE GESTIÓN	21/45					
		4	Actividades de Control	8					
		4.1	Se tienen políticas de operación				X		
		4.2	Se tienen mecanismos de monitoreo a la operación		X				
		4.3	Se cuenta con un manual de operaciones				X		
		4.4	Se tienen fichas de indicadores		X				
		5	Componente de Información	6					
		5.1	Se cuenta con mecanismos para registro y generación de la información					X	
		5.2	Existe tabla de retención documental					X	
		6	Comunicación Pública	7					
		6.1	Existen flujos de comunicación requeridos para la operación interna y externa		X				
		6.2	Hay mecanismos eficientes de socialización de la información institucional				X		
			Se han definido estrategias para el manejo de la comunicación hacia las partes interesadas				X		
			CONTROL DE EVALUACIÓN	10/25					
		7	Autoevaluación	6					
		7.1	Se tienen registros por parte de la alta dirección				X		
		7.2	Existen registros de análisis de datos				X		

Consecutivo General	Consecutivo	Numeral Norma	Afirmaciones						
				No Sabe	No Se Cumple	Se Cumple Insatisfactoria Mente	Se Cumple Aceptablemente	Se Cumple En Alto Grado	Se Cumple Plenamente
		8	Evaluación Independiente	3					
		8.1	Se realizan informes de recomendaciones para el mejoramiento del sistema de control interno			X			
		8.2	Se hacen acciones de mejoramiento de control de proceso de evaluación independiente y sistema de control interno		X				
		9	Planes de Mejoramiento	1					
		9.1	Se cuenta con instrumentos de apoyo al mejoramiento de la función administrativa		X				

Anexo B. Relación de Indicadores de Objetivos de Calidad con la Política de Calidad.

DIRECTRIZ	OBJETIVO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
La comunidad educativa de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, entidad de carácter oficial prestadora de servicios educativos de alta calidad para los niveles de preescolar, básica, media y formación complementaria, de acuerdo con su misión y visión, se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de sus beneficiarios (as)	Aumentar la satisfacción de los integrantes de la comunidad educativa normalista.	Satisfacción de la comunidad educativa	# de integrantes de la comunidad educativa satisfechos/ total de encuestados	80%	Trimestral	Comité de calidad
	Facilitar la presentación de quejas y reclamos de los integrantes de la comunidad educativa normalista para garantizar la efectividad en la prestación del servicio.	Solución a quejas y reclamos	# de quejas o reclamos tramitados/ # de quejas o reclamos presentados	80%	Mensual	Coordinación y rectoría
	Garantizar la calidad en la prestación del servicio contando con personal competitivo	Cumplimiento plan de capacitaciones	# de programas de capacitación ejecutados/ # de programas planeados	90%	Semestral	Comité de calidad

DIRECTRIZ	OBJETIVO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
	Consolidar la función de la institución de formar maestros y maestras de alta calidad humana y con competencia laboral	Formación de maestros y maestras	# de estudiantes que terminan el programa de formación en docencia/ # de estudiantes que ingresan al programa ENSB	90%	Anual	Coordinación del programa de media y formación
		Deserción escolar	# de estudiantes que se retiran por insatisfacción del servicio/ total estudiantes	1%	Anual	Secretarias


DIRECTRIZ	OBJETIVO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Basándose en una formación integral que agrupe la parte académica con la calidad humana	Garantizar la formación integral con alta calidad pedagógica.	Nivel de promoción	Número de estudiantes promovidos en la asignatura / total de estudiantes en la asignatura	75%	Anual	Equipo Directivo
		Resultados saber 11	Resultado de la ENSB en cada una de las áreas de núcleo común/resultados en el municipio en cada una de las áreas de núcleo común	3 puntos	Anual	Coordinador de Media
		Resultados pruebas SABER 5 y 9	Resultado de la ENSB/ Resultado del municipio	3 puntos	Cada 4 años	Coordinadores de Básica
		Resultados pruebas ECAES	Resultado de la ENSB/ Resultado de las ENS	3 puntos	Anual	Coordinador de programa de formación complementaria.

DIRECTRIZ	OBJETIVO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
		Nivel de asistencia	Horas efectivas del estudiante /total de horas efectivas en el periodo de la materia	95%	Bimensual	Coordinaciones
		Desempeño estudiantil	# de estudiantes con desempeño igual o por encima de básico en las asignaturas por grado/ total estudiantes en el grado	90%	Bimensual	Coordinación
	Orientar al estudiante normalista en la construcción y materialización de su proyecto de vida con la ayuda del talento humano de la institución educativa.	Cobertura y formalidad del proyecto de vida	# estudiantes vinculados laboralmente egresados del programa formación complementaria/ # estudiantes egresados PFC	50%	Anual	Coordinación PFC
			# estudiantes que ingresan a la educación superior/ # estudiantes egresados de la ENSB	60%	Anual	Comité de Calidad
	Mantener una sana convivencia de los integrantes de la comunidad educativa normalista	Convivencia de los estudiantes	# Estudiantes convocados al comité de convivencia que mejoraron en las relaciones interpersonales # estudiantes convocados al comité de convivencia.	50%	Bimensual	Coordinadores
			# de estudiantes atendidos con historia y seguimiento en el servicio orientación escolar que mejoraron en su convivencia/ # estudiantes atendidos por el servicio de orientación escolar	50%		

DIRECTRIZ	OBJETIVO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
			Número de estudiantes con cancelación de matrícula por grado/número de estudiantes por grado	1%	Anual	Rectoría
Formado líderes comprometidos y con identidad cultural	Fortalecer en los estudiantes normalistas el desarrollo del liderazgo académico, social y cultural.	Solidaridad con voluntad de servicio	# de estudiantes que representan a la ENSB en actividades extracurriculares / total de estudiantes	3%	Después de cada actividad	Directores de grupo y coordinadores
		Liderazgo estudiantil	# de estudiantes que participan en proyectos pedagógicos / total de estudiantes	20%	Anual	Directores de grupo y coordinadores
Todo esto en un ambiente de trabajo armonioso y con los recursos adecuados que permitan desarrollar las diferentes competencias personales y profesionales de su equipo de trabajo	Gestionar el desarrollo de competencias del personal de la institución educativa para garantizar la calidad en la prestación del servicio	Nivel de competencia del personal	# de logros de desempeño laboral alcanzados/ número de logros de desempeño propuestos	90%	Anual	Rectoría
			Número de docentes que aplican el sistema de evaluación institucional / total de docentes	90%	Bimensual	Coordinador
			# de padres de familia atendidos por los docentes para seguimiento / número de total de padres de estudiantes con debilidades académicas y comporta mentales	25%	Bimensual	Director de grupo

DIRECTRIZ	OBJETIVO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
			# de docentes que cumplen el cronograma programado anualmente/ número de docentes	90%	Bimensual	Coordinador
			# de docentes que diseñan los diarios de clase siguiendo el modelo institucional/ total docentes	90%	Semestral	Coordinador
	Fijar un programa de capacitación para cada uno de los estamentos de la comunidad educativa	Cumplimiento plan de capacitaciones	# de programas de capacitación ejecutados/ # de programas propuestos	90%	Anual	Rectoría
	Hacer uso eficiente de los recursos físicos, tecnológicos y financieros de la institución educativa	Ejecución presupuestal	Presupuesto ejecutado/ presupuesto proyectado	90%	Anual	Rectoría

DIRECTRIZ	OBJETIVO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Para así tener una mejora continua en cada uno de sus procesos.	Hacer seguimiento continuo para detectar errores y anomalías, revisar los procesos, aplicar acciones correctivas e identificar acciones preventivas	Eficacia en las acciones correctivas	# de acciones correctivas efectivas en cada proceso/# de acciones correctivas generadas en cada proceso	80%	Semestral	Comité de calidad
		Eficacia en las acciones preventivas	# de acciones preventivas efectivas en cada proceso/# de acciones preventivas generadas en cada proceso	80%	Semestral	Comité de calidad

	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA	Cód.: PEM - CA – 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEJORA	Versión: 01

ANEXO C. Caracterización de Procesos

OBJETIVO:	Planear, dirigir y orientar el cumplimiento de las directrices institucionales
ALCANCE:	Desde el diagnostico institucional hasta el análisis de la evaluación institucional
RESPONSABLE:	Referenciar con el listado de responsables de procesos PEM-DO-01
PARTICIPANTES:	Miembros del Equipo Directivo-Docente

PROCESOS	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
PROVEEDORES					
Evaluación y Mejoramiento Institucional Gestión de recursos físicos y financieros Gestión del Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación institucional • Diagnostico de la población escolar • Resultados de evaluaciones Externas. 	P	<ul style="list-style-type: none"> • Definir y Direccionar la misión, visión, política, metas, y los objetivos institucionales. • Planear las actividades de organización y desarrollo institucional del año escolar • Definir los sistemas de comunicación interna y externa. • Analizar las variaciones posibles en cuanto a normatividad y al quehacer educativo del PEI • Programar la revisión por la dirección 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico • Plan de mejoramiento • Guía de comunicaciones internas y externas • Resoluciones de ajustes al PEI • Cronograma de actividades institucionales 	Todos los procesos



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEJORA

Cód.: PEM - CA – 01
Versión: 01

		H	<ul style="list-style-type: none">• Socializar y direccionar el plan estratégico y de mejoramiento de la institución con los diferentes estamentos de la ENSB• Realizar ajustes o modificaciones al PEI• Dirigir la ejecución de las actividades institucionales• implementar los sistemas de comunicación de la ESNB• llevar a cabo la revisión por la dirección		
		V	<ul style="list-style-type: none">• Realizar seguimiento y medición hacia el proceso		
		A	<ul style="list-style-type: none">• Establecer y ejecutar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora dentro del proceso.		



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEJORA

Cód.: PEM - CA – 01
Versión: 01

	RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Equipos de computo • Papelería • Aulas especializadas • Planta física • Recursos financieros • Recursos didácticos • Software de registro y control • Convenios interinstitucionales • Teléfono Muebles y enseres 	<ul style="list-style-type: none"> • NTC GP 1000:2004 Cap. 4, 5,8 Institucionales • Ley General de Educación 	<ul style="list-style-type: none"> • PEI plan educativo institucional
	INDICADORES	REGISTROS	
	<p>EFICACIA</p> <p>EFFECTIVIDAD</p> <p>EFICIENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización del PEI (PDE-FO-01) • Actas de reunión (PDE-FO-02) 	

REVISÓ:
APROBÓ:



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEJORA

Cód.: PEM - CA – 01
Versión: 01

OBJETIVO:	Evaluar la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la institución e impulsar los planes de mejoramiento.
ALCANCE:	Aplica para todos los procesos identificados en la institución
RESPONSABLE:	Referenciar con el listado de responsables de procesos PEM-DO-01
PARTICIPANTES:	Equipo directivo docente y demás miembros de la comunidad educativa

PROCESOS	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
PROVEEDORES					
Todos los Procesos	<ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico Cronograma de actividades escolares Resultados académicos Plan de mejoramiento anterior 	P	<ul style="list-style-type: none"> Planificar programa de auditoría interna Planificar evaluación institucional Definir planes de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejoramiento Manual de Calidad Resultados de evaluación institucional Resultados de Auditoría interna 	Todos los Procesos
		H	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar programa de auditoría Realizar evaluación institucional Socializar e implementar planes de mejoramiento 		
		V	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento y medición hacia el proceso 		



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN Y MEJORA

Cód.: PEM - CA – 01
Versión: 01

		A	<ul style="list-style-type: none"> Establecer y ejecutar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora dentro del proceso. 		
RECURSOS		REQUISITOS		DOCUMENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> Talento Humano Equipos de computo Papelería Planta física Software Muebles y enseres 		<ul style="list-style-type: none"> NTC GP 1000:2009 Cap. 4, 7,8 institucionales Ley 115 Ley 715 		<ul style="list-style-type: none"> Guía de Autoevaluación institucional Plan de Mejoramiento Institucional 	
INDICADORES			REGISTROS		
EFICACIA EFECTIVIDAD EFICIENCIA			<ul style="list-style-type: none"> Autoevaluación institucional (PEM-FO-01) 		

REVISÓ:

APROBÓ:



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DISEÑO CURRICULAR

Cód.: PDC - CA – 01

Versión: 01

OBJETIVO:	Elaborar el Plan de Estudios y el modelo pedagógico que reciben los Estudiantes de la Escuela normal Superior
ALCANCE:	Desde la caracterización de la población objetivo hasta la adopción del plan de estudios y el modelo pedagógico
RESPONSABLE:	Referenciar con el listado de responsables de procesos PEM-DO-01
PARTICIPANTES:	Consejo Académico y demás integrantes de la comunidad educativa


PROCESOS	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma Institucional • Diagnostico de la población Escolar • Resultados de evaluaciones externas • Planeación estratégica 	P	<ul style="list-style-type: none"> • Direccionar los ajustes a la malla curricular y a la estructura de los planes de área y asignatura • Direccionar los ajustes al modelo pedagógico 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de estudios • Modelo pedagógico 	Prácticas Pedagógicas e Investigativas Talento Humano
Evaluación y Mejora		H	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar la malla curricular, el plan de estudios y el modelo pedagógico 		
Orientación Escolar		V	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento y medición hacia el proceso 		
		A	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y ejecutar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora dentro del proceso. 		



RECURSOS		REQUISITOS	DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none">• Talento Humano• Convenios Curricular• Equipos de computo• Papelería• Planta física• Software• Teléfono• Muebles y enseres		<ul style="list-style-type: none">• Ley 115• Decreto 1290• Decreto 3012• Ley 715• NTC GP 1000:2004 Cap. 4, 7 y 8	Procedimiento diseño curricular (PDC-PR-01)
INDICADORES		REGISTROS	
EFICACIA		<ul style="list-style-type: none">• Planes de Área (PDC-FO-01)	
EFECTIVIDAD		<ul style="list-style-type: none">• Estructura Curricular (malla curricular) (PDC-FO-02)	
EFICIENCIA		<ul style="list-style-type: none">• Modelo pedagógico (PDC-FO-03)• Reunión de área. (PDC-FO-04)• planeación de logros. (PDC-FO-05)• diarios pedagógicos. (PDC-FO-06)	

REVISÓ:

APROBÓ:

	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ORIENTACION ESCOLAR	Cód.: POE - CA – 01 Versión: 01
---	--	--

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Equipos de computo • Papelería • Aulas especializadas • Planta física • Recursos financieros • Recursos didácticos • Software • Convenios interinstitucionales • Teléfono • Muebles y enseres 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 • Decreto 1290 • Decreto 3012 • Ley 715 • Ley de archivo • NTC GP 1000:2004 Cap. 4, 7,8 institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de actividades de refuerzo y recuperación. • Proceso de promoción académica. • Proceso de selección y de formación complementaria. • Proceso de escuela de padres. • Programa de educación para la sexualidad y construcción de ciudadanía.
INDICADORES		REGISTROS
<p>EFICACIA</p> <p>EFFECTIVIDAD</p> <p>EFICIENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Historial del estudiante (POE-FO-01) • Citación de padres de familia (POE-FO-02) • Orientación y seguimiento (POE-FO-03) • Compromiso de mejoramiento del estudiante (POE-FO-04) • Quejas y reclamos. (POE-FO-05) • Entrevista de orientación (primaria). (POE-FO-06) • Entrevista de orientación (padres y est.) (POE-FO-07) • Remisión de estudiantes. (POE-FO-08) • Compromiso pedagógico año electivo. Remisión de orientación. (POE-FO-09) • Compromiso comportamiento año electivo. (POE-FO-10) • Compromiso de repitencia (POE-FO-11) • Rendimientos de cursos. (POE-FO-12) • Promedios más bajos. (POE-FO-13) • Mejor promedio. (POE-FO-14) • Seguimiento de asistencia. (Básica y Media). (POE-FO-15) • Seguimiento de asistencia. (Formación). (POE-FO-16) • Justificación de asistencia. (POE-FO-17) • Cuadro resumen de juicios valorativos. (POE-FO-18) • Prom. acumulado por periodo. (POE-FO-19) 	



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE ORIENTACION ESCOLAR


Cód.: POE - CA – 01

Versión: 01

- Estadística de pérdida de asignaturas. (POE-FO-20)
- Alumnos para comisión de evaluación. (POE-FO-21)
- Formato Historiales de aula. (POE-FO-22)
- Registro resultados pruebas de estado. (POE-FO-23)
- Control de asistencia. (POE-FO-24)
- Plan de asignatura. (POE-FO-25)
- Actas de comisión de evaluación. (POE-FO-26)
- Actas de comités de convivencia. (POE-FO-27)
- Ficha Acumulativa. (POE-FO-28)
- Programa de educación para la sexualidad y construcción de ciudadanía. (POE-FO-32)
- Escuela de Padres. (POE-FO-33)
- Ficha de observación. (POE-FO-34)
- Formación complementaria asesoría psicológica (POE-FO-35)
- Informe de estudiantes que han solicitado cambio de nivel. (POE-FO-36)
- Servicio Social para estudiantes en seguimiento. (POE-FO-37)
- Aviso de citación de estudiantes requeridos en psico-orientación a profesores.(POE-FO-38)
- Rendimiento de alumnos (POE-FO-39)
- Alumnos con 3 o más asignaturas perdidas en el periodo (POE-FO-40)
- Control de asig. perdidas (POE-FO-41)
- Alumnos con desempeños más bajos. (POE-FO-42)
- Acta de resultados del proceso académico programa de formación complementaria (POE-FO-43)


REVISÓ:

APROBÓ:

	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA	Cód.: PPI - CA – 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PRACTICAS PEDAGOGICAS E INVESTIGATIVAS	Versión: 01


OBJETIVO:	Implementar el diseño curricular
ALCANCE:	Desde la adopción del diseño curricular hasta su aplicación
RESPONSABLE:	Referenciar con el listado de responsables de procesos PEM-DO-01
PARTICIPANTES:	Miembros del Equipo Directivo, Docente y demás miembros de la comunidad educativa

PROCESOS	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
PROVEEDORES					
Diseño Curricular Dirección Estratégica Alianzas, Convenios y Asociaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de estudios • Cronograma Institucional • Convenios 	P	<ul style="list-style-type: none"> • Planear la transversalización de los proyectos investigación e integración curricular. • Programar los planes y proyectos de aula 	<ul style="list-style-type: none"> • Planillas de resultados académicos 	Orientación Escolar Servicios Complementarios
		H	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar los planes y proyectos de aula, de integración curricular y de investigación formativa 		
		V	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento y medición hacia el proceso 		
		A	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y ejecutar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora dentro del proceso. 		

	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO PRACTICAS PEDAGOGICAS E INVESTIGATIVAS	Cód.: PPI - CA – 01 Versión: 01
---	--	--

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Equipos de computo • Papelería • Aulas especializadas • Planta física • Recursos financieros • Recursos didácticos • Software • Convenios interinstitucionales • Teléfono • Muebles y enseres 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 • Decreto 1290 • Decreto 3012 • Ley 715 • NTC GP 1000:2004 Cap. 4, 7,8 institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de diseño del diario pedagógico. (PPI-GU-01) • Procedimiento de evaluación. • Seguimiento curricular académico. • guía de observaciones de clase. (PPI-GU-02)
INDICADORES		REGISTROS
<p>EFICACIA</p> <p>EFFECTIVIDAD</p> <p>EFICIENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • plan de aula. (PPI-FO-01) • seguimiento de diarios de campo. (PPI-FO-02) • reporte de novedades informes valorativos. (PPI-FO-03) • evaluación experiencias de investigación formativas. (PPI-FO-04) • planilla de resultados. (PPI-FO-05) • Registros de resultados académicos. (PPI-FO-06) • Registro de Sinopsis de investigación. (PPI-FO-07) • Guía de observación (PPI-FO-08) 	

REVISÓ:
APROBÓ:

	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS	Cód.: PRF - CA – 01 Versión: 01
---	---	--

OBJETIVO:	Administrar los recursos físicos y financieros necesarios en la institución que permiten llevar a cabo la prestación del servicio
ALCANCE:	Aplica para el mantenimiento de los recursos físicos y equipos y para la ejecución de presupuesto en la institución.
RESPONSABLE:	Referenciar con el listado de responsables de procesos
PARTICIPANTES:	Miembros del Equipo Directivo, Docente y demás miembros de la comunidad educativa

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
Dirección Estratégica Prácticas Pedagógicas Orientación Escolar	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma institucional • Cotizaciones resultados académicos • Solicitud de requerimientos y necesidades 	P	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar el proyecto de presupuesto • Definir plan anual de compras • Diseñar el manual de contratación con la entidad • Planear distribución de planta física y administración de inventario 	<ul style="list-style-type: none"> • Presupuesto anual de ingresos y gastos • Compras • Contratos 	Dirección Estratégica Prácticas Pedagógicas
		H	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar y ejecutar proyecto de presupuesto • Ajustar presupuesto • Ejecutar plan de compras • Ejecutar el manual de contratación • Administrar planta física e inventario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Listado de Inventario • Informes contables • Boletines 	
		V	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento y medición hacia el proceso 		



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS

Cód.: PRF - CA – 01
Versión: 01

		A	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y ejecutar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora dentro del proceso. 		
RECURSOS		REQUISITOS		DOCUMENTOS	
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Equipos de computo • Papelería • Aulas especializadas • Planta física • Recursos financieros • Recursos didácticos • Software • Convenios interinstitucionales • Teléfono • Muebles y enseres 		<ul style="list-style-type: none"> • Ley de presupuesto • Reglamentario de compras • Ley 80 de 1993 • Decreto 992 • NTC GP 1000:2004 Cap. 4, 7,8 institucionales 		<ul style="list-style-type: none"> • Manual de contratación. PRF-MA-02 • Instructivo para diligenciar el formato panorama factores de riesgo. (PRF-IN-01) • Procedimiento de pagos en caja • Procedimiento de pagos en banco • Procedimiento de activos fijos • Procedimiento de inventarios • Procedimiento de compras • Procedimiento de mantenimiento • Procedimiento de depreciaciones acumuladas • Procedimiento de compra de bienes de consumo • Procedimiento de manejo de proveedores y cuentas por pagar • Procedimiento de elaboración de informes contables • Procedimiento de ingreso de bienes • Procedimiento de egresos y salida de bienes por despachos • Procedimiento de egresos y salidas por bajas • Procedimiento de activos ingresados por compras o donación 	




ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS

Cód.: PRF - CA – 01
Versión: 01

INDICADORES	REGISTROS
EFICACIA EFECTIVIDAD EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none">• Registro de compras. (PRF-FO-01)• Registro de inventarios. (PRF-FO-02)• Registro en libros contables PFC. (PRF-FO-03)• Registro en libros contables para Fondo de servicio educativo (PRF-FO-04).• Registro en libros contables para sistema general de participaciones (PRF-FO-05).• Registro de renovación de matrícula (PRF-FO-06).• Formato No. 14-C. (PRF-FO-07).• Informe mensual por consumo de servicios públicos: teléfono (PRF-FO-08).

REVISÓ:


APROBÓ:

	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA	Cód.: PSA - CA – 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS DE APOYO	Versión: 01

OBJETIVO:	Generar estrategias de apoyo a la misión institucional
ALCANCE:	Aplica a toda la comunidad educativa
RESPONSABLE:	Referenciar con el listado de responsables de procesos
PARTICIPANTES:	Miembros del Equipo Directivo, Docente y demás miembros de la comunidad educativa y su entorno.

PROCESOS	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
PROVEEDORES					
Diseño Curricular Prácticas Pedagógicas e Investigativas Dirección Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma institucional • Historial de estudiantes • Planillas de resultados académicos • Propuestas alianzas, convenios y asociaciones. 	P	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar servicio de biblioteca e Internet • Planificar el procedimiento matricula • Diseñar el procedimiento de sistematización y archivo • Definir alianzas, convenios y asociaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificados y constancias • Lista de matriculas • Resultados de encuesta de satisfacción de prestación de servicios • Archivo Convenio 	Diseño Curricular Prácticas Pedagógicas e Investigativas Dirección Estratégica Evaluación y Mejora
		H	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar el servicio de biblioteca e Internet • Desarrollar el procedimiento de matricula • Sistematización y archivo de información • Ejecutar alianzas, convenios y asociaciones. 		
		V	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento y medición al proceso 		
		A	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y ejecutar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora dentro del proceso. 		


RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS
-----------------	-------------------	-------------------

	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS DE APOYO	Cód.: PSA - CA – 01 Versión: 01
---	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Equipos de computo • Papelería • Aulas especializadas • Planta física • Recursos financieros • Recursos didácticos • Software • Convenios interinstitucionales • Teléfono • Muebles y enseres 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 • Decreto 3012 • Ley 715 • Ley de archivo • NTC GP 1000:2004 Cap. 4, 7,8 institucionales 	<ul style="list-style-type: none"> • Instructivo uso de biblioteca. PSA-IN-01 • Procedimiento selección para proceso de formación complementaria (PSA-PR-01) • Procedimiento matriculas alumnos nuevos (PSA-PR-02) • Procedimiento matriculas alumnos antiguos. (PSA-PR-03) • Uso sala de cómputo. PSA-IN-02
--	--	---

INDICADORES	REGISTROS
--------------------	------------------

<p>EFICACIA</p> <p>EFFECTIVIDAD</p> <p>EFICIENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Paz y salvo. (PSA-FO-01). • Matricula al programa de formación complementaria. (PSA-FO-02). • Inscripción al programa de formación complementaria. (PSA-FO-03). • Estadísticas de consulta en la biblioteca de docentes 2010. (PSA-FO-04). • Registro de certificados y constancias expedidas. (PSA-FO-05). • Registro de renovación de matrícula. (PSA-FO-06). • Determinación de número de cupos y grupos. F – GSEP – 4200 61,04-CO2.01.F05 • Prematricula F-GEP-4200-61,04-CO3.01.F01 • Ficha de matrícula. (PSA-FO-07). • Acuerdo de matricula entre la escuela normal superior de Bucaramanga y los padres de familia o acudientes y el (la) estudiante. (PSA-FO-08). • Estadísticas de consulta en la biblioteca de estudiantes (PSA-FO-09). • Formato de acuerdos de pago (PSA-FO-10). • Constancia de entrega documentos y otros – valoración de servicios (PSA-FO-11). • Prestamos de Equipos (PSA-FO-12). • Préstamo de Auditorios (PSA-FO-13). • Resumen mensual de préstamo de equipos (PSA-FO-14). • Planilla de control de permisos (PSA-
---	---

	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE SERVICIOS DE APOYO	Cód.: PSA - CA – 01 Versión: 01
---	---	--

	<p>FO-15).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato único solicitud de permiso (PSA-FO-16). • Asignación de cupos (PSA-FO-17). • Actualización datos docentes - docentes directivos y administrativos (PSA-FO-18). • Seguimiento de labores del personal administrativo (PSA-FO-19). • Cuadro de clasificación documental (PSA-FO-20). Tabla de retención documental (PSA-FO-21).
--	--

REVISÓ:
APROBÓ:



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

Cód.: PGC - CA – 01
Versión: 01

OBJETIVO:	Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad asegurando su mejora continua.
ALCANCE:	Desde la necesidad de dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma y por la comunidad educativa; tomando como base cada uno de los procesos de la institución hasta la creación de una filosofía de mejora continua.
RESPONSABLE:	Dirección
PARTICIPANTES:	Comité de calidad.

PROCESOS PROVEEDORES	ENTRADAS	CICLO	AVTIVIDAD	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
<p>Dirección estratégica</p> <p>Servicios de apoyo.</p> <p>Evaluación y mejora.</p>	<p>Documentos y registros internos y externos del SGC</p> <p>Resultados de Auditorías Internas.</p> <p>Detección de no conformidades reales o potenciales.</p> <p>Análisis de datos. - Manual de Gestión de Calidad.</p> <p>Política y Objetivos de Calidad. - Norma NTC GP1000:2009.</p> <p>Producto y/o Servicio NO Conforme.</p> <p>Quejas, reclamos y sugerencias.</p>	P	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de registros de caracterización de procesos del SGC y de los procedimientos • Diseño de documentos y registros internos y externos • Diseño soporte documental • Definir los procedimientos necesarios para el control de los documentos internos y externos y para la implementación de procedimientos • Aprobación de los documentos antes de su divulgación. • Disposición de los documentos en el sitio de uso. • Planificar la realización de auditorías internas al SGC. • Diseño de controles de cumplimiento de acciones correctivas, 	<p>Cumplimiento de los requisitos de control de documentos y registros.</p> <p>Disposición de los documentos en el sitio de uso.</p> <p>Evaluación e informe del cumplimiento del SGC.</p> <p>Informe de Auditorías Internas del SGC.</p> <p>Correcciones.</p> <p>Acciones Correctivas.</p> <p>Acciones Preventivas.</p> <p>Documentos aprobados.</p>	Evaluación y mejora



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

Cód.: PGC - CA – 01
Versión: 01

	<p>Hallazgos en auditorías internas y/o externas.</p> <p>Evaluación de satisfacción del beneficiario.</p> <p>Inspecciones y mediciones.</p>		<p>preventivas, de mejora.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programar proceso de revisión, seguimiento y mantenimiento SGC. 		
		H	<ul style="list-style-type: none"> • estandarizar los documentos generados por la institución • Controlar los documentos de origen interno y externo del SGC. • Auto control en los procesos de SGC • Evaluación de los procesos y ajustes a los documentos. • Comunicar y ejecutar los ciclos de Auditorías Internas al SGC. • Elaborar Plan e informe de Auditorías internas. • Revisar las causas de las NO conformidades actuales y de problemas potenciales. • Organización del comité de Calidad y de asignación del Representante de la Dirección. • Revisión, seguimiento y mantenimiento del 		



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

Cód.: PGC - CA – 01
Versión: 01

			S.GC		
		V	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar cumplimiento de lo planeado en el SGC • Verificar el cumplimiento del control de documentos internos y externos • Verificar el diligenciamiento de la implementación de los registros • Control de las acciones correctivas y preventivas en todos los procesos • Verificar el estado de las acciones correctivas y preventivas • Revisión periódica del SGC 		
		A	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados de la verificación de las actividades y de los indicadores de los procesos. • Identificación de logros, aciertos y 		



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

Cód.: PGC - CA – 01
Versión: 01

			<p>desaciertos en el proceso de aplicación de objetivos y políticas institucionales, mediante instrumentos que permitan la toma de acciones preventivas y correctivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora según los resultados obtenidos de la verificación. 		
--	--	--	---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Talento Humano • Convenios Curricular • Equipos de computo • Papelería • Planta física • Software • Teléfono • Muebles y enseres 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 • Ley 715 ▪ Ley 872 de 2003 • Decreto 1278 de 2002 • Norma NTC GP 1000:2009 numerales 4, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Guía para la elaboración de documentos. (PGC-GU-01) ▪ Guía de diseño para implementación del sistema de Gestión de Calidad para la Gestión Pública (NTCGP1000:2009). (PGC- GU-01) ▪ Manuales de Calidad (PGC-MA-01) ▪ Políticas de Calidad ▪ Mapa de procesos ▪ Caracterización de los procesos ▪ Plan para logro de objetivos ▪ Procedimientos de control de Documentos ▪ Procedimientos de acciones correctivas y preventivas
---	---	---




ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

Cód.: PGC - CA – 01
Versión: 01

INDICADORES	REGISTROS
<p>Cumplimiento y aplicabilidad de las políticas institucionales de calidad.</p> <p>Numero de objetivos logrados frente al número de objetivos propuestos, en todos los procesos.</p> <p>Satisfacción de la comunidad educativa, con los servicios prestados.</p> <p>Resultados satisfactorios observados en los registros de la documentación.</p> <p>Resultados del plan Estratégico</p> <p>Satisfacción de los resultados de aplicación de acción correctiva, preventiva y de mejora</p>	<ul style="list-style-type: none">• Control de cambios y distribución de documentos y/o formatos. (PGC-FO-01)• Listado general de documentos. -. (PGC-FO-02)• Solicitud de acciones correctivas y preventivas - Control de acciones correctivas y preventivas. (PGC-FO-03)• Programa de Auditorías Internas de Calidad. Plan e Informe de Auditorías Internas Lista de Verificación. - Itinerario de auditoría. (PGC-FO-04)• constancia de recibido. (PGC-FO-05)• registros de control de entrega de planillas. (PGC-FO-06)• Listado general de registros. (PGC-FO-07)• Indicadores de Gestión. (PGC-FO-08)

REVISÓ:

APROBÓ:

	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA	Cód.: PTH - CA – 01
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO	Versión: 01

OBJETIVO:	Definir el perfil del personal docente y administrativo necesario para la ENSB
ALCANCE:	Desde la inducción del personal hasta la evaluación del desempeño
RESPONSABLE:	Referenciar con el listado de responsables de procesos PEM-DO-01
PARTICIPANTES:	Equipo directivo docente y demás miembros de la comunidad educativa


PROCESOS	ENTRADAS	CICLO	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESOS CLIENTES
PROVEEDORES					
Dirección Estratégica Evaluación y Mejora	Requerimientos de personal Cronograma Institucional Evaluación Institucional	P	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades del personal • Definir el perfil del personal del ENSB • programar la evaluación de desempeño • Planificar la inducción del personal nuevo • Planear jornadas pedagógicas de formación permanente • Planear los compromisos de las personas que salen a comisiones o jornadas de capacitación que sean patrocinados por la escuela 	Evaluación de desempeño (Docentes Decreto 1278 y administrativos) Listado de Asistencia a jornadas pedagógicas Plan de mejoramiento Hoja de vida del personal Actas de Compromiso Resolución de aprobación de la comisión	Dirección Estratégica



ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA
CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO

Cód.: PTH - CA – 01
Versión: 01

		H	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar Solicitud de personal que requiera la ENSB ante la SEB• Redactar perfil del personal• Ejecutar la evaluación de desempeño (Docentes Decreto 1278 y administrativos)• Realizar la inducción al personal nuevo• Realizar jornadas pedagógicas de formación permanente• Desarrollar compromisos de viajes pactados		
		V	<ul style="list-style-type: none">• Realizar seguimiento y medición hacia el proceso		
		A	<ul style="list-style-type: none">• Establecer y ejecutar acciones correctivas, acciones preventivas y de mejora dentro del proceso.		

	ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO TALENTO HUMANO	Cód.: PTH - CA – 01 Versión: 01
---	--	--

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> Talento Humano Convenios Curricular Equipos de computo Papelería Planta física Software Teléfono Muebles y enseres 	<ul style="list-style-type: none"> Ley 115 Ley 715 Decreto 1278 de 2002 NTC GP 1000:2004 Cap. 4, 7,8 institucionales 	Manual de Funciones PTH-MA-01.
INDICADORES		REGISTROS
EFICACIA EFECTIVIDAD EFICIENCIA		<ul style="list-style-type: none"> Formato Registro de observación de clase Formato de Evidencias testimoniales (estudiantes y padres) Formato Registro del protocolo de evaluación de desempeño docente Formato de Autoevaluación Docente Formato Evidencias Documentales (maestros) <ul style="list-style-type: none"> Autorización de horas extras. F-GSEP-4300-163,07-HO06.01-F-02 (Externos) Formato único de novedades de personas. H01-03-F01 (Externos)

REVISÓ:
APROBÓ:

Anexo D. Indicadores de Gestión

PROCESO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Satisfacción de la comunidad educativa	# de integrantes de la comunidad educativa satisfechos/ total de encuestados	80%	Trimestral	Comité de calidad
	Solución a quejas y reclamos	# de quejas o reclamos tramitados/ # de quejas o reclamos presentados	80%	Mensual	Coordinación y rectoría
EVALUACION Y MEJORA	Eficacia en las acciones correctivas	# de acciones correctivas efectivas en cada proceso/# de acciones correctivas generadas en cada proceso	80%	Semestral	Comité de calidad
	Eficacia en las acciones preventivas	# de acciones preventivas efectivas en cada proceso/# de acciones preventivas generadas en cada proceso	80%	Semestral	Comité de calidad

PROCESO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
PRÁCTICAS PEDAGOGICAS E INVESTIGATIVAS	Cobertura y formalidad del proyecto de vida	# estudiantes vinculados laboralmente/ # estudiantes egresados	50%	Anual	Coordinación PFC
		# estudiantes que ingresan a formación superior/ # estudiantes egresados	60%	Anual	Comité de calidad
	Formación de maestros y maestras	# de estudiantes que terminan el programa de formación en docencia/ # de estudiantes que ingresan al programa ENSB	90%	Anual	Coordinación del programa de media y formación

PROCESO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
ORIENTACIÓN ESCOLAR	Convivencia de los Estudiantes	# De estudiantes convocados al comité de convivencia que mejoraron en las relaciones interpersonales / # est. convocados al comité de convivencia.	50%	Anual	Coordinadores
		# De estudiantes atendidos con historia y seguimiento en el servicio orientación escolar que mejoraron en su convivencia/ # est. atendidos por el servicio de orientación escolar	50%	Anual	Coordinadores
		# De est. Con cancelación de matrícula x grado/ # de est. x grado	1%	Anual	Rectoría
	Solidaridad con voluntad de servicio	# Est. que representan a la ENSB en actividades extracurriculares / total de est.	30%	Después de cada actividad	Directores de grupo y coordinadores

PROCESO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
ORIENTACIÓN ESCOLAR	Liderazgo estudiantil	# de estudiantes que participan en proyectos pedagógicos / total de estudiantes	20%	Semestral	Directores de grupo y coordinadores
	Deserción escolar	# de estudiantes que se retiran por insatisfacción del servicio/ total estudiantes	1%	Anual	Secretarias
	Nivel de asistencia	Horas efectivas del estudiante /total de horas efectivas en el periodo de la materia	95%	Bimensual	Coordinaciones
TALENTO HUMANO	Nivel de competencia del personal	# de logros de desempeño alcanzados/ # de logros de desempeño propuestos	90%	Bimensual	Coordinador
		# de docentes que aplican el sistema de evaluación institucional / total de docentes	90%	Bimensual	Coordinador

PROCESO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
TALENTO HUMANO	Nivel de competencia del personal	# de padres de familia atendidos por los docentes para seguimiento / # de total de padres de estudiantes con debilidades académicas y comporta mentales	25%	Bimensual	director de grupo
		# de docentes que cumplen el cronograma programado anualmente/ # de docentes	90%	Bimensual	Coordinador
		# de docentes que diseñan los diarios de clase siguiendo el modelo institucional/ total docentes	90%	Semestral	Coordinador
	Cumplimiento plan de capacitaciones	# de programas de capacitación ejecutados/ # de programas	90%	Semestral	Rectoría
RECURSOS FISICOS Y FINANCIEROS	Ejecución presupuestal	Presupuesto ejecutado/ pres. proyectado	80%	Anual	Rectoría

PROCESO	NOMBRE	INDICADOR	META	FRECUENCIA	RESPONSABLE
DISEÑO CURRICULAR	Nivel de promoción	Número de estudiantes promovidos en la asignatura / total de estudiantes en la asignatura	75%	Trimestral	Coordinadores de área
	Resultados saber 11	Resultado de la ENSB en cada una de las áreas de núcleo común/resultados en el municipio en cada una de las áreas de núcleo común	3 puntos	Anual	Docentes
	Resultados pruebas SABER	Resultado de la ENSB/ Resultado del municipio	3 puntos	Cada 4 años	Docentes
	Resultados pruebas ECAES	Resultado de la ENSB/ Resultado de las ENS	3 puntos	Anual	Docentes de ciclo
	Desempeño estudiantil	# de estudiantes con desempeño igual o por encima de básico en las asignaturas por grado/ total estudiantes en el grado	90%	Bimensual	Coordinación

Anexo E. Código de Buen Gobierno



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE
BUCARAMANGA
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

PRESENTACIÓN

El presente código de Buen Gobierno de la **ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA** (ENSB) es fruto de una construcción colectiva y describe el compromiso de la alta dirección de la Institución por el desarrollo estratégico de una gestión eficiente, transparente, eficaz y efectiva. Está orientado al ejercicio de la administración pública, bajo parámetros éticos de conducta que arrojen como resultado excelentes relaciones interpersonales e interinstitucionales, así como una adecuada atención a toda la comunidad educativa.

Este código de Buen Gobierno se constituye en uno de los pilares del Modelo Estándar de Control Interno en su aplicación en la ENSB.

OBJETIVO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Estructurar y compilar, en un solo documento, las mejores prácticas de gobierno adoptadas por la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, con el fin de asegurar la integridad ética institucional y garantizar la confianza de la Comunidad Educativa en la gestión institucional.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actuaciones del rector, coordinadores, docentes, administrativos, contratistas y proveedores relacionados con la institución, están enmarcadas dentro de las disposiciones de este código y de los principios éticos y de buen manejo de las instituciones públicas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente código de Buen Gobierno de la ENSB, se establecen los siguientes significados de palabras y expresiones empleadas en el texto:

Administrar: Gobernar, dirigir, ejercer la autoridad sobre la institución educativa y quienes la integran.

Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes conforman la Comunidad Educativa Normalista, que a manera de compromiso ético, buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración institucional.

Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que adopta la institución educativa para la dirección, administración y gestión, con el fin de generar confianza, en la comunidad educativa, frente a la Institución.

Código de ética: Documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la ENSB. Está conformado por los principios y valores que, en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor (a) público (a) de la ENSB debe observar en el ejercicio de su función administrativa y docente.

Conflicto de interés: Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Gestionar: Hacer diligencias conducentes al logro de un objetivo.

Gobernabilidad: Cuestiones y problemas relacionados con la alineación de los intereses de los que dirigen la institución, con los de aquellos que son responsables de sus resultados, beneficiarios (as) y personas externas que tienen interés con la ENSB.

Gobierno corporativo: estrategia que implementa la dirección para mejorar su funcionamiento interno y externo, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente y asegurar un comportamiento ético organizacional.

Grupos de interés: personas que se organizan con el fin de actuar conjuntamente en defensa de un interés común, así como de hacer conocer sus pretensiones o negociar con otros actores sociales.

Misión: definición del que hacer de la ENSB.

MECI: Estructura básica y estándar para el Estado Colombiano que concibe el Control Interno como un conjunto de elementos interrelacionados, donde intervienen todos los servidores de la entidad.

Políticas: directrices u orientaciones por las cuales la dirección de la ENSB define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Normal, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

Principios éticos: creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, de las cuales se construye el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

Rendición de cuentas: deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

Riesgo: toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos. (NTC GP1000)

Sistema de desarrollo administrativo: conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades en la administración pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional de conformidad con la reglamentación pertinente.

Transparencia: La obligación de las y los servidores públicos de realizar sus acciones de forma honesta, veraz, clara, justa y abierta a la sociedad, de manera que pone al alcance de ésta, la información que se deriva de su actuación en el cumplimiento de sus funciones.

Valor ético: forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

Visión: establece el deber ser de la ENSB en un horizonte de tiempo.

Eficacia: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad: medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

TÍTULO I DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

Artículo 1. La rectoría de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, junto con su equipo directivo, se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la misión y la visión de la Institución.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Optimizar la utilización de los recursos.
- Fortalecer el liderazgo pedagógico.
- Favorecer el crecimiento personal y profesional de los integrantes de la comunidad educativa

VISIÓN

La ENSB se visiona en los próximos diez años, como una entidad que se construye a sí misma, a través de prácticas reflexivas, sistemáticas e históricas que giran en torno a su comprensión como institución líder en oriente colombiano, en la formación de maestros y maestras, pensadores creativos e innovadores que se expresan en variedad de lenguajes

MISIÓN

La ENSB tiene como misión la formación de maestros y maestras de preescolar y básica primaria, autogestores de su proyecto de vida, competentes en lo emocional, intelectual y laboral en una sociedad democrática, compleja y cambiante

GRUPOS DE INTERÉS DE LA ENSB

Artículo 2. La ENSB reconoce los siguientes grupos de interés externos: los organismos de control, la ciudadanía, el Ministerio de Educación Nacional y demás entidades públicas y como grupos de interés internos: los servidores públicos, los contratistas, estudiantes, y demás integrantes de la comunidad educativa.

TÍTULO II

DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA

CAPITULO PRIMERO: POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Directivos

Artículo 3. Se consideran directivos, con responsabilidad especial en la aplicación del presente código de Buen Gobierno en la ENSB, los siguientes servidores públicos: la rectora y coordinadores. Para la evaluación y control de su actividad, los anteriores servidores públicos están sometidos externamente al control social,

político, fiscal y disciplinario, e internamente al control interno que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Compromiso con los Fines del Estado

Artículo 4. La ENSB, enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal la satisfacción de las necesidades generales de los públicos que atiende, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la constitución política, en las leyes y reglamentos correspondientes.

Para cumplir con tal cometido la rectora y su equipo directivo se comprometen a administrar la entidad bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la comunidad; para ello lleva a cabo las siguientes prácticas:

- a. Establecer políticas necesarias para cumplir con los fines misionales;
- b. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan;
- c. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales;
- d. Ejecutar eficientemente su plan de desarrollo y demás planes institucionales.

Compromiso con la gestión

Artículo 5. La rectora y los (las) coordinadores se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y profesionalismo en el ejercicio de sus cargos, guiando a la Institución hacia el cumplimiento de su misión, en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas y siendo responsables por su ejecución. Para ello se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la ENSB, a cumplir cabalmente con la

normatividad vigente, al cumplimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación y desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

Responsabilidad con el Acto de Delegación

Artículo 6. Cuando la rectora delegue determinadas funciones, debe ser coherente con las obligaciones que asumió al ser parte del sector público, de modo que fijará por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informada del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.

CAPITULO SEGUNDO: POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Artículo 7. Los órganos de control y vigilancia externa de la ENSB, son los establecidos de Ley, y a ellos la institución suministrará la información requerida, así mismo está sujeta al control social de la ciudadanía.

Política frente al control Externo de la Entidad

Artículo 8. La rectoría y su equipo directivo se comprometen a tener unas relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna completa y veraz para que puedan realizar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

Compromiso en Relación con el Órgano de Control Político

Artículo 9. La ENSB, se compromete con la Secretaria de Educación del municipio de Bucaramanga, a entregar informes periódicos de gestión y de resultados en la implementación de las acciones de mejoramiento institucional recomendadas.

TITULO III

DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA

1. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

CAPITULO PRIMERO: POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Compromiso con la Integridad

Artículo 10. La ENSB manifiesta su clara intención de autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política de Colombia, las demás normas vigentes y el presente código de Buen Gobierno, orientándose hacia una gestión integra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas

Artículo 11. La rectoría de la ENSB se compromete a luchar contra la corrupción para ello creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas.

En aras del cumplimiento de este objetivo, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la ENSB, firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos.

Igualmente la entidad se compromete a capacitar a sus altos directivos y demás equipo humano y, cuando lo crea conveniente, a sus grupos de interés en políticas y acciones anticorrupción.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la institución vincula a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión.

Acciones para la integridad y la transparencia

Artículo 12. La ENSB está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adopta como mínimo las siguientes medidas:

- a. Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética de la Institución;
- b. Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
- c. Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes;
- d. Garantizar que todos sus procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- e. Denunciar las conductas irregulares, para que las entidades competentes conozcan los hechos y para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores;
- f. Capacitar al personal en materia de responsabilidad social en todos los niveles;
- g. Articular las acciones de control social con los programas presidenciales y gubernamentales;

- h. Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la institución;
- i. En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Buen Gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

Colaboración interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas

Artículo 13. La ENSB a fin de combatir la corrupción se compromete a mejorar los sistemas de comunicación, información y rendición de cuentas; sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal; con el objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

Compromiso en la Lucha Antipiratería

Artículo 14. La ENSB velará por que se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor. Para lo anterior el plantel se compromete a excluir el uso de cualquier tipo de software que no esté debidamente licenciado, la copia de música y de obras de arte.

CAPÍTULO SEGUNDO: POLÍTICAS DE GESTIÓN DE RECURSO HUMANO

Compromiso con la protección y el desarrollo del Talento Humano

Artículo 15. La ENSB se compromete con el desarrollo de competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando

políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño.

CAPÍTULO TERCERO: POLÍTICA DE CALIDAD

Compromiso con la calidad

Artículo 16. La ENSB se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas de sus beneficiarios, basándose en una formación integral con calidad humana, para formar maestros y maestras intelectuales, líderes y con identidad cultural; todo esto en un ambiente de trabajo armonioso y con los recursos adecuados que permitan desarrollar las diferentes competencias personales y profesionales de su equipo de trabajo para así tener una mejora continua en cada uno de sus procesos.

Objetivos de calidad

- Aumentar la satisfacción de los integrantes de la Comunidad Educativa Normalista.
- Facilitar la presentación de quejas y reclamos de los integrantes de la Comunidad Educativa Normalista para garantizar la efectividad en la prestación del servicio.
- Garantizar la calidad en la prestación del servicio contando con personal competitivo.
- Consolidar la función de la institución de formar maestros y maestras de alta calidad humana y con competencia laboral.
- Garantizar la formación integral con alta calidad pedagógica.
- Orientar al estudiante normalista en la construcción y materialización de su proyecto de vida con la ayuda del talento humano de la institución educativa.

- Mantener una sana convivencia de los integrantes de la Comunidad Educativa Normalista.
- Fortalecer en los estudiantes normalistas el desarrollo del liderazgo académico, social y cultural.
- Gestionar el desarrollo de competencias del personal de la institución educativa para garantizar la calidad en la prestación del servicio.
- Fijar un programa de capacitación para cada uno de los estamentos de la comunidad educativa.
- Hacer seguimiento continuo para detectar errores y anomalías, revisar los procesos, aplicar acciones correctivas e identificar acciones preventivas.

Lo anterior se logra con la participación de personal idóneo comprometido con los objetivos de calidad y con los principios y valores del plantel. Las directivas se comprometen a divulgar la política de calidad para garantizar su comprensión y cumplimiento por parte de todos los miembros de la institución.

2. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CAPÍTULO CUARTO: POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD

Compromiso con la comunidad

Artículo 17. La ENSB se orienta hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población especialmente la más vulnerable, estimulando la participación ciudadana, desarrollando normas claras para garantizar los derechos de sus beneficiarios (as).

La institución declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, a la pluriculturalidad, a la tolerancia cultural, entre otros.

Compromiso con la rendición de cuentas

Artículo 18. La ENSB se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la comunidad normalista y a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan estratégico de la institución y de la forma que se está ejecutando el presupuesto de la misma. El mecanismo preferente son las audiencias públicas, y la publicación en la página web de la Normal del documento derivado.

Atención de Quejas y Reclamos

Artículo 19. La institución delega a la oficina de Secretaría, la atención a la comunidad en la cual ésta podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración de la institución, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley; en ella reposará un ejemplar del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética para consulta permanente por parte de todos los interesados.

Comunicación Social

Artículo 20. La ENSB, promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones solidarias, asociaciones y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar, y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación del servicio público de educación, suministrados por el Estado y los particulares,

garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

CAPITULO QUINTO: POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Artículo 21. La ENSB, se compromete a respetar las políticas frente al medio ambiente establecidas por el Gobierno Nacional y los organismos competentes.

3. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

CAPITULO SEXTO: POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

Compromiso frente a los conflictos de interés

Artículo 22. La ENSB, dará tratamiento oportuno a las situaciones que puedan generar conflictos, para el efecto impondrá los criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto, atendiendo primordialmente los intereses generales y no los individuales en los términos de la ley.

Prácticas que deben evitarse para la prevención de conflictos de interés

Artículo 23. La ENSB rechaza, condena y prohíbe que la Rectoría y su Equipo Directivo, miembros de comités especiales, servidores públicos y todos aquellos vinculados con la institución, incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- a. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la institución o a sus grupos de interés.
- b. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- c. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.

- d. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la institución, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- e. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la institución y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- f. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés

Artículo 24. Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los servidores públicos de la ENSB son:

- a. Informar a tiempo y por escrito, a los entes competentes, cualquier posible conflicto de interés que crea tener.
- b. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la institución.
- c. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.
- d. Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos y habitantes del territorio nacional un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos.
- e. Revelar a tiempo cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas en el presente Código de Buen Gobierno, sobre prevención de conflictos.

Prohibiciones para el personal sobre conflictos de interés

Artículo 25. Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal de la ENSB se abstiene de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- a. Utilizar indebidamente información privilegiada en contra de los intereses de la institución.

- b. Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la institución o en actos respecto de los cuales exista conflictos de interés
- c. Realizar actividades que atenten contra los intereses de la institución.
- d. Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias, la carta de valores y principios éticos y el Código de Buen Gobierno lesionen los intereses de la institución
- e. Utilizar su posición en la ENSB o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica
- f. Entregar dádivas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- g. Utilizar los recursos de la institución para labores distintas a las relacionadas con su actividad, o encauzarlos en provecho personal o de terceros.
- h. Gestionar o celebrar negocios con la institución para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados.
- i. Aceptar para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la institución, o de personas o entidades con las que la institución sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.

Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses

Artículo 26. Los grupos de interés de la institución deberán revelar los conflictos de intereses en los cuales pudieran estar involucrados o incursos, o en el que crean que otro de ellos lo está, informando a los entes de control competentes. Los grupos de interés deberán consultar con los encargados del Buen Gobierno

de la Institución, los eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.

CAPITULO SÉPTIMO: POLÍTICAS CON CONTRATISTAS PÚBLICOS

Artículo 27. La ENSB da cumplimiento formal y real al estatuto de la contratación pública, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregado a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

4. Políticas frente al MECI (Modelo Estándar de Control Interno)

CAPITULO OCTAVO: POLÍTICA FRENTE AL MECI

Artículo 28. La ENSB se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1599 de 2005, y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores públicos, para que desarrollen estrategias que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

CAPITULO NOVENO: POLÍTICAS SOBRE RIESGOS

Artículo 29. La ENSB declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias

para que, a través de la gestión integral de los mismos, se prevenga o minimice su impacto. La entidad determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento y estructurará criterios orientados en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

TITULO IV
DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO
CAPITULO PRIMERO: DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Indicadores de gestión

Artículo 30. La ENSB se compromete a incorporar los siguientes indicadores éticos para la medición de su gestión y su desempeño, así:

- A. Índice de integridad y transparencia** para medir la credibilidad y el reconocimiento de la entidad por sus grupos de interés.
- B. Índice de gestión ética** para medir los resultados internos de la gestión ética.
- C. Índice de comunicación** para medir los resultados de la comunicación en la gestión de la entidad, logrando una comunicación transparente con sus grupos de interés.
- D. Índice de satisfacción del público externo** para medir la percepción que tienen los beneficiarios (as) o el público externo sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la entidad sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios.
- E. Indicadores operativos** con los cuales el Modelo Estándar de Control Interno evalúa y monitorea el SGC, soportado en una gestión por procesos.

CAPÍTULO SEGUNDO: DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Vigencia del código de buen gobierno

Artículo 31. El código de buen gobierno entra en vigencia a partir de su aprobación por el Consejo Directivo de la ENSB.

Divulgación del Código de Buen Gobierno

Artículo 32. El código de buen gobierno se divulga a los miembros de la ENSB y a sus grupos de interés.

Reforma del Código de Buen Gobierno

Artículo 33. El código de Buen Gobierno puede ser reformado por decisión del Consejo Directivo de la ENSB. Estas modificaciones deben ser comunicadas a los grupos de interés a través de diferentes medios de comunicación, especialmente la página web de la Normal.

Anexo F. Código de Ética



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE
BUCARAMANGA
CÓDIGO DE ÉTICA**

PRESENTACIÓN

El presente código está diseñado para facilitar el cumplimiento y la puesta en práctica de todos los valores y principios éticos de la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, en el que se enfatiza la ética como valor central en el desarrollo de cada una de las actividades que realiza su equipo humano. Su objetivo general es regular el quehacer profesional con criterios de acción y conducta.

El alto nivel de desarrollo, consolidación y prestigio que a ha logrado alcanzar la ENSB a lo largo de su historia, hace que sus egresados tengan excelentes oportunidades por ser reconocidos como personas integra, lo que genera a la institución mayores exigencias y responsabilidades para poder mantener y mejorar su buen nombre. Por ello surge la necesidad de formular un código que responda de manera más precisa a los requerimientos y expectativas de sus beneficiarios.

Este documento establece pautas de comportamiento para sus trabajadores, y orienta para crear relaciones favorables entre los mismos, ya que reúne los valores y principios éticos establecidos al interior del plantel.

El presente código está sujeto a revisiones y ajustes periódicos cuando los directivos de la ENSB lo consideren necesario.

VALORES ÉTICOS

Son aquellas cualidades que se otorgan a la forma de ser y de actuar de las personas y que las hace merecedoras de pertenecer a una institución donde tendrán la oportunidad compartirlas y afianzarlas.

Los valores que la ENSB quiere resaltar en cada uno de sus integrantes son:

- **Solidaridad:** es un sentimiento y un valor por los que las personas se reconocen unidas, compartiendo las mismas obligaciones, intereses o ideales.
- **Respeto:** es el reconocimiento de que algo o alguien tiene valor. Se lo puede definir como la base del sustento de la moral y la ética.
- **Libertad con responsabilidad:** facultad que tiene el ser humano de obrar o no obrar según su inteligencia o antojo pero reconociendo y cumpliendo con los deberes y funciones que contrae dicha decisión.
- **Honestidad:** es una cualidad de calidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, y de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Se trata de vivir de acuerdo a como se piensa y se siente.
- **Compromiso:** reflejo de la capacidad profesional y la constante dedicación que sirva al interés público, y al cumplimiento de la misión de la entidad. Se caracteriza por ofrecer lo mejor de cada uno en busca del beneficio colectivo.
- **Tolerancia:** Saber respetar a las demás personas en su entorno, es decir en su forma de pensar, de ver las cosas, de sentir y es también aceptar a los demás como son sin peros y sin reparos.
- **Lealtad:** Fidelidad, sinceridad Cumplimiento del deber con honor. Veracidad, legalidad.
- **Servicio:** es ayudar a satisfacer las necesidades y expectativas de los beneficiarios, pero con valor agregado.
- **Transparencia:** La obligación de las y los servidores públicos de realizar sus acciones de forma honesta, veraz, clara, justa y abierta a la sociedad, de manera que pone al alcance de ésta, la información que se deriva de su actuación en el cumplimiento de sus funciones
- **Igualdad:** Es el principio que concede idénticos derechos a todos los seres humanos, con independencia de su raza, sexo, religión condición social, ideología o circunstancia personal.

PRINCIPIOS ÉTICOS

El personal que labora en la Escuela Normal Superior de Bucaramanga actúa bajo los siguientes principios:

1. Reconocemos la dignidad humana y propendemos por el crecimiento y bienestar de toda la comunidad.
2. Usamos la razón para fundamentar nuestros juicios
3. Actuamos de manera veraz, oportuna y adecuada.
4. Cumplimos con nuestros compromisos a tiempo y de la mejor forma.
5. Escuchamos al “otro”, valoramos la diferencia y construimos pactos.
6. Cuidamos los bienes propios e institucionales y conservamos el orden y la armonía.

DIRECTRICES ÉTICAS

De la Alta Dirección:

Las directivas de la ENSB se comprometen a actuar de acuerdo con los valores y principios éticos establecidos en el presente código en su proceder ante los demás funcionarios mostrando liderazgo y emitiendo un ejemplo a seguir.

Con los Servidores Públicos:

La ENSB reconoce los derechos y particularidades de sus servidores así como sus logros personales y laborales y aplica criterios de igualdad e imparcialidad en la capacitación, promoción y desarrollo de los mismos.

Con la Comunidad en General:

La ENSB presta su servicio de forma adecuada y oportuna a la comunidad sin mostrar preferencias ni privilegios o discriminación alguna.

Con los Órganos de Control:

La ENSB rinde informes de los resultados de su gestión a los diferentes órganos de control sin manipular la información expuesta, de forma veraz y oportuna.

Con los Recursos de la Entidad:

La ENSB asume con responsabilidad el uso de todos los recursos con que cuenta el plantel para cumplir con los objetivos, misión y visión institucional.

CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

El no cumplimiento del presente código acarreará las sanciones que determinen convenientes los directivos del plantel.

Anexo G. Plan de Capacitación



PLAN DE CAPACITACIÓN EN LA ESCUELA NORMAL SUPERIOR DE BUCARAMANGA (ENSB)

Elaboró: Asesores UIS	Revisó: Comité de Calidad	Aprobó: Piedad Santos Rectora
Fecha: Octubre 2010	Fecha: Noviembre 2010	Fecha: Noviembre 2010

Introducción

El presente plan ha sido desarrollado con el fin de capacitar el personal escolar de la escuela normal superior de Bucaramanga en cualquier evento de tipo natural o provocado, que puede afectar la vida o la integridad de las personas de la comunidad educativa.

Existen varias aproximaciones metodológicas para concebir una planeación preventiva de emergencias en caso de riesgos o eventos naturales o provocados a nivel escolar, pero en este caso se busca que se adapte de una forma flexible, tanto al direccionamiento propio de cada establecimiento como a su situación económica, requerimientos físicos y necesidades específicas.

Con este plan la autoridad educativa podrá contar con una guía base para seleccionar un orden de prioridades a tener en cuenta para prevenir o estar preparados para cualquier eventualidad que se presente.

OBJETIVO

Fortalecer el talento humano de la institución que actué en casos de emergencia, brindándoles herramientas conceptuales y operativas.

Fomentar el concepto de trabajo en equipo para aumentar la eficacia de las intervenciones.

PRESENTACIÓN

La capacitación en materia de gestión de riesgos se concibe como un proceso de educación continuo, desarrollado por las propias instituciones que componen el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos.

Su objetivo es desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas que permiten a las instituciones y a sus funcionarios, a partir de una comprensión clara del problema de riesgos y de sus procesos de generación y construcción, fortalecer la capacidad de intervención, a través de instrumentos adecuados, para reducir los riesgos en la Escuela Normal Superior de Bucaramanga, prever el surgimiento y generación de nuevos riesgos e intervenir de manera adecuada y efectiva en las situaciones en que el riesgo existente se manifieste como desastre.

A través de este proceso de capacitación no se trata tanto de desarrollar o aumentar el conocimiento sobre el tema (aunque lo hace necesariamente) sino de dotar a las instituciones y al Sistema en su conjunto de instrumentos de toma de decisiones y de intervención. En este sentido, los contenidos de capacitación deben traducirse en instrumentos adecuados a las condiciones actuales y previsibles de los procesos de toma de decisiones existentes en el país y a los instrumentos de intervención existentes o en proceso de formulación, lo cual implica que la organización y la subdivisión de esos contenidos se organice y oriente hacia la generación y elaboración de instrumentos de intervención y de toma de decisiones.

Para lo anterior sea posible, el proceso de capacitación que se desarrolle, tanto al nivel de preparación de capacitores como de capacitación del personal técnico de las instituciones está basado en una concepción pedagógica que se fundamenta en los siguientes elementos.

1. El proceso de capacitación es participativo: se busca no la cátedra magistral dictada por un experto, sino más bien al desarrollo conjunto del conocimiento sobre el riesgo y la elaboración de actitudes y posiciones frente al mismo, a partir de la experiencia, vivencia y conocimientos de los participantes
2. El desarrollo de conocimientos y la generación de habilidades y destrezas se realiza a partir de una mirada colectiva y crítica sobre la experiencia, buscando cualificar la visión inicial existente y articular elementos conceptuales nuevos

que a la postre se constituirán en una nueva visión del tema por parte de los participantes.

3. La concepción de las unidades de capacitación y de los contenidos de las mismas, implican que cada una de ellas tenga un resultado preciso en términos de conocimientos, habilidades y destrezas que permitan avanzar en los procesos de organización, toma de decisiones e intervención para la gestión de riesgo. Al mismo tiempo, el logro de dichos resultados es uno de los indicadores del éxito o el fracaso del proceso desarrollado.
4. La recuperación de la experiencia y la transferencia de conocimientos realizados implica un compromiso de los participantes, dentro de su nivel de actuación social, en el desarrollo de las acciones institucionales y que como sistema se deriven de lo anterior. Se trata entonces, a partir del conocimiento y la experiencia, de resaltar las implicaciones prácticas y formular las acciones que se juzguen necesarias, mediante la búsqueda de acuerdos y consensos entre los participantes.
5. Finalmente, la capacitación institucional que se desarrolle debe contribuir al desarrollo de la capacitación comunitaria a través de procesos en los cuales las instituciones (y los funcionarios capacitados) sean multiplicadores a nivel comunitario de la capacidad recibida.

ACTIVIDADES

SEMINARIO SOBRE RIESGOS DE DESASTRE

Resumen: contribuir a la adquisición de conocimientos básicos sobre las formas de encarar la comunicación frente a eventos catastróficos y como ejercer acciones preventivas y de movilización frente a cualquier evento que se presente.

UNIDAD I

INTRODUCCIÓN RIESGOS DE DESASTRE

Madruguémosle a los desastres

1. Enfoque de reducción del riesgo de desastre.

2. ¿Qué es una amenaza?
 - 2.1. Tipos de amenazas.
3. ¿Qué es la vulnerabilidad?
 - 3.1. Tipos de vulnerabilidad
4. ¿Qué es el riesgo?
5. ¿Qué es un desastre?
6. ¿Cómo reducir el riesgo de desastres?
7. ¿Qué es prevenir y mitigar?

UNIDAD II

PLANES DE ACCIÓN

1. Terremoto
2. Contactos fuera del área.
3. Como guardar agua
4. Equipo de emergencia para 72 horas
5. Documentos importantes
6. Artículos de bajo de la cama
7. Seguridad para los servicios de energía
8. Agáchese – cúbrase – sosténgase
9. Seguridad contra incendios
10. Refugio en el lugar
11. La caza de peligros en la institución

SEMINARIO DEL PLAN ESCOLAR DE PREVENCIÓN EN CASO DE UN EVENTO SÍSMICO EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.

1. La naturaleza de la amenaza sísmica
Descripción de la amenaza sísmica en la zona y como socializarla entre el cuerpo docente y alumnos.
2. Procedimientos de reacción y de repuesta

Responsabilidades y funciones de cada persona dentro del plan

3. Identificación y reducción de los riesgos

Metodología para identificar los elementos físicos no estructurales que pudiesen construir peligro.

4. Reserva de suministro y provisiones listado de implementos, drogas y alimentos básicos requeridos para atender la emergencia.

5. Simulacros

Guía para dirigir ejercicios de simulacro cuyo fin es capacitar y adiestrar el personal en las reacciones y aplicación de procedimientos de emergencia y poder evaluar su efectividad.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para desarrollar las actividades del presente plan se hará con la participación de diferentes entes del gobierno nacional como lo es el cuerpo de bomberos, la cruz roja y la defensa civil quienes son organizaciones que pueden orientar de manera profesional a los diferentes funcionarios de la institución en la prevención y atención de los riesgos.