

**DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS Y SUS SEDES
MIRAMAR Y PARNASO BASADO EN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000. BAJO
LAS DIRECTRICES DE LA GTC 200**

**YAHAIRA HERRERA SANTIAGO
EDWARD ALONSO ORTIZ CORTES**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO-MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2006

**DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE
LA CALIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS Y SUS SEDES
MIRAMAR Y PARNASO BASADO EN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000. BAJO
LAS DIRECTRICES DE LA GTC 200**

**YAHAIRA HERRERA SANTIAGO
EDWARD ALONSO ORTIZ CORTES**

**Proyecto para optar al Título de
Ingeniero Industrial**

**Director
JOSE JOAQUIN GARCIA
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERIAS FISICO-MECANICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2006

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestros agradecimientos a todas las personas que con su confianza y su colaboración contribuyeron a la realización de este proyecto.

- Ing. Benito Guerra Fuentes, Coordinador Administrativo OPEUIS, por depositar su confianza y brindarnos su colaboración incondicional.
- Ing. Gonzalo Jerez Jiménez, Consultor de calidad, por su asesoría en la realización de este proyecto, sus enseñanzas y consejos.
- Al Ingeniero José Joaquín García, Director del proyecto, por sus aportes, colaboración y guía en el desarrollo de este proyecto.
- A la Comunidad Educativa Infantas, por su participación, motivación y compromiso en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000.
- A la universidad Industrial de Santander, por darnos la oportunidad de cumplir uno de los mayores logros de nuestras vidas.

RESUMEN

TITULO*

DOCUMENTACIÒN E IMPLEMENTACIÒN DE UN SISTEMA DE GESTIÒN DE LA CALIDAD EN LA INSTITUCIÒN EDUCATIVA INFANTAS Y SUS SEDES MIRAMAR Y PARNASO BASADO EN LA NORMA NTC-ISO 9001:2000. BAJO LAS DIRECTRICES DE LA GTC 200.

AUTORES

HERRERA SANTIAGO, Yahaira
ORTIZ CORTES, Edward Alonso**

PALABRAS CLAVES

Sistema de Gestión de la Calidad, Diagnóstico, Diseño, Documentación, Implementación, Procesos educativos, educación integral, mejoramiento continuo.

DESCRIPCIÒN

La Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso diseña y desarrolla programas de educación, formación y de apoyo del servicio educativo en los niveles de transición, básica primaria y básica secundaria.

El presente trabajo consiste en proporcionar una descripción de la metodología utilizada en el diseño, documentación e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Institución bajo la Norma NTC ISO 9001:2000 que ofrece mecanismos para la identificación, seguimiento y control de los procesos educativos, establecer políticas y objetivos de calidad orientados al cumplimiento de los lineamientos institucionales. Con el objetivo de fortalecer los procesos educativos para brindar una educación integral se ha implementado un sistema fundamentado en el ciclo PHVA (planear – hacer – verificar – actuar), en el cual todos los procesos cumplen con este ciclo que permite el mejoramiento continuo y convertir las debilidades en fortalezas.

El desarrollo del proyecto se estructuró en seis etapas, se inició con el diagnóstico de la Institución frente a los requisitos de la Norma, se procedió con la planificación, capacitación y sensibilización del personal para luego realizar un análisis de los procesos y a su vez determinar la documentación requerida, esta etapa se dio a la par con la implementación de los documentos del sistema. Una vez documentado e implementado el sistema se realizó la auditoría interna para evaluar la eficacia del mismo y de esta forma se planteó un plan de mejoras para las no conformidades y finalmente culminar con la inscripción de la Institución ante el ente certificador.

* Tesis de Grado

** Facultad de Ingenierías Físico Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales, Ingeniería Industrial, Ingeniero José Joaquín García.

SUMMARY

TITLE**

DOCUMENTATION AND IMPLEMENTATION OF A MANAGEMENT SYSTEM OF QUALITY AT INFANTAS SCHOOL AND ITS HEADQUARTERS MIRAMAR AND PARNASO BASED ON NTC- ISO 9001:2000 RULE, UNDER DIRECTIONS OF GTC 200

AUTORS:

HERRERA SANTIAGO, Yahaira
ORTIZ CORTES, Edward Alonso**

KEY WORDS

Management system of quality, diagnostic, desing, documentation, implementation, educative processes, integral education, continuos improvement.

DESCRIPTION

Infantas institution, headquarters miramar and parnaso desing and develop education, formation and support programs of the educative service at pre-school, primary and secondary levels.

This word consists of giving a description of the methodology used in the desing, documentation and implementation of a management sistem of quality at institution under the rule NTC ISO 9001:2000 which provides mechanisms for identification, observation and control of the educative processes. To establish politics and aims of quality directed to the fullfillment of the institutional lineaments. With the aim of fortify the educative processes to give an integral education, it has been implemented a sistem based on the cycle PDVA*** (plan-do-verify- act) in whitch all the processes fulfill with this cycle, which let continuos improvement and change the weaknesses in strenghtnesses.

The development of the project was structurated in six (6) stages, it began with the diagnostic of the institution related to the requirements of de rule. Then, we did the planning, training and sensibilization of workers in order to analize the processes and at the same time to determine the required documentation, the implementation of the documents of the system happened in this stage too.

When we documentated and implemented the system, and internal auditorship was done to evaluate the efficacy of it, and in this way we proposed a plan to improve the disagreements and finally, to end up wiht the inscription of the institution to its certification.

* Degree thesis

** Faculty of engineering physic- mechanics. Industrial and management studies school, industrial engineering, engineer Jose Joaquin Garcia.

*** In spanish: PHVA

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	16
1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	18
1.1 OBJETIVO GENERAL	18
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	18
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
2. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	20
2.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	20
2.2 MISIÓN	23
2.3 VISIÓN.....	24
2.4 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	24
2.4.1 Principio legal.....	24
2.4.2 Principio antropológico.....	24
2.4.3 Principio epistemológico	25
2.4.4 Principio axiológico	25
2.4.5 Principio sociológico	25
2.4.6 Principio psicológico	26
2.4.7 Principio pedagógico.....	26
2.4.8 Principio curricular	27
2.4.9 Principio lúdico.....	27
2.4.10 Principio hermenéutico.....	28
2.5 VALORES INSTITUCIONALES	28
2.5.1 El respeto.....	28
2.5.2 La participación ciudadana	29
2.5.3 La responsabilidad.....	29

2.5.4 La solidaridad.....	29
2.5.5 La equidad	30
2.5.6 La tolerancia	30
2.5.7 La bondad	30
2.6 OBJETIVOS INSTITUCIONALES.....	31
2.7 POLÍTICAS INSTITUCIONALES	32
2.7.1 Construcción de la comunidad educativa	32
2.7.2 Responsabilidad social	33
2.7.3 Cultura de la investigación	33
2.7.4 Desempeño integral de los docentes	33
2.7.5 Pedagogía para la formación integral	34
2.7.6 Proyecto de vida	34
2.7.7 Ampliación de la cobertura.....	35
2.8 POLÍTICA DE INTEGRACIÓN.....	35
2.9 METAS.....	35
2.9.1 Metas a corto plazo.....	36
2.9.2 Metas a largo plazo.....	38
2.10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	39
2.11 PORTAFOLIO DE SERVICIOS	40
2.11.1 Educación	40
2.11.2 Bienestar estudiantil.....	40
2.11.2.1 Capellanía.....	40
2.11.2.2 Psicología	40
2.11.2.3 Psicopedagogía	40
2.11.2.4 Enfermería	40
2.11.2.5 Nutrición y diétetica.....	40
2.11.3 Otros servicios	42
2.11.3.1 Transporte escolar	40
2.11.3.2 Tienda escolar	40
2.11.3.3 Biblioteca	40

2.11.3.4	Lúdoteca	41
2.11.3.5	Laboratorio.....	41
2.11.3.6	Aulas de sistemas.....	41
2.11.3.7	Aulas especializadas.....	41
2.11.3.8	Bibliobanco	42
2.11.3.9	Bodega de apoyo didáctico.....	42
2.12	RECURSO HUMANO	42
2.13	INFRAESTRUCTURA.....	42
3.	MARCO TEÓRICO	48
3.1	DEFINICIÓN DE LA CALIDAD	48
3.2	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	48
3.2.1	Definición	48
3.2.2	Beneficios en establecimientos educativos.....	49
3.3	PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	51
3.3.1	Principio 1. Organización orientada al cliente	52
3.3.2	Principio 2. Liderazgo	52
3.3.3	Principio 3. Participación del personal	52
3.3.4	Principio 4. Enfoque basado en procesos.....	53
3.3.5	Principio 5. Enfoque del sistema para la gestión	53
3.3.6	Principio 6. Mejora continua.....	53
3.3.7	Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	54
3.3.8	Principio 8. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.....	54
3.4	ENFOQUE BASADO EN PROCESOS	54
3.5	CERTIFICACIÓN	56
3.5.1	Definición	56
3.5.2	Proceso de certificación	57
3.5.3	Tipos de certificados de conformidad	59
3.5.4	Organismos certificadores en Colombia	59

4. METODOLOGÍA.....	61
4.1 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA INSTITUCIÓN	62
4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	62
4.3 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.....	62
4.4 DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA	63
4.5 REVISIÓN DEL SISTEMA	63
4.6 INSCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN ANTE EL ENTE CERTIFICADOR	64
5. DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN	65
5.1 ALCANCE DEL DIAGNÓSTICO	65
5.2 REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO	65
5.3 INFORME CUALITATIVO	68
5.4 RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN	87
6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA.....	90
6.1 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA.....	90
6.2 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	91
6.3 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD.....	95
6.4 INDICADORES DEL DESEMPEÑO DEL SISTEMA.....	95
6.5 MAPA DE PROCESOS.....	96
6.6 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	97
7. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	98
7.1 ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN	98
7.2 ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN	99
7.3 FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD	100
7.4 RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN.....	100

8. DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN	102
8.1 DISEÑO	102
8.2 DOCUMENTACIÓN.....	103
8.2.1 Descripción de la documentación	103
8.2.2 Normalización de los documentos	107
8.3 IMPLEMENTACIÓN.....	108
9. REVISIÓN DEL SISTEMA.....	111
9.1 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORIA.....	112
9.2 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORIA	114
9.2.1 Inicio de la auditoria	114
9.2.2 Revisión documental.....	115
9.2.3 Preparación de las actividades de auditoria in situ	115
9.2.4 Realización de las actividades de auditoria in situ	117
9.2.5 Preparación, aprobación y distribución del informe	119
9.3 ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE LA AUDITORIA	120
10. INSCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN ANTE EL ENTE CERTIFICADOR	121
11. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	122
12. CONCLUSIONES	124
13. RECOMENDACIONES.....	130
BIBLIOGRAFIA	131
ANEXOS.....	131

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizacional	39
Figura 2. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad	55
Figura 3. Proceso de certificación.....	57
Figura 4. Etapas de desarrollo del proyecto	61
Figura 5. Mapa de procesos	96
Figura 6. Documentos del sistema.....	104
Figura 7. Equipo de auditores internos	114

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Distribución del recurso humano en la Institución.....	43
Tabla 2. Matriz Cargos Vs. Procesos Guía Técnica Colombiana 200	64
Tabla 3. Matriz requisitos ISO 9001:2000 Vs. Cargos a entrevistar.....	67
Tabla 4. Calificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma.....	69
Tabla 5. Análisis del Diagnóstico de Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000 en la Institución.	69
Tabla 6. Alcance del Sistema de Gestión de calidad	90
Tabla 7. Matriz de relaciones	94
Tabla 8. Política de Calidad	94
Tabla 9. Objetivos de calidad.....	95
Tabla 10. Actividades de implementación.....	116
Tabla 11. Programa de auditoria No. 01	122
Tabla 12. Plan de auditoria interna de calidad	116
Tabla 13. Cumplimiento de objetivos	122
Tabla 14. Descripción del personal capacitado como auditores internos	122
Tabla 15. Resultados de la auditoria interna No. 01	122

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Lista de verificación	132
Anexo 2. Manual de calidad IEI-M-002	146
Anexo 3. Formato de asistencia a capacitaciones IEI-F-024	202
Anexo 4. Actividades de sensibilización, capacitación y de formación de auditores internos de calidad	204
Anexo 5. Procedimientos del sistema	210
Anexo 6. Listado maestro de documentos y registros	364
Anexo 7. Artículos publicados en <i>PETROUIS</i>	379
Anexo 8. Registros de auditoría	383
Anexo 9. Carta ante el ente certificador ICONTEC y propuesta de prestación del servicio, certificados de calidad ICONTEC y IONET, Carta de otorgamiento del certificado de calidad y certificado del cumplimiento de objetivos por parte de los autores del proyecto	407
Anexo 10. Plan de acciones correctivas	414

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de calidad basados en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial representan desde hace algunos años la mejor opción para la variedad de empresas existentes que se desenvuelven en diferentes sectores; organizaciones comprometidas en involucrar procedimientos adecuados y eficientes que reflejan un alto grado de calidad y mejora continua.

A diferencia de muchos programas de mejora continua de calidad, la implantación de estándares, como la Familia de Normas ISO 9000:2000, no caduca; si no que se renuevan en forma dinámica logrando mantener niveles óptimos de calidad en forma permanente.

La certificación ISO 9001:2000, para una empresa determinada no significa la eliminación total de fallas en sus procesos internos, pero ofrece los métodos y procedimientos eficaces para determinar las causas de los problemas para luego corregirlos y evitar que estos se repitan, por tal razón la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se ha convertido no en una táctica de competitividad sino en una necesidad, siendo la principal estrategia para generar valor agregado a los productos y/o servicios con el fin de cumplir y superar las necesidades y expectativas de los clientes.

Por otra parte, la planeación estratégica que tiene como fundamentos la definición de los principios institucionales, entendidos como el conjunto de valores, creencias, normas, que regulan la vida de una organización, no puede quedarse solo en planes, estos tienen que ejecutarse y causar impacto ante el mercado y el cliente y sus resultados tienen que evaluarse y medirse.

La implementación y control estratégico es, entonces, una competencia básica de toda organización, el punto de partida de un sistema de medición de gestión es el direccionamiento estratégico de la organización, sus objetivos y sus estrategias; estos le darán su característica básica.

El presente documento describe las etapas para llevar a cabo el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución Infantas Sedes Miramar y El Parnaso, las cuales consisten en realizar un diagnóstico inicial acerca del nivel del cumplimiento de los requerimientos que exige la Norma ISO 9001:2000, sensibilizar y capacitar al personal directivo, administrativo y docente, diseñar y documentar el sistema, implementar la documentación, efectuar la auditoria interna necesaria para la revisión y evaluación, generar los canales de retroalimentación de la evaluación e Inscribir a la Institución ante un organismo certificador y demostrar que se inicia el proceso de certificación mediante copia del documento que lo evidencie.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar, documentar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso en los procesos de Gestión Directiva, Gestión Académica, Gestión Administrativa y financiera, y Gestión de la Comunidad basado en la norma ISO 9001:2000, bajo las directrices que establece la Guía Técnica Colombiana GTC 200.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación inicial de la Institución, con el fin de verificar el estado de cumplimiento de los requerimientos que exige la Norma ISO 9001:2000. bajo las directrices de la GTC 200.
- Sensibilizar y Capacitar al personal directivo, administrativo y docente de la Institución, involucrados directamente en la prestación del servicio educativo sobre la importancia, elaboración y uso de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad planteado utilizando la GTC 200.
- Diseñar y documentar el sistema, mediante la determinación de los procesos sobre los cuales se establecerá el Sistema de Gestión de Calidad, el establecimiento de la política y los objetivos de calidad como orientación para el direccionamiento estratégico de la Institución y finalmente la elaboración de toda la documentación exigida por la Norma y la Institución.

- Implementar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- Efectuar la auditoria interna necesaria para la revisión y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad implementado y generar los canales de retroalimentación de la evaluación, aplicables a acciones preventivas y correctivas que lleven al mejoramiento continuo del Sistema.
- Inscribir a la Institución ante un organismo certificador y demostrar que se inicia el proceso de certificación mediante copia del documento que lo evidencie.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso, busca implementar un Sistema de Gestión de Calidad enfocado al mejoramiento continuo de sus procesos, con el fin de mejorar su eficiencia, satisfacer las necesidades del mercado y lograr la certificación de calidad cumpliendo con los requerimientos de la norma ISO 9001:2000 bajo las directrices que ofrece la Guía Técnica Colombiana GTC 200; todo esto con el fin de lograr un fortalecimiento y posicionamiento de carácter estratégico con respecto al resto de Instituciones similares que no han afrontado este proceso.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es el complemento ideal para que de la mano del talento humano la Institución continúe siendo reconocida como una organización de alto desempeño y calidad en la prestación de sus servicios; para que de igual forma, adquiera y demuestre un papel importante dentro del conjunto de entidades de amplio sentido educativo y comprometidas con el desarrollo educacional de los directamente involucrados.

2. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

2.1 RESEÑA HISTÓRICA ¹

La existencia del servicio educativo en los campos petroleros se remonta a 1928 cuando la Tropical Oil Company dio al servicio las primeras aulas; sin embargo, sólo hasta 1932 iniciaron su funcionamiento normal. Antes de esa fecha hubo necesidad de cerrarlas por falta de profesores.

La clasificación de los estudiantes en esa época se realizaba teniendo en cuenta la procedencia de sus padres: Los antioqueños, costeños, santandereanos y los “yumecos” procedentes de Aruba, Curazao, Trinidad y San Andrés, todos tenían grupos diferentes y eran separados de acuerdo con su región. A partir de 1974 con la creación de la Dirección General de Escuelas, se introdujeron nuevos procedimientos y una cierta organización, teniendo en cuenta los modelos oficiales de ese entonces.

La Concentración Escolar No 2 inició sus labores en 1959, con permiso de funcionamiento de la Secretaría de Educación Nacional. En 1963 cuando recibió su Aprobación Oficial, funcionaron en ella 26 grupos donde se impartía Educación Elemental en los cinco (5) grados de primaria. La Concentración Escolar No. 3, Miramar, inició sus labores en febrero de 1964 y la Concentración Escolar No. 4, El Parnaso, en febrero de 1965.

Desde su inicio la Concentración Escolar No 2 dependía del Distrito Petrolero de Producción comúnmente denominado “El Centro” por encontrarse ubicado en el

¹ Proyecto Educativo Institucional. Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y el Parnaso. Barrancabermeja, 2005. p.8

corregimiento del mismo nombre. A partir de 1975 su manejo pasó a depender del distrito Petrolero del Complejo Industrial de Barrancabermeja (CIB).

Esta transferencia administrativa obedeció a la cercanía con dicho distrito ya que tanto el CIB como el Colegio Infantas (antigua Concentración No. 2), tenían sus sedes en el casco urbano de la ciudad de Barrancabermeja.

En los años de 1994 y 1995 se amplía el suministro de personal docente por parte del Convenio UIS – ECOPEPETROL.

En el periodo 2001 a 2004 la UIS asumió la dirección general de los tres colegios con un enfoque pedagógico novedoso que respondía a las circunstancias actuales y futuras en la formación integral del ser humano y comenzó a proyectarse hacia el siguiente año una sola Institución de acuerdo con los lineamientos del MEN y la Ley 715 de 2001. Con la resolución No. 505 de 23 de Noviembre de 2004 y Resolución No. 148 del 4 de marzo de 2005 se hizo realidad la constitución de la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso, con proyección a todo el proceso de educación formal: del grado cero al grado once, haciendo énfasis en construcción de mentalidad universitaria en los estudiantes.

Hoy la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso, ubicada en la ciudad de Barrancabermeja, es una Empresa educativa administrada por la Universidad Industrial de Santander, con Licencia de Funcionamiento y autonomía escolar. Como tal funciona como una dependencia autónoma dirigida por un Rector como máxima autoridad de la misma en lo que tiene que ver con el direccionamiento de la Institución en la parte administrativa y académica para la prestación del servicio educativo, pero que se soporta para su funcionamiento en los procesos de apoyo que maneja la Universidad, específicamente en lo que tiene que ver con los procesos de compras, contable y el manejo de los aspectos contractuales de los servicios conexos que presta la Institución.

Para los efectos administrativos de esta interrelación entre la Institución y la UIS existe la Oficina de Coordinación de Proyectos Especiales (OPEUIS) desde la cual a través de la Coordinación, el Asistente Administrativo y una secretaría, se prestan los diferentes servicios de apoyo y administración. El recurso humano con que cuenta la Institución aunque administrativamente depende de la UIS, las demás relaciones laborales son manejadas a través de un esquema de outsourcing por una entidad externa a la universidad.

En su organización interna y en sus relaciones con terceros funciona como una entidad dedicada a las actividades propias de la educación organizada en tres sedes así: Miramar: De Transición a Tercero, El Parnaso: De Cuarto a Quinto e Infantas: De Sexto en adelante. Su sede principal es Infantas en donde se centraliza la administración. Las tres sedes ocupan una extensión de 37.549.63 metros cuadrados, de los cuales 10.644.79 son construidos y los restantes son de áreas recreativas y libres.

En cuanto a estructura administrativa existe un Equipo de Alta Gerencia, integrado por el Coordinador de Proyectos Especiales de la UIS, las Coordinaciones Académicas de cada sede y el Rector de la Institución. Este equipo traza las políticas institucionales, mantiene la identidad, evalúa la gestión y reorienta continuamente el proceso de prestación del servicio educativo. Igualmente, se cuenta con el Gobierno Escolar y entes de apoyo donde se evidencia la participación democrática de todos los estamentos de la comunidad educativa (artículo 142 de la Ley 115 de 1994).

El Rector es quien convoca y preside a los entes del Gobierno Escolar, Consejo Directivo y Consejo Académico, quienes participan en la organización y funcionamiento del Proyecto Educativo Institucional.

La dirección, asesoría y apoyo de la UIS a la Institución Educativa Infantas ha sido de forma directa y constante a través de la Escuela de Educación e Idiomas; fortalecimiento a nivel científico con prácticas en laboratorios sofisticados en la sede de la ciudad, acceso a la información y al conocimiento universal con su Biblioteca Alejandro Galvis Galvis y demás aportes administrativos y técnicos; de esta forma construye conciencia individual y social en los niños, niñas y jóvenes en la formación en proyecto de vida personal, familiar, social, profesional y espiritual.

2.2 MISIÓN²

La Institución Educativa Infantas, Sede Miramar y el Parnaso, que por convenio forma parte de la Universidad Industrial de Santander, es una organización que tiene como propósito la formación de personas de alta calidad ética y política; generación y adecuación de conocimientos; la conservación y la reinterpretación y la cultura y la participación activa liderando procesos de cambios por el progreso y mejor calidad de vida en lo personal, familiar y social.

Orientan su misión los principios democráticos, la reflexión crítica, el trabajo interdisciplinario y la relación con el mundo externo y sustenta su trabajo en las cualidades humanas de las personas que la integran, en la competencia de sus empleados, en la calidad humana y profesionalismo de sus profesores y en el compromiso de la comunidad educativa con los propósitos institucionales y la construcción de una cultura de calidad de vida.

² Proyecto Educativo Institucional. Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y el Parnaso. Barrancabermeja, 2005. p.11

2.3 VISIÓN³

Es una Institución Educativa que ofrece a la comunidad local, regional y nacional formación integral y permanente de alta calidad y pertinencia social: espíritu científico, ejercicio en los derechos humanos universales, competencias ciudadanas, reflexión crítica para avanzar en la construcción de una sociedad mejor, viviendo la democracia, convivencia, autonomía y libertad responsable.

2.4 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES⁴

2.4.1 Principio legal

La Institución se rige por la Constitución Política Nacional de 1991, El Código del Menor, la ley 115 de 1994 y decretos reglamentarios a la misma hasta la fecha, Ley 715 de 2001.

2.4.2 Principio antropológico

En el transcurso de la historia, se dan diferentes visiones del hombre en la búsqueda de una comprensión de lo que significa la realidad. Las grandes líneas del pensamiento de una concepción dualista, nos han llevado a una concepción integral, unitaria del hombre.

La concepción actual responde a un nuevo contexto histórico, político, social y económico que el hombre vive y experimenta, donde la característica antropológica fundamental es su capacidad relacional.

³ Proyecto Educativo Institucional. Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y el Parnaso. Barrancabermeja, 2005. p.11

⁴ Proyecto Educativo Institucional. Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y el Parnaso. Barrancabermeja, 2005. p.12

2.4.3 Principio epistemológico

El conocimiento se concibe como una construcción individual y social orientado al saber hacer en donde la persona busca soluciones a los problemas que se le presentan en su diario transcurrir escolar, dándosele mayor relevancia al aprendizaje significativo, el cual se da cuando el estudiante relaciona los nuevos conocimientos con los que ya posee, es decir, con su propia estructura cognitiva y da nuevos significados a la realidad circundante, la cual se realiza de una manera gradual.

2.4.4 Principio axiológico

Uno de los pilares mas importantes dentro de la formación del ser humano es la interiorización, vivencia y aplicabilidad de los valores, que conlleven a una convivencia sana, activa y feliz; abarcando todos los centros vitales de su entorno, tales como: familia, amigos, escuela – trabajo, sociedad y espiritualidad. Por lo tanto en la Institución los valores están encaminados a formar individuos virtuosos que estén preparados en un proceso adecuado en la toma de decisiones en las diferentes etapas de su vida.

La pedagogía aprendizaje significativo enfocada desde el constructivismo está basada en la experiencia social, es decir en la interacción: estudiante – maestro; estudiante – estudiante; estudiante – padres, en la que se promueve el trabajo en equipo; haciendo uso de estrategias didácticas para hacer reflexionar a los estudiantes mientras aprenden.

2.4.5 Principio sociológico

Dentro de la visión integral del ser humano, es necesario considerar la estructura social, en la cual los individuos se desenvuelven y se interrelacionan entre sí.

En la sociedad se dan comunicaciones de distinto orden entre las personas, son las llamadas “relaciones sociales”, es por esto que las diferencias de ideas y posturas respecto a algún tema o ante la vida misma nos exige ser plurales; es decir, comprender y respetar a los otros con sus costumbres, creencias religiosas y convicciones políticas y sociales.

2.4.6 Principio psicológico

Dentro de la disciplina de la psicología el desarrollo humano es el estudio científico de cómo cambian las personas y cómo permanecen algunos aspectos con el correr del tiempo teniendo en cuenta sus dimensiones, su proceso evolutivo, sus características individuales. Según los teóricos del desarrollo los cambios ocurren durante toda la vida, aunque son más notorios durante la niñez.

El ser humano es un ser con infinidad de habilidades para desarrollar, con capacidad para resolver los problemas que se le presentan, tomando una actitud consciente y responsable de sus actos y lógicamente de las consecuencias de estos.

Es un individuo que forma parte de una colectividad y por lo tanto, con unos deberes y derechos que lo caracterizan como persona.

2.4.7 Principio pedagógico

A partir del año 2001 se implementó un enfoque pedagógico “el aprendizaje significativo con base en el constructivismo humano”, en el cual el sujeto construye el saber de manera intencionada, donde se tiene en cuenta sus pre-saberes para interpretar la realidad y darle sentido.

Es importante resaltar el papel del maestro como el orientador, el cual debe poseer un adecuado manejo de su práctica pedagógica brindando material potencialmente significativo y propiciar en los estudiantes actividades que conduzcan al desarrollo de sus competencias.

2.4.8 Principio curricular

El currículo busca contribuir a la formación integral de los estudiantes, propiciando en ellos el desarrollo de sus múltiples potencialidades; el desarrollo de una conciencia crítica para reconocer y superar los conflictos cotidianos; busca generar participación democrática, orientado hacia la sana convivencia y la tolerancia. El propósito central del currículo de la Institución es el de formar al nuevo ciudadano capaz de participar responsablemente en la transformación de la sociedad actual para un mejor bien-estar de sí mismo y de los otros.

2.4.9 Principio lúdico

La lúdica como proceso ligado al desarrollo humano, no es una ciencia, ni una disciplina, ni mucho menos⁵, una nueva moda. La lúdica es más bien una actitud, una predisposición del ser frente a la cotidianidad, es una forma de estar en la vida, de relacionarse con ella, en esos espacios en que se producen disfrute, goce y felicidad, acompañados de la distensión que producen actividades simbólicas e imaginarias como el juego, la chanza, el sentido del humor, la escritura y el arte.

Desde esta perspectiva la Institución asimila la dimensión lúdica la cual es transversal a todo el currículo, de tal forma que el proceso educativo sea más agradable y productivo a los protagonistas del mismo.

⁵ JIMÉNEZ VELEZ, Carlos Alberto. Lúdica. 2005. www.geocities.com/ludico_pei

2.4.10 Principio hermenéutico

La Institución Educativa entiende la hermenéutica como una actividad de reflexión en el sentido etimológico del término, es decir, una actividad interpretativa que permita la captación plena del sentido de los fenómenos.

La hermenéutica aplica el modelo interpretativo de los textos, mitos, creencias, saberes e instituciones, lo que fundamenta el conocimiento de lo que es el mundo y el hombre y que a su vez determinan, orientan, limitan y manipulan la realidad, el contexto, contexto predeterminado por la cultura y un lenguaje determinado; de igual forma brinda herramientas mentales y conceptuales para la construcción de significados de realidad y la negociación de los mismos con los otros.

2.5 VALORES INSTITUCIONALES⁶

Para la elaboración de un acertado programa de pedagogía de los valores, se debe contar con una buena sustentación basada en el ser humano, como ya se ha venido analizando; además, se deben tener presente unos principios que respalden dicha pedagogía.

2.5.1 El respeto

En la Institución se toma el concepto de respeto en dos formas. Primero en cuanto el respeto a las personas, en este sentido se toma a la persona en cuanto sujeto de derechos y deberes, el ser tratada con dignidad y bondad. En segundo lugar, respeto a las cosas, a la Naturaleza por cuanto el hombre mantiene con ella relaciones de servicio y subsistencia.

⁶ Proyecto Educativo Institucional. Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y el Parnaso. Barrancabermeja, 2005. p.16

2.5.2 La participación ciudadana

Formar en los estudiantes hombres y mujeres que tengan sentido de pertenencia, con la institución, lo local, regional y nacional para que de esta forma sean partícipes de la toma de decisiones en todo nivel de la vida social, siendo protagonistas activos de los procesos de transformación.

2.5.3 La responsabilidad

Valor fundamental en la formación de personas ya que es a través de ella que se puede llegar a valorar si un individuo ha llegado a un estado psicológico consciente y equilibrado de su libertad.

Cuando un individuo asume las consecuencias de sus actos intencionados, resultado de las decisiones que tome o acepte; y también de sus actos no intencionados, de tal modo que los demás queden beneficiados lo más posible o, por lo menos, no perjudicados; preocupándose a la vez de que las otras personas en quienes puede influir hagan lo mismo; es cuando se puede llegar a afirmar que esta persona es responsable.

2.5.4 La solidaridad

Una de las características del enfoque pedagógico de la Institución es el trabajo en equipo, es a partir de allí que los estudiantes van descubriendo la importancia del otro en el proceso educativo, donde aprender a compartir sus ideas y errores genera un ambiente de solidaridad y confianza en los individuos. Se valora lo que se tiene y se aprende a compartirlo, siendo allí donde se comprende la importancia que la relación con el otro(s) y hace al sujeto más humano.

2.5.5 La equidad

Entendida como la construcción de situaciones, de espacios, de tiempos en igualdad de oportunidades para todos, en este caso los integrantes de la comunidad educativa, y como capacidad real de cada uno para acceder a dichas oportunidades y la manera de ser eficiente, es decir, el cómo cada uno maximiza estas oportunidades o utilidades para el bien propio y colectivo. Construir sentido de equidad y eficiencia.

2.5.6 La tolerancia

Entendida como la expresión más clara del respeto por los demás, siendo un valor fundamental para la convivencia pacífica entre las personas. Tiene que ver con el reconocimiento de los otros como seres humanos, con el derecho a ser aceptados en su individualidad y su diferencia.

2.5.7 La bondad

El ser humano antes de amar se encuentra a sí mismo, conoce sus aptitudes y actitudes. Estos elementos llevan a la persona a lograr una auto - imagen positiva que le permite escalar, abrir caminos, sobrepasar obstáculos.

La persona que tiene fe en sí misma y confianza en los demás, está dispuesta a abrirse y a aceptar a los otros dentro de su mundo. Por los mismos, motivos, está dispuesta a permitir que los otros la acepten dentro del mundo de ellos.

2.6 OBJETIVOS INSTITUCIONALES⁷

- Sensibilizar al estudiante y llevarlo a la interiorización de valores a través de situaciones reales de la vida escolar, familiar y social, para que pueda generar soluciones a través de las cuales aprenda a darle sentido, valor y así trazar caminos para la convivencia y armonía en su comunidad.
- Orientar a los estudiantes a construir su proyecto de vida en desarrollo humano sostenible y solidario en lo escolar y profesional como prospectiva.
- Motivar al estudiante a vivenciar la fe cristiana católica respetando los diferentes credos religiosos.
- Construir conocimiento por medio del aprendizaje significativo en base en el constructivismo humano que lleve al estudiante a la construcción de su saber a partir de su experiencia personal y colectiva, propiciando su desarrollo humano integral.
- Desarrollar en los estudiantes las capacidades necesarias que le permitan continuar de manera eficiente un nivel de estudio superior o vincularse al campo de trabajo, es decir, hacer del educando una persona competente y comprometida con la comunidad.
- Desarrolla actitudes, habilidades y conocimientos para participar democráticamente en las decisiones de la vida escolar y de esta forma proyectar estas actitudes en su vida diaria.

⁷ Proyecto Educativo Institucional. Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y el Parnaso. Barrancabermeja, 2005. p.17

- Reconoce los valores de los principios básicos de la convivencia ciudadana como la solidaridad, el cuidado, la responsabilidad, la bondad, buen trato y respeto por la dignidad humana, practicándolos en los contextos en que convive.

2.7 POLÍTICAS INSTITUCIONALES⁸

Las políticas institucionales fomentan el impulso y el fortalecimiento de espacios de concertación, planeación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y estrategias educativas, que contribuyen a la formación integral de los estudiantes y a la consolidación de la comunidad educativa en el contexto del proyecto educativo institucional, el cual busca la construcción de proyectos, enmarcados en un concepto de calidad de vida y fundamentados en el manejo adecuado del presente con claros criterios de construcción de futuro.

De acuerdo con los elementos conceptuales que se han explicitado anteriormente y con los referentes teóricos aportados por la ley 230, la ley general de educación, el enfoque pedagógico de la Institución y las políticas generales de la Universidad Industrial de Santander (UIS), se pueden trazar las siguientes políticas:

2.7.1 Construcción de la comunidad educativa

Consolidar criterios de identidad y sentido de pertenencia entre los miembros de la comunidad educativa, a través de un enfoque integral de permanente transformación, valoración y proyección que contribuya a la construcción de los conocimientos desde sus propios contextos: social, natural y cultural, con el ánimo de proyectar la Institución.

⁸ Proyecto Educativo Institucional. Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y el Parnaso. Barrancabermeja, 2005. p.19

2.7.2 Responsabilidad social

Toda actividad educativa debe tender a la formación en la responsabilidad tanto individual como colectiva y buscar un compromiso real del estudiante con el manejo de su entorno inmediato.

Lo anterior debe lograrse por medio de acciones que permitan evidenciar las relaciones ser humano – sociedad – naturaleza. Estas acciones deben, a su vez, estar orientadas a clarificar el tipo de sociedad a la cual pertenece el estudiante, el papel que tiene en ella y el tipo de relaciones que establece con los demás y con la sociedad misma.

2.7.3 Cultura de la investigación

La investigación debe ser un componente fundamental de la institución, debido a que ella permite la reflexión permanente y necesaria para la interpretación de realidades y abre posibilidades para el diálogo interdisciplinario, con el fin de hacer significativos los conocimientos y de implicarlos en la cualificación de las interacciones que establecen los diversos grupos socioculturales con los contextos en los cuales desarrollan su vida, desde los que construyen su visión de mundo y que les sirven de base para sus proyecciones, tanto individuales como colectivas.

2.7.4 Desempeño integral de los docentes

El desempeño de un maestro debe estar enmarcado en un alto componente investigativo en su formación, que sea guía, orientador, dinamizador de los proyectos y que tenga claridad de su papel como vínculo importante entre los diversos sectores que conforman su comunidad.

Un maestro flexible en su quehacer, con muchas más preguntas que respuestas, que busque el fortalecimiento de los procesos mediante la participación e incidir en la búsqueda de alternativas, un maestro con capacidad de cuestionarse, de buscar el diálogo para la argumentación de sus explicaciones, con posibilidad de reconocerse como ente en constante transformación, con verdades relativas y que tenga confianza en sí mismo y sienta placer por la permanente actividad de descubrir.

2.7.5 Pedagogía para la formación integral

La pedagogía que ha de regir el proceso de construcción de conocimientos en el estudiante, es una pedagogía basada en el aprendizaje significativo y en el proceso de formación integral dentro de la perspectiva del constructivismo humano, donde se generen espacios para un verdadero trabajo interdisciplinario que permita recobrar el entorno como escenario de conocimiento, donde implique hacer los saberes significativos para el saber, para el saber hacer y para el saber ser, no solamente de contenidos, sino también de conceptualizaciones, de métodos y actitudes.

2.7.6 Proyecto de vida

Construir un proyecto de vida en los estudiantes, es darle la posibilidad de brindarle un futuro con amor, entusiasmo, optimismo y alegría, donde se le de la oportunidad de ser el principal inventor, gestor y constructor de sueños, metas y retos que le imponga la vida, logrando fortalecer constantemente su deseo de superación y el poder de dar significado a su vida, siendo una persona íntegra y productiva en la sociedad a la cual pertenece.

2.7.7 Ampliación de la cobertura

Ampliar la cobertura de la institución, es el reto para seguir fortaleciendo y dinamizando acciones de proyección social y educativa que propendan por la construcción permanente de instrumentos que logren garantizar la continuidad, y la calidad institucional, haciendo posible su transformación y evolución en el marco de la sostenibilidad.

2.8 POLÍTICA DE INTEGRACIÓN⁹

Son directrices que permite la vinculación de estudiantes con necesidades especiales a nivel físico, biológico, psicológico, cultural y social, brindándole la oportunidad de acceder a un entorno escolar que promueve espacios de asesoría permanente en cada una de las estrategias y procesos pedagógicos, que le permiten al estudiante superar sus dificultades y potenciar sus diferentes niveles de aprendizaje, de acuerdo a sus necesidades especiales y a su capacidad para interactuar de forma activa y competente en su contexto escolar, teniendo como eje principal su desarrollo integral en las diferentes dimensiones del individuo, en el marco de mejoramiento de calidad de vida.

2.9 METAS¹⁰

La Institución tiene el reto de mejorar la calidad de la educación, y ofrecer estudiantes competentes y seguros; que el país tenga individuos preparados que puedan progresar y desempeñarse mejor en un mundo exigente y globalizado.

⁹ Proyecto Educativo Institucional. Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y el Parnaso. Barrancabermeja, 2005. p.22

¹⁰ Proyecto Educativo Institucional. Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y el Parnaso. Barrancabermeja, 2005. p.23

Teniendo en cuenta lo anterior se plantearon las siguientes metas a corto y a largo plazo:

2.9.1 Metas a corto plazo

- La consolidación del preescolar, como la primera etapa de desarrollo integral del estudiante donde se conjugan experiencias sociales, pedagógicas y recreativas, que preparan al educando para asumir su ingreso al sistema escolar de básica primaria.
- Despertar en el estudiante el deseo de aprender como un proceso continuo que lo impulsa siempre a ir más lejos y le obliga a defenderse, a liberarse, a transformarse, a lograr la conquista de sí mismo en su trascender.
- Fortalecer las prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios y valores de la participación y organización ciudadana, estimulando la autonomía y responsabilidad social.
- Fortalecer el proceso de evaluación mediante el seguimiento y control de estrategias que orienten la formación integral del estudiante, promoviendo el cambio que implica el desarrollo para preparar permanentemente el individuo para la vida.
- Regular la convivencia en los distintos estamentos a través de la deconstrucción del Manual de convivencia
- Programar actividades a nivel institucional y en las diferentes áreas de aprendizaje que le permitan al estudiante descubrir, vivenciar y forjar el camino para iniciar la construcción de un proyecto de vida lleno de imaginación y visión.

- Mantener información actualizada a través del Internet.
- Potencializar al estudiante en las diversas áreas del conocimiento para que asuma con eficiencia y eficacia los retos de las diferentes olimpiadas en las cuales participa para representar la Institución.
- Vincular de manera permanente a los padres de familia en la construcción de proyectos de vida de los estudiantes, como principales gestores en el proceso de formación y trascendencia de nuevos ciudadanos responsables, críticos, reflexivos, capaces de tomar decisiones y contribuir al desarrollo de una sociedad, en el marco del mejoramiento de la calidad de vida.
- La formación de docentes en la responsabilidad social para la gestión pedagógica, didáctica e institucional que pueda conducir a un trabajo en equipo, integrado, interdisciplinario, que reconozca la particularidad de la Institución y la ponga en concordancia con los intereses de la comunidad (meta permanente y constante).
- Fortalecer el proceso de construcción y consolidación del enfoque pedagógico que permita formar integralmente al estudiante en sus potencialidades, valores y capacidades que lo motiven a continuar su educación a través de su vida.
- Construir y adecuar espacios físicos para ofrecer un mejor servicio educativo.
- Diseñar y publicar para la comunidad educativa documentos estandarizados: el sistema de evaluación, el manual de procedimientos, manual de convivencia, manual de funciones.

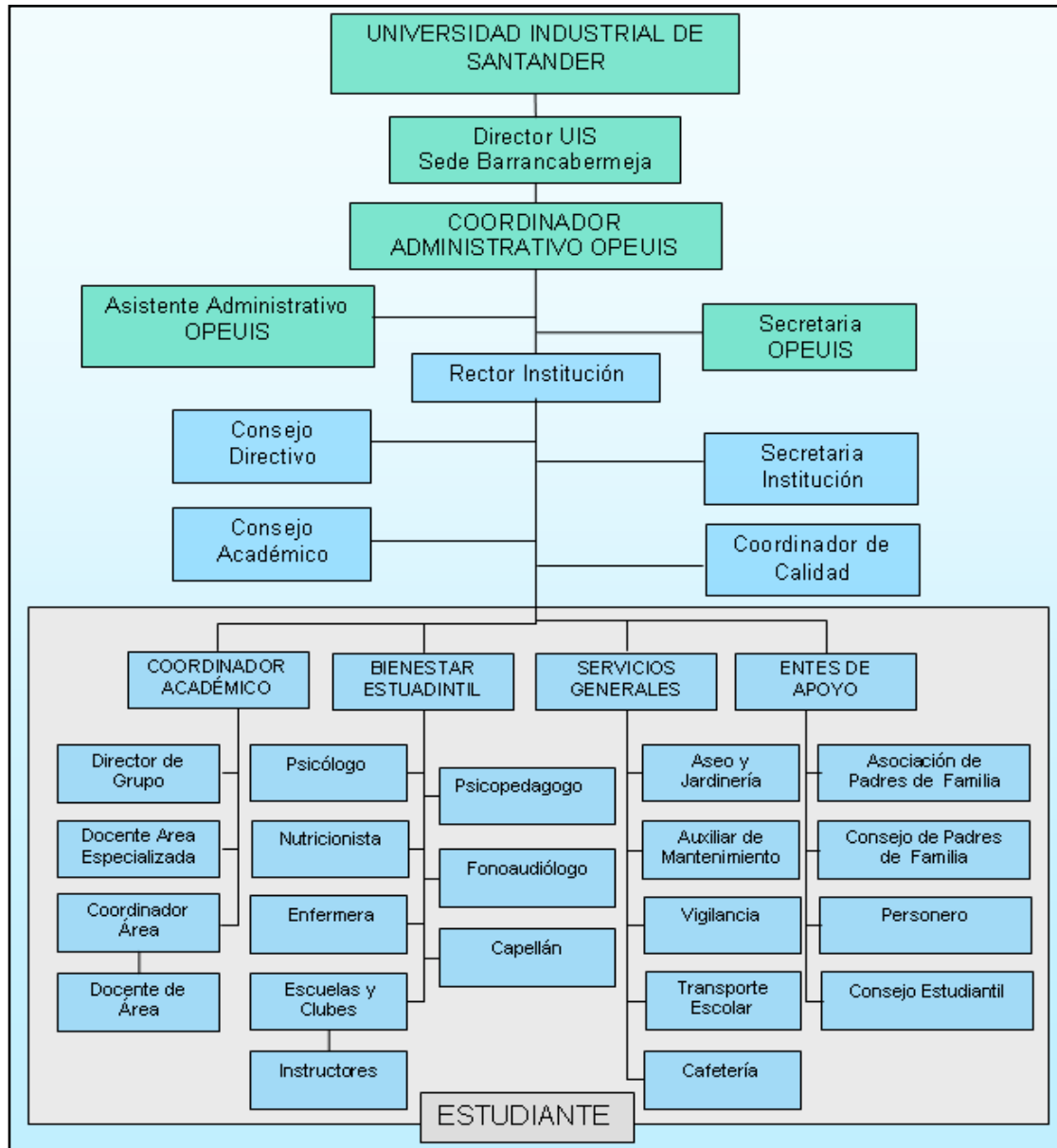
2.9.2 Metas a largo plazo

- Fortalecer programas educativos para potenciar estudiantes con necesidades especiales: Discapacidad auditiva, visual, motora y cognitiva.
- Promover la capacitación y actualización de docentes para apoyar y fortalecer los procesos de desarrollo integral en los estudiantes con necesidades especiales.
- Formar personas con alta calidad ética, política, y profesional fundamentado en la construcción de proyecto de vida, cuyo modelo de desarrollo sea sostenible y solidario, tanto en lo personal como en lo social y cultural en el marco de mejoramiento de calidad de vida.
- La ampliación del servicio de Educación Secundaria y Media, teniendo claramente definido el perfil del estudiante que se quiere formar, proyectándolo hacia la educación superior que le ofrece la Universidad Industrial de Santander (UIS).
- Actualización de los programas y equipos de cómputo.

2.10 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La siguiente figura muestra la estructura organizacional de la Institución, en la cual se detallan los niveles jerárquicos que la caracterizan.

Figura 1. Estructura organizacional



Fuente. Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso

2.11 PORTAFOLIO DE SERVICIOS¹¹

2.11.1 Educación

Diseño y prestación del servicio educativo en educación formal en los niveles de transición, básica primaria y básica secundaria, en jornada diurna a los hijos de la nómina convencional del Complejo Industrial Barrancabermeja y de funcionarios de la Oficina de Proyectos Especiales UIS –ECOPETROL y particulares que requieran el servicio educativo para sus hijos.

La Institución ofrece además los siguientes servicios:

2.11.2 Bienestar estudiantil

2.11.2.1 Capellanía

Su función es orientar y asesorar a la comunidad educativa en las dificultades a nivel familiar, brindando atención a estudiantes, docentes y padres de familia que soliciten sus servicios.

También planea, organiza y/o realiza convivencias, conferencias, celebraciones eucarísticas y talleres de carácter formativo.

2.11.2.2 Psicología

Su función es orientar, asesorar y capacitar a la comunidad educativa en el manejo, estimulación, potenciación de los procesos básicos del desarrollo Bio-psicosocial y aquellos que deben ser fomentados para contribuir al pleno desarrollo de la personalidad (Decreto 1860).

¹¹ <http://www.infantas.edu.co>

2.11.2.3 Psicopedagogía

Su función es diagnosticar e intervenir dificultades de aprendizaje que se presentan en los estudiantes desarrollando estrategias y dinámicas de participación familiar alrededor de la realización integral de la persona, de tal manera que en los procesos de formación, habilitación y rehabilitación interdisciplinaria, participe activamente la familia, la escuela y la sociedad.

2.11.2.4 Enfermería

Su función es la de contribuir a la formación y al pleno desarrollo de las potencialidades de los niños y adolescentes mediante la integración de acciones educativas, promoción de la salud de prevención de la enfermedad, de mejoramiento ambiental, dirigidas a la comunidad educativa y su entorno, entre sus funciones esta la de organizar campañas de vacunación y brindar atención de salud en situaciones de emergencia.

2.11.2.5 Nutrición y dietética

Servicio prestado por un profesional en el área con el objetivo de lograr el mejoramiento de la calidad de vida de los estudiantes mediante la adquisición de adecuados hábitos de alimentación, de higiene y estilos de vida saludables en la comunidad educativa de la Institución, además de planificar, analizar y desarrollar rigurosamente los diagnósticos en forma individual y global para la alimentación de la comunidad educativa.

2.11.3 Otros servicios

2.11.3.1 Transporte escolar

La Institución cuenta con el servicio de transporte escolar, es el único medio autorizado para la movilización de los estudiantes antes de comenzar y al finalizar la jornada escolar. Existen varias rutas las cuales se modifican anualmente teniendo en cuenta el bienestar general de los estudiantes; cada ruta cuenta con un jefe de ruta, quien es el responsable y encargado de velar por el cumplimiento de las normas establecidas durante los recorridos.

Este es un servicio subcontratado con la empresa Transportes y Equipos, quien cuenta con la certificación de calidad otorgada por el ICONTEC.

2.11.3.2 Tienda escolar

La Institución Educativa cuenta con el servicio de tienda escolar en cada una de sus sedes, el cual es entregado en administración a un particular, que previa selección a principio del año escolar se le responsabiliza de prestar este servicio.

2.11.3.3 Biblioteca

Es un espacio donde el estudiante tiene todo los servicios para poder acceder información a nivel físico y virtual, con el objeto de fomentar el gusto y curiosidad por la lectura, la consulta y la investigación, facilitando material agradable e interesante. Cada sede cuenta con una biblioteca sistematizada y además se cuenta con el apoyo de la biblioteca Alejandro Galvis Galvis de la ciudad, el estudiante de la Institución con su carné de identificación de la misma podrá hacer uso de los servicios que presta la Biblioteca.

2.11.3.4 Lúdoteca

Es un espacio de aprendizaje a través de la lúdica al cual los estudiantes tiene acceso semanalmente bajo el acompañamiento del profesional en el área sobre todo en terapia ocupacional donde se busca desarrollar en el estudiante todas sus potencialidades mentales , por la cual se cuenta con juegos inteligentes para el desarrollo del pensamiento

2.11.3.5 Laboratorio

Son espacios donde los estudiantes realizan sus prácticas experimentales de acuerdo al avance y programación de las asignaturas, la Institución cuenta con un laboratorio de ciencias naturales (ubicado en la Sede Infantas). Por medio de un convenio con la Universidad Industrial de Santander los educandos realizaran sus prácticas respectivas de acuerdo a un horario estipulado en los laboratorios de física y química los cuales se encuentran ubicados en la planta física de la UIS, Sede Barrancabermeja.

2.11.3.6 Aulas de sistemas

La Institución Educativa cuenta en cada una de sus sedes con un aula de sistemas dotada de computadores, programas con sus debidas licencias, interconexión en red de los computadores y conexión a Internet las 24 horas del día.

2.11.3.7 Aulas especializadas

Son los diversos espacios que ofrece la Institución Educativa para realizar actividades propias del quehacer pedagógico pertinente y respectivo.

Entre ellas están:

- Aula de artes
- Dibujo Técnico (Ubicada en la planta física de la UIS).
- Aula de música
- Aula de Danzas.
- Aula de Tecnología.

2.11.3.8 Bibliobanco

La Institución cuenta en cada una de sus sedes con bodegas en las aulas de clases con el servicio de bibliobanco, su finalidad es la de ofrecer al estudiante soporte pedagógico e información sobre las asignaturas y proyectos pedagógicos de aula contemplados en el currículo y cumplir una función de complemento y guía del trabajo pedagógico y de las prácticas de experimentación y observación que realizan los estudiantes.

2.11.3.9 Bodega de apoyo didáctico

La Institución cuenta en cada una de sus sedes con el servicio de bodega de apoyo didáctico donde se encuentra material didáctico, útiles escolares y textos guías para enriquecer el quehacer pedagógico en el aula de clases.

Para solicitar el servicio cada docente deberá pasar su pedido por escrito en el cuaderno correspondiente y en el horario asignado por la persona encargado.

2.12 RECURSO HUMANO

Las directivas de la Institución garantizan que el personal es competente con base en educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Estas competencias se encuentran documentadas en un Manual de funciones IEI-M-001.

En total se cuenta con sesenta y siete (67) personas, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 1. Distribución del recurso humano de la Institución

PERSONAL ADMINISTRATIVO			
CARGOS	No. personas		
Coordinador Administrativo de OPEUIS	1		
Asistente Administrativo de OPEUIS	1		
Supervisor de servicios generales	1		
Auxiliar servicios generales	2		
Total	5		
DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL POR SEDES			
CARGOS	No. personas		
	Infantas	Miramar	El Parnaso
Rector	1		
Coordinador académico	1	1	1
Psicóloga	1	1	1
Psicopedagoga		1	
Secretaria	1	1	1
Docentes	17	16	15
Capellán	1	1	1
Total	22	21	19

Fuente. Autores del proyecto

2.13 INFRAESTRUCTURA

En la Institución se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la prestación del servicio educativo y los servicios complementarios, mediante el Plan de mantenimiento a instalaciones.

La infraestructura, en cada una de sus sedes, esta conformada de la siguiente manera:

- 16 aulas cada una con jardín interno, ventilación, iluminación, mobiliario constituido por pupitres y sillas para primaria y para secundaria mueble estilo universitario y bodegas con el servicio de bibliobanco y apoyo didáctico.
- Aulas especializadas de lectura, arte, música, danzas y tecnología.
- En la parte administrativa cuenta con oficina de dirección, coordinación, secretaria, psicología, sala de profesores y sala de espera.
- Unidades sanitarias separadas para niños y niñas
- Canchas polideportivas y una cancha de fútbol, pista atlética y de salto
- Laboratorio de ciencias Naturales (Sede Infantas)
- Aula de sistemas dotada de computadores, programas con sus debidas licencias, interconexión en y conexión a Internet.
- Planta purificadora de agua.
- Tienda Escolar.

- Los estudiantes de la Institución por convenio con la Universidad Industrial de Santander cuentan con aulas especializadas de dibujo técnico, la biblioteca Alejandro Galvis Galvis y los laboratorios de física y química.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 DEFINICIÓN DE LA CALIDAD

La definición de calidad que ofrece ISO 9000:2000 es muy general, ya que trata de responder a todos los interrogantes en todos los campos posibles, es la siguiente:

Calidad: “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”¹².

Los requisitos a los que se refiere la norma son las necesidades o expectativas establecidas o las implícitas u obligatorias.

3.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.2.1 Definición

Se entiende por Sistema de Gestión de la Calidad, “el conjunto de elementos interrelacionados que actúan entre sí, para establecer la política y los objetivos de la calidad, y la consecución de dichos objetivos”¹³

Estos sistemas evalúan la forma cómo se hacen las cosas y las razones por las cuales se hacen, precisando los métodos utilizados, y registrando sus resultados para demostrar que se hicieron.

¹² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Fundamentos y vocabulario, Bogotá: ICONTEC, 2005. P.9.

¹³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Fundamentos y vocabulario, Bogotá: ICONTEC, 2005. P.11.

Un sistema de Gestión de la Calidad no conduce a una mejora inmediata de los procesos de trabajo o de la calidad de un producto y/o servicio, es un medio para que la empresa asuma una orientación más sistémica y sistemática, para lograrlo.

3.2.2 Beneficios en establecimientos educativos¹⁴

Una de las principales razones para tener un sistema de gestión de la calidad en establecimientos educativos es su contribución en el logro de la satisfacción de las expectativas de los clientes, a través de una garantía que establezca la confiabilidad cuando ofrece sus servicios.

Los siguientes ejemplos pueden usarse como punto de partida para construir una lista que sea apropiada para los establecimientos educativos:

- Proporciona una manera sistemática y visible de conducir y hacer funcionar a un establecimiento educativo que mejora continuamente su desempeño.
- Proporciona información y evidencia de apoyo de la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proporciona al establecimiento educativo un enfoque amplio, coherente y comprensivo y aclara funciones y las responsabilidades y enlaces a todas las partes interesadas.
- Asegura la implicación coherente y visible de la alta dirección del establecimiento.

¹⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica media y en los establecimientos de educación no formal. Bogotá: ICONTEC, 2005. p. 90.

- Asegura que el Sistema de Gestión de la Calidad considera, de manera equilibrada, las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas, para obtener un sistema eficaz y eficiente.
- Asegura que todas las necesidades de las partes interesadas sean entendidas y provee dirección a todo el establecimiento conduciéndolo a resultados visibles y esperados.
- Asegura la disponibilidad de los recursos adecuados en términos de personal, infraestructura, ambiente de trabajo, información, proveedores y aliados de negocios, recursos naturales y recursos financieros de manera que se puedan alcanzar los objetivos del establecimiento educativo.
- Traduce la política de la calidad en objetivos y planes medibles para promover un enfoque claro en los procesos de gestión del establecimiento educativo.
- Involucra a la alta dirección en la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad. Evalúa si los planes de mejoramiento se han logrado e indica la acción apropiada para la mejora.
- Proporciona el mejor entendimiento de las funciones, responsabilidades y metas e intensifica la implicación de todos los niveles del establecimiento educativo con el fin de alcanzar los objetivos de mejora del desempeño. Alienta el reconocimiento y las recompensas.
- Proporciona el uso efectivo de los diferentes recursos distintos a los recursos humanos e intensifica el entendimiento de restricciones y oportunidades para asegurar que los planes sean alcanzables.

- Promueve las relaciones de aliados de negocios con los proveedores y otras organizaciones para beneficio mutuo.
- Incrementa la eficacia y eficiencia del establecimiento educativo, articula el plan de mejoramiento con la política de calidad y se enfoca hacia la prevención y la mejora basadas en tendencias.
- Proporciona una mejor comprensión de la relación entre los costos y los beneficios y fomenta la mejora hacia la consecución eficaz y eficiente de los objetivos del establecimiento educativo.
- Asegura que los proveedores estén alineados con la política y objetivos de la calidad del establecimiento educativo.
- Proporciona la disposición efectiva de las no conformidades en servicios y en los procesos.
- Asegura la precisión de los datos para el análisis, la medición eficaz y eficiente, recogida y validación de datos para la mejora.

3.3 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD¹⁵

Los principios de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas.

¹⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica media y en los establecimientos de educación no formal. Bogotá: ICONTEC, 2005. p. 98.

3.3.1 Principio 1. Organización orientada al cliente

Los establecimientos educativos dependen de sus estudiantes, como beneficiarios a quienes les pertenece el derecho a la educación. Por lo tanto, los establecimientos educativos deberían comprender las necesidades de los estudiantes y padres de familia, entre otros, satisfacer los requisitos relacionados con la formación que les proporciona y esforzarse en exceder sus expectativas.

Esta definición incluye las necesidades, requisitos y expectativas de otro tipo de beneficiarios como son organizaciones que adquieren servicios educativos y de todas las partes interesadas que han sido identificadas, como son: la sociedad, las asociaciones de padres de familia, las leyes y reglamentos, el gobierno, y en general todo el entorno socioeconómico y los sectores de la economía mundial.

3.3.2 Principio 2. Liderazgo

Las autoridades de los establecimientos educativos deberían establecer un liderazgo que promueva la participación de todos los estamentos de la comunidad educativa que intervienen en los procesos educativos para definir sus objetivos y la orientación que deben tener. De esta forma crean y mantienen un ambiente interno adecuado para lograr que toda la comunidad educativa se involucre en el propósito de alcanzar los propósitos que hayan sido establecidos.

3.3.3 Principio 3. Participación del personal

El personal de los establecimientos educativos en todos sus niveles debería estar involucrado en el desarrollo de un Sistema de gestión de la Calidad y adquirir el compromiso total de que aporte su experiencia y habilidades para que sean aprovechadas en beneficio del establecimiento educativo y se logre el cumplimiento de sus objetivos.

3.3.4 Principio 4. Enfoque basado en procesos

Debería evitarse la realización de actividades basadas en esfuerzos aislados o personales. Para obtener los resultados que se desean, éstas y los recursos relacionados se deberían gestionar como procesos, diseñados para mejorar en forma continua la eficacia y la eficiencia del desempeño de la Institución en los que participen los clientes y todas las partes interesadas que hayan sido identificadas.

3.3.5 Principio 5. Enfoque del sistema para la gestión

Los establecimientos educativos deberían identificar, entender y definir los procesos de gestión educativa interrelacionados con la participación de directivos, educadores, estudiantes y miembros de la comunidad educativa, tomando en cuenta el marco legal vigente aplicable, para gestionarlos como un sistema. Esto permitirá que la Institución opere con mayor eficacia y eficiencia para mejorar la calidad de las actividades educativas y, en general, para el logro de sus objetivos.

3.3.6 Principio 6. Mejora continua

Los establecimientos educativos deberían incorporar sobre la marcha, con la participación y el consenso de directivos, educadores, estudiantes, otros beneficiarios y de todas las partes interesadas que han sido identificadas, acciones pertinentes para mejorar la calidad de la educación. Igualmente podrán diseñarse planes de mejoramiento, los cuales deben ser revisados de forma periódica para garantizar su puesta en marcha y su impacto en los resultados. La mejora continua del desempeño global de los establecimientos educativos debe ser un objetivo permanente de la gestión de la calidad educativa.

3.3.7 Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Las decisiones que se tomen para promover la mejora continua de la eficacia y eficiencia del desempeño de los establecimientos educativo deben basarse en el análisis de información y datos, y en la implementación adecuada de las normas de calidad.

3.3.8 Principio 8. Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor

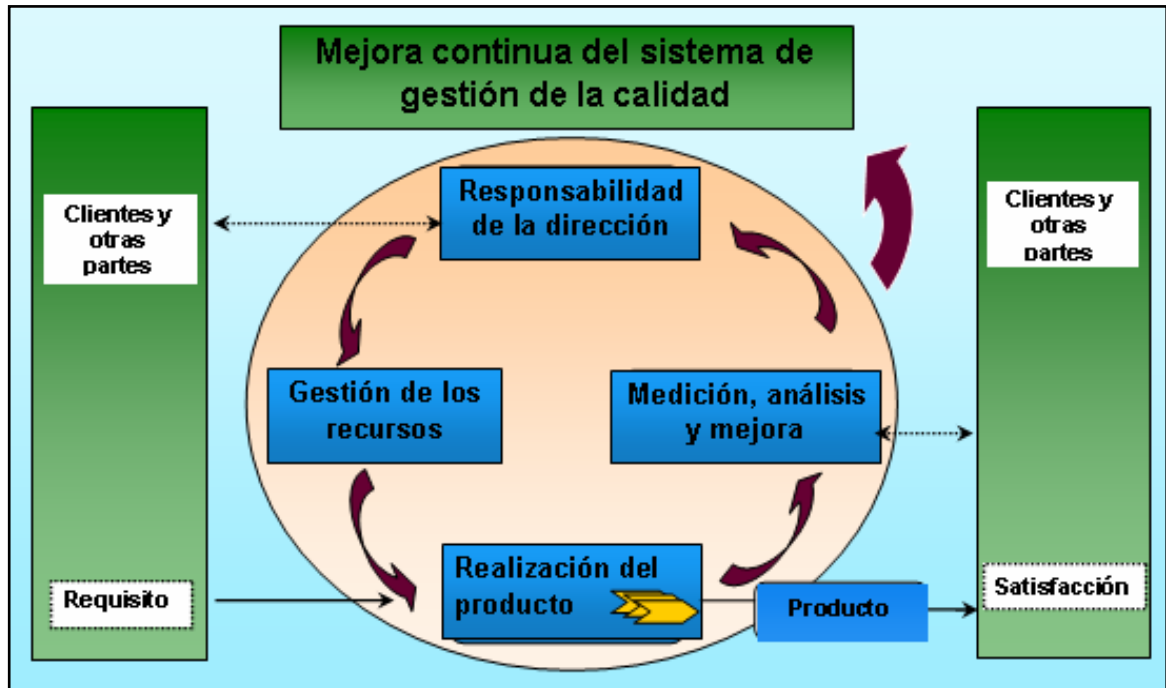
Los establecimientos educativos y sus proveedores, representados por directivos, educadores, estudiantes, padres de familia, autoridades, la sociedad en su conjunto, otros beneficiarios y todas las partes interesadas que hayan sido identificadas, actúan de manera interrelacionada para promover acciones de mejora de la calidad educativa, lo cual resulta de beneficio para todos.

Esta relación interdependiente y de mutuo beneficio para el establecimiento educativo y proveedores, aumenta la capacidad de ambas partes para crear valor como resultado de la gestión educativa.

3.4 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Los establecimientos que proporcionan servicios educativos deberían definir y gestionar sus procesos. Estos procesos, que son generalmente multidisciplinarios, incluyen procesos administrativos y de apoyo, así como aquellos concernientes a la prestación del servicio, tales como pedagógicos y curriculares.

Figura 2. Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad



Fuente. Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica media y en los establecimientos de educación no formal. Bogotá: ICONTEC, 2005. p. 22.

Algunos procesos que existen en los establecimientos educativos podrían ser los siguientes:

- Procesos para la gestión directiva determina su papel en el entorno socio-económico, define sus metas de largo, mediano y corto plazo, las formas para alcanzarlas y los mecanismos para la interacción entre sus distintos autores;
- Procesos para la gestión académica define los elementos pedagógicos y curriculares que orientan su plan de estudios, establece las metodologías de enseñanza-aprendizaje y proyectos transversales y de investigación;

- Procesos para la gestión administrativa y financiera en los que el establecimiento educativo define sus normas y procedimientos para la utilización de los recursos físicos, humanos y financieros y para la prestación de servicios complementarios a su comunidad educativa;
- Procesos para la gestión de la comunidad define los mecanismos de participación con los distintos actores de su comunidad educativa para la promoción de la convivencia y la vinculación con su entorno.

3.5 CERTIFICACIÓN

3.5.1 Definición

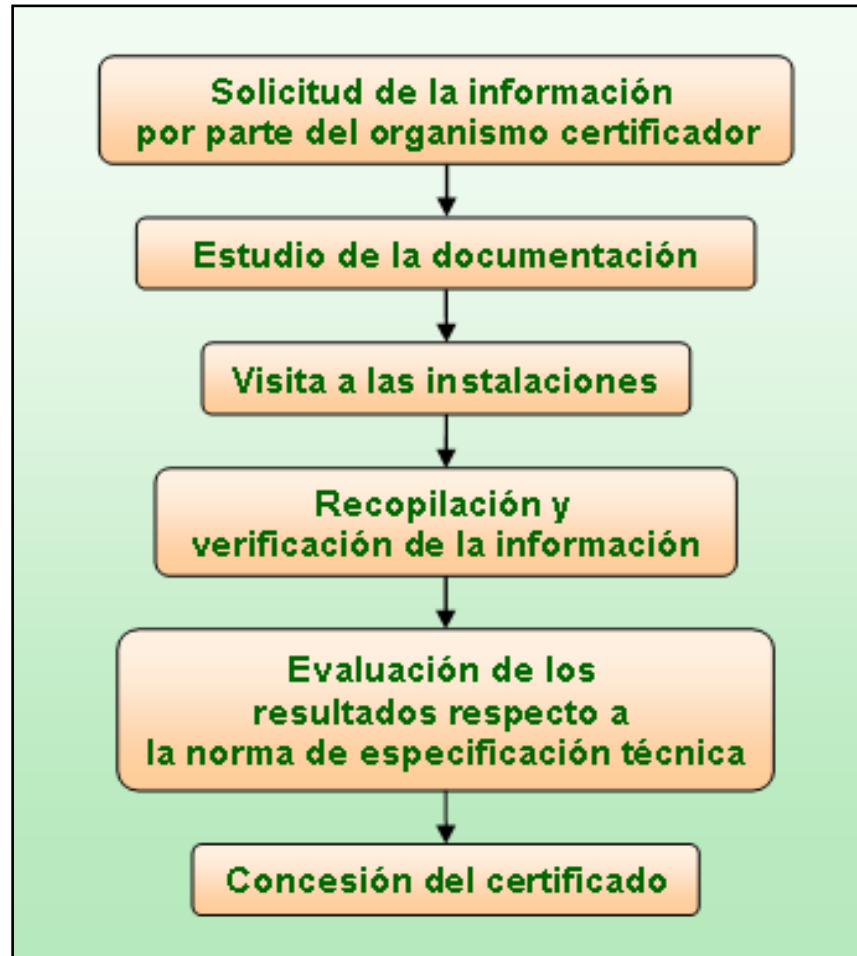
La certificación es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al comprador asegura, por escrito, que un producto, que un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados. Por esta razón, constituye una herramienta valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales y es un elemento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor.

Para emitir certificaciones, el organismo certificador evalúa que la documentación de la organización cubra los requisitos de la NTC- ISO 9001:2000 y que el Sistema de Gestión de la Calidad está implementado y mantenido eficazmente. Para tal fin se realizan auditorias externas por parte del organismo certificador con el objetivo de realizar en las instalaciones de la empresa y en uno o varios de los sitios en donde se estén ejecutando las actividades representativas del alcance solicitado para la certificación.

3.5.2 Proceso de certificación

En la siguiente figura se muestra las actividades que se deben de llevar a cabo en un proceso de certificación.

Figura 3. Proceso de certificación



Fuente. Autores del proyecto

- Solicitud de la información

El proceso de certificación se realiza por medio de una solicitud formal al organismo de certificación por parte de las directivas de la empresa.

- Estudio de la documentación

El organismo de certificación revisa los documentos pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo el Manual de calidad, los registros, y determina su adecuación con respecto a los criterios de auditoría.

- Visita a las instalaciones

Una vez programada la auditoría, el organismo certificador realiza una visita a las instalaciones de la empresa

- Recopilación y verificación de la información

El organismo certificador debe recopilar información mediante un muestreo apropiado y se verifica la información pertinente para los objetivos, el alcance y los criterios de la misma, incluyendo solo información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos. Solo la información que es verificable puede construir evidencia de la auditoría, la evidencia de la auditoría debe ser registrada.

- Evaluación de los resultados respecto a la norma de especificación técnica

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

- Concesión del certificado

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

3.5.3 Tipos de certificados de conformidad

- Certificados expedidos en Colombia por un organismo debidamente acreditado.
- Expedidos por un organismo de certificación reconocido, es decir, acreditado en otro país y que ha sido reconocido por Colombia mediante un acuerdo o convenio.
- Certificados expedidos en países con los cuales no se tienen acuerdos de reconocimiento. En este caso, el exportador deberá obtener el certificado de conformidad con alguno de los organismos reconocidos o acreditados en el país de origen o de compra de la mercancía, y deberá cumplir las exigencias de la norma técnica colombiana. Este documento deberá ser validado en Colombia por un organismo acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

3.5.4 Organismos certificadores en Colombia

- ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas).

ICONTEC es un organismo de carácter privado, sin ánimo de lucro, constituido legalmente mediante Resolución 2996 de septiembre de 1963 del Ministerio de Justicia. Está conformado por la vinculación voluntaria de representantes del gobierno nacional, de los sectores privados de la producción, distribución y consumo, el sector tecnológico en sus diferentes ramas y por todas aquellas personas jurídicas que tengan interés en pertenecer. Tiene su sede principal en Bogotá D.C., cuenta con oficinas regionales en Medellín, Cali, Bucaramanga y Barranquilla y representaciones en Perú y Ecuador.

- SGS Colombia S.A. (Société Générale de Surveillance).

SGS inició sus labores en Colombia en 1956. Su condición de filial como SGS Colombia S.A., fue establecida en 1976 con la apertura de la oficina principal en Bogotá y sucursales operativas en Barranquilla, Cartagena, Santa Marta y Buenaventura. Actualmente la compañía cuenta con más de 300 empleados en seis localidades, desarrollando labores en todos los sectores económicos donde los servicios de control de calidad y cantidad son requeridos. Las diferentes divisiones de la compañía ofrecen una amplia gama de servicios en el área de las inspecciones, cubriendo diferentes tipos de productos.

- BVQI Colombia LTDA. (Bureau Veritas Quality International).

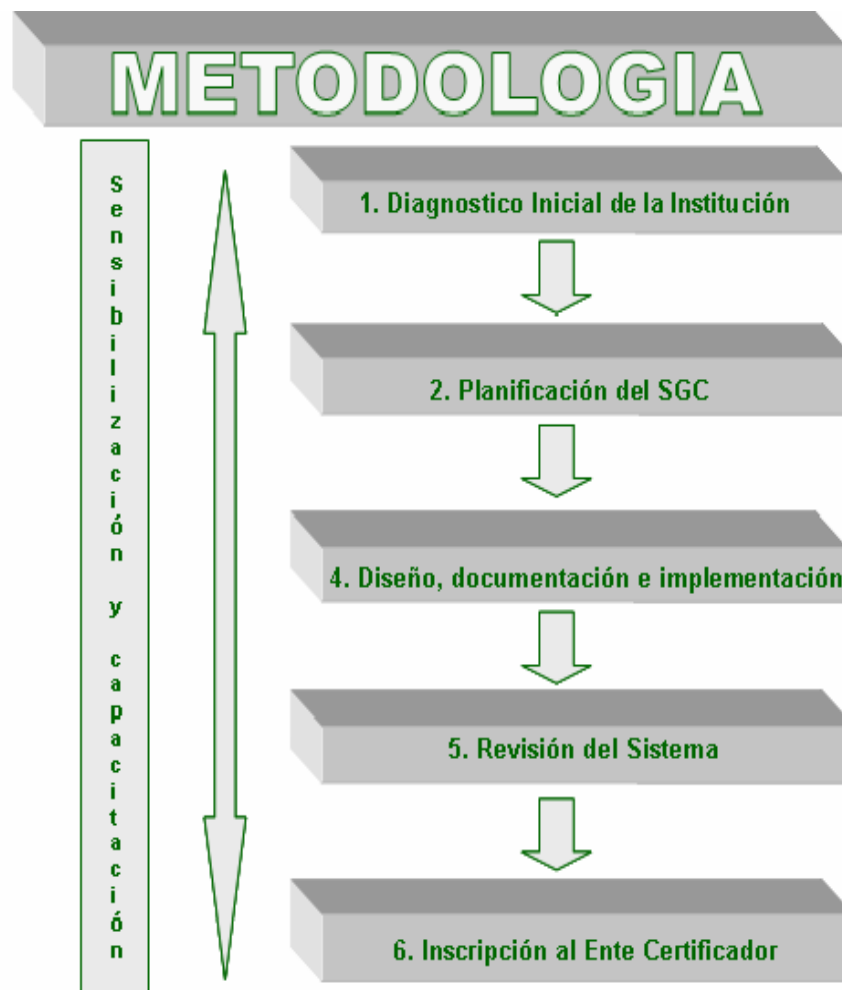
Bureau Veritas Quality Internacional es una de las mayores y más importantes organizaciones de certificación en el mundo. Fundada en Londres, en 1987, está presente en más de 44 países en los 5 continentes. Con una larga trayectoria nacional e internacional, certifica las normas ISO 9000, ISO 14001, QS 9000, VDA 6.1, AVSQ'94, ISO/ TS 16949, SA 8000, Marca de Conformidad, BS 8800, OHSAS 18001, Certificación de Productos, Marca CE, TickIT entre otras.

BVQI es una referencia mundial de vanguardia, credibilidad y liderazgo. Aprobada por más de 20 organismos de acreditación de diversos países, la marca BVQI es mundialmente reconocida como un símbolo de calidad internacional. Más de 30.000 clientes son atendidos a través de más de 130 oficinas instaladas en los principales centros de negocios del mundo. Un total de 4.000 profesionales están preparados para ofrecer servicios de excelencia técnica a los clientes del BVQI donde sean necesarios.

4. METODOLOGÍA

La Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso, Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad llevarán a cabo las siguientes etapas:

Figura 4. Etapas de desarrollo del proyecto



Fuente. Autores del proyecto

4.1 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA INSTITUCIÓN

En esta etapa se recopilará y analizará la información que se considere indispensable para conocer la Institución y su funcionamiento; dicha información debe contener datos referentes a las actividades realizadas; Además se busca conocer y analizar dentro de las diferentes áreas los procesos y subprocesos establecidos para su operación. De esta forma se presenta el diagnóstico del estado de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2000, respecto al alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, todo esto se llevara a cabo a través de entrevistas, evaluaciones, encuestas y de la observación directa de las operaciones diarias.

4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En esta etapa se establecen los lineamientos estratégicos exigidos bajo los parámetros de un Sistema de Gestión de la Calidad, los autores del proyecto en conjunto con el Comité de Calidad formulará el alcance del sistema, la política de calidad, los objetivos de calidad, y los indicadores generales del sistema, todos ellos alineados con las directrices organizacionales de la Institución Educativa.

4.3 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Es necesario realizar un proceso de capacitación, con el fin de motivar, sensibilizar y garantizar la participación del talento humano quien directamente forma parte del éxito en este proceso. En este paso se logra la integración del personal con la creación y el uso del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del desarrollo de un plan de sensibilización y capacitación, diseñado de acuerdo a los resultados obtenidos durante la etapa de diagnóstico de calidad, y con base en los aspectos

que debe conocer y asimilar el personal sobre la documentación diseñada; esta etapa se desarrolla paralelamente a las demás etapas de la metodología empleada.

4.4 DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

En esta etapa se llevara a cabo un análisis de los procesos, la documentación del sistema y la implementación. Por lo que se procederá a identificar los procesos llevados a cabo dentro de la Institución, así como las interacciones e interrelaciones presentes en los mismos, con el fin de diseñar un mapa de procesos acorde con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

Generación de la documentación requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad según la NTC ISO 9001:2000, para dar evidencia escrita a los clientes internos y externos de las capacidades y competencias de la Institución, entre los cuales comprende el establecimiento del manual de calidad, manual de funciones y responsabilidades, registros y demás.

Una vez documentados los procesos se procederá a orientar y ayudar al personal de la empresa en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en cada proceso, el mejoramiento de los procesos, los registros y controles de la información y los diferentes métodos para la medición y análisis de los procesos.

4.5 REVISIÓN DEL SISTEMA

En esta etapa se realiza la primera auditoria interna de calidad, de la cual se retroalimentara la información para realizar el diseño y ejecución del plan de mejoras.

Ejecución de la primera Auditoria Interna del Sistema de Gestión de Calidad por los auditores internos de la Institución, con el fin de verificar el cumplimiento y enlace entre los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y la NTC ISO 9001:2000.

Como resultado de esta primera auditoria se detectaran las no conformidades del sistema que serán la base de un plan de acciones correctivas, adicionalmente se identificarán las no conformidades potenciales que serán objeto de un plan de acciones preventivas.

4.6 INSCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN ANTE EL ENTE CERTIFICADOR

La Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso escogerá el Organismo Certificador y se demostrará el inicio del proceso de certificación de la Institución mediante copia del documento que lo evidencie.

5. DIAGNÓSTICO DE LA INSTITUCIÓN

Para iniciar el proceso de documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, es necesario conocer la situación actual de la Institución frente a los requisitos que exige la Norma NTC ISO 9001:2000.

Para lo cual se realizó una autoevaluación basados en el Anexo A de la Guía para la implementación de la Norma en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica media y en los establecimientos de educación no formal, de esta forma identificar la documentación existente, y establecer la que sea necesaria a diseñar, implementar o mejorar, este diagnóstico se realizó para establecer el proceso a seguir, definiendo prioridades, identificando los recursos económicos como logísticos y demás, la realización del diagnostico se realizó del 1 al 5 de agosto de 2005 en las instalaciones de la Institución.

5.1 ALCANCE DEL DIAGNÓSTICO

El diagnóstico se aplicó a todas las actividades de la Institución, específicamente los procesos para la Gestión Directiva, Gestión Académica, Gestión administrativa y Financiera y Gestión de la Comunidad.

5.2 REALIZACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

Para el desarrollo del diagnostico se diseñó una lista de verificación (Anexo 1), la cual fue elaborada bajo las directrices de la GTC 200, además fue necesaria la elaboración de las siguientes matrices:

- Matriz Cargos Vs. Procesos Guía Técnica Colombiana 200.

El objetivo de la realización de esta matriz era conocer la relación que tiene cada cargo con los procesos propuestos en la Guía Técnica Colombiana 200.

Tabla 2. Matriz Cargos Vs. Procesos Guía Técnica Colombiana 200

PROCESOS	Gestión directiva	Gestión académica	Gestión administrativa y financiera	Gestión de la comunidad
CARGOS				
Coordinador Administrativo de Proyectos Especiales UIS-ECOPETROL	X	X	X	X
Asistente Administrativo de Proyectos Especiales UIS-ECOPETROL	X		X	
Rector de la Institución	X	X	X	X
Coordinadores Académicos	X	X		X
Directores De Grupo		X		X
Docentes		X		X
Padres De Familia				X
Auxiliar De Mantenimiento			X	

Fuente. Autores del proyecto

- Matriz requisitos ISO 9001:2000 Vs. Cargos a entrevistar.

Esta matriz se realizó con el fin de conocer el direccionamiento de los numerales de la NTC ISO 9001:2000 que eran aplicados a cada cargo a entrevistar.

Tabla 3. Matriz requisitos ISO 9001:2000 Vs. Cargos a entrevistar

CAPITULO	4		5					6				7					8					
	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
CARGOS																						
Coordinador Adm OPEUIS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Asistente Adm OPEUIS					X	X			X	X	X					X						
Rector	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Coord Académicos	X	X	X	X	X	X	X			X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Directores de Grupo	X		X	X			X					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Docentes	X		X	X			X					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Padres de Familia				X							X			X								
Aux. Mantenimiento											X	X				X						

Fuente. Autores del proyecto

Con la aplicación de estas dos matrices y la lista de verificación se recopiló información relacionada con aspectos generales de la Institución con lo referente a la Gestión Directiva, Gestión Académica, Gestión administrativa y Financiera y Gestión de la Comunidad, esta información se tomó por medio de entrevistas, observación directa a los procesos y responsables de dicha información (Matriz Cargos Vs. Procesos GTC 200), los cuales fueron escogidos para ser evaluado según su razón de aplicación.

5.3 INFORME CUALITATIVO

En este informe cualitativo se da una calificación, se plantean observaciones y las acciones a desarrollar con respecto a cada uno de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000, donde se maneja una escala de 1 a 5 dependiendo del grado de satisfacción que tenía el requisito con el funcionamiento actual de la Institución de la siguiente manera:

Tabla 4. Calificación del cumplimiento de los requisitos de la Norma

ESCALA	CALIFICACIÓN	EXPLICACIÓN
1	Deficiente	No se conoce el requisito.
2	Regular	Se conoce el requisito, su cumplimiento no se encuentra documentado y en la práctica tampoco se cumple.
3	Aceptable	Se conoce el requisito, su cumplimiento se encuentra documentado pero éste no se cumple en la práctica.
4	Sobresaliente	Se conoce el requisito, su cumplimiento no se encuentra documentado pero éste se encuentra en la práctica.
5	Excelente	Se conoce el requisito, su cumplimiento se encuentra documentado y en la práctica se cumple.

Fuente. Autores del proyecto

Se diligenció la lista de verificación, se tabularon los datos, se desglosa cada numeral mediante el análisis de su propósito, la situación al inicio de este proyecto y acciones de mejora para dar cumplimiento a los requisitos, y así se establezca, se mantenga y mejore en forma continua, el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.

Tabla 5. Análisis del Diagnóstico de Cumplimiento de la norma ISO 9001:2000 en la Institución.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	
4.1 Requisitos generales	
Valoración: Excelente	
Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>En La Institución se cuenta con el Proyecto Educativo Institucional (PEI) donde se encuentran definidos los procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y de gestión a la comunidad. Además la alta dirección aplica el enfoque basado en procesos para conseguir el control eficaz y eficiente de los procesos y de esta manera obtener una mejora en el desempeño de las actividades diarias.</p>	<p>Mantener y mejorar los procesos de gestión académica, gestión directiva, gestión administrativa y financiera y de gestión de la comunidad en la Institución, con el objetivo de cumplir las necesidades y propósitos del por qué se implementa un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000, así mismo dar cumplimiento a los requisitos de la norma.</p>
4.2 Documentación	
Valoración: Deficiente	
Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>La Institución no cuenta con declaraciones documentadas de una política de calidad, objetivos de calidad y con un documento que reúna las características establecidas en un Manual de Calidad.</p>	<p>Establecer el Alcance y el Compromiso, mediante la declaración de la política y objetivos de calidad, cuya base sería la formación de los estudiantes, los valores, la misión y la visión de la Institución.</p>

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>No se ha establecido un procedimiento documentado que defina los controles necesarios que permitan el seguimiento y la interrelación de los procesos.</p> <p>Existen actividades realizadas para la prestación del servicio, que no están documentadas y no tienen un control sobre los registros generados por la realización del servicio</p>	<p>Realizar un procedimiento documentado que defina los controles necesarios que permitan el seguimiento y la interrelación de los procesos.</p> <p>Establecer la documentación del SGC acorde a las necesidades de La Institución.</p>

5.1 Responsabilidad de la Dirección

Valoración: Excelente

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>La alta dirección toma la iniciativa y asume el liderazgo necesario para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad; la dirección realiza reuniones donde comunica a la organización la importancia de cumplir con las necesidades de los clientes, realiza seguimiento por medio de la Evaluación Institucional con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos, asegura la disponibilidad de los recursos y cuenta con las actas de reunión que lo evidencien.</p>	<p>Mantener y mejorar el liderazgo de la alta dirección necesario para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.</p> <p>Evidenciar el compromiso de la dirección, mediante la creación y divulgación de una política y objetivos de calidad.</p> <p>Establecer los registros de las revisiones de la dirección y asegurar la realización de estas actividades mediante un procedimiento.</p>

5.2 Necesidades y expectativas de clientes y partes interesadas

Valoración: Aceptable

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>La alta dirección conoce lo que el cliente requiere, evidencia mecanismos y/o registros que aseguren el cumplimiento y el seguimiento de los objetivos y de esta forma la satisfacción del cliente.</p> <p>La Institución cuenta con el Marco Legal Vigente, pues se encuentra al día con las exigencias del Ministerio de Educación Nacional.</p> <p>La alta dirección no tiene en cuenta alianzas, ni evalúa a sus proveedores con el fin de obtener mayores beneficios a largo plazo para la Institución.</p> <p>No se maneja un sistema de retroalimentación de la información con el objetivo de brindar mayor participación de las partes interesadas, de esta forma observar falencias en el proceso y contar con mayores oportunidades de mejora.</p>	<p>Crear un mecanismo donde se despliegue claramente los requerimientos del cliente, para conocimiento de todos los miembros de la Comunidad Educativa Infantas.</p> <p>Buscar estrategias con el objetivo de obtener una mejor comunicación y plantear una relación Gana-Gana con los proveedores con el fin de obtener mayores beneficios a largo plazo para la Institución.</p> <p>Establecer un sistema que permita el manejo y la retroalimentación de la información con los estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas con el fin de mejorar el proceso educativo.</p>

5.3 Política de calidad	
Valoración: Deficiente	
Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>No se tiene definida la política de calidad que sirva como marco para fijar objetivos claros y medibles y de esta forma acceder a mejoras visibles y esperadas.</p>	<p>Definir una política de calidad, mediante las directrices imperantes del servicio educativo, la relación con el pensamiento estratégico de La Institución y con el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Establecer jornadas de sensibilización donde se asegure la divulgación y comprensión de la política de calidad, para todo el personal de la Institución, clientes y partes interesadas.</p> <p>Trazar objetivos e indicadores con el fin de medir el cumplimiento de la política de calidad y la eficiencia y eficacia del SGC.</p>
5.4 Planificación	
Valoración: Regular	
Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>La Institución hace referencia a las responsabilidades, la autoridad, los recursos, los enfoques metodológicos y las herramientas para la mejora continua.</p>	<p>Establecer indicadores para la evaluación del servicio educativo que permitan realizar seguimiento y de esta forma comparar la gestión de los periodos anteriores y con objetivos trazados.</p>

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>Es necesario plantear indicadores para la evaluación que permitan realizar un seguimiento y de esta forma comparar la gestión de los periodos anteriores.</p> <p>No se cuenta con la definición de las competencias para la totalidad de los cargos de la Institución.</p>	<p>Definir objetivos coherentes con la política de calidad y asociar a éstos indicadores con metas, periodicidad de medición, responsable y el respectivo método de cálculo.</p> <p>Establecer plan de desarrollo para el proyecto de diseño e implementación del SGC y diseñar un modelo de plan de calidad para planificar, controlar y hacer seguimiento al desarrollo de proyectos educativos en La Institución.</p> <p>Actualizar el Manual de Funciones donde se definan de las competencias del personal de la Institución y se incluyan los nuevos cargos.</p>

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

Valoración: Aceptable

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>Cuando se realiza la contratación, se le da a conocer de manera verbal, las responsabilidades; sin embargo se cuenta con perfiles de algunos de sus cargos, que permiten que cada miembro de la Institución conozca sus responsabilidades</p>	<p>Definir la estructura en la prestación del servicio educativo (actualizar el manual de funciones), así mismo designar una figura dentro de la estructura organizacional que esté orientado por las decisiones de la alta dirección y los parámetros establecidas por la Norma.</p>

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>Falta documentar las competencias y definir algunos cargos.</p> <p>La Alta Dirección no ha designado un miembro de la dirección quien tendrá autoridad en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual debe convocar a reuniones periódicas, con el fin de evaluar las actividades desarrolladas e informar los avances que se presenten durante y después del proceso de implantación del Sistema.</p>	<p>Definidas estas estructuras hacer uso de ellas para establecer el conducto regular de comunicación dentro de La Institución.</p> <p>Nombrar un miembro de la Alta Dirección quien es responsable y tiene autoridad en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual debe convocar a reuniones periódicas, con el fin de evaluar las actividades desarrolladas e informar los avances que se presenten durante y después del proceso de implantación del Sistema.</p>

5.6 Revisión por la dirección

Valoración: Deficiente

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>Las acciones de mejora de la Dirección aún no van orientadas al mantenimiento del sistema, porque no existe un SGC, implementado. Por lo tanto no es posible cumplir con la revisión, el cumplimiento de los resultados y el avance que exige este requisito.</p>	<p>En el diseño del SGC, establecer un procedimiento para la revisión por la Dirección, en el cual se considere los requisitos de la norma.</p>

6.1 Gestión de recursos	
Valoración: Sobresaliente	
Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>La alta gerencia proporciona todos los recursos necesarios para la prestación del servicio educativo e implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad. Falta agilidad y rapidez en la disponibilidad de los recursos y de esta forma evitar retrasos en la realización de los procesos.</p>	<p>Crear y documentar mecanismos que permitan agilidad y rapidez en la disponibilidad de los recursos y de esta forma evitar retrasos en la realización de los procesos.</p>
6.2 Personal	
Valoración: Sobresaliente	
Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>La Institución cuenta con un Manual de Funciones donde se especifica la educación, formación, habilidades y experiencia que debe tener cada miembro, los cuales se tienen en cuenta en el momento de la selección de personal.</p> <p>La Institución ofrece capacitación a sus empleados y cuenta con registros que lo evidencien</p>	<p>Actualizar el manual de funciones ya que no se encuentran registrados algunos cargos.</p> <p>Crear un plan de capacitaciones acorde con las necesidades y expectativas de los docentes donde se incluya la totalidad de las áreas.</p>

6.3 Infraestructura	
Valoración: Excelente	
Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>La Institución cuenta con oficinas donde se desarrollan las actividades administrativas y académicas.</p> <p>En el proceso de planeación de proyectos se determina la infraestructura necesaria para su ejecución, y se compromete a proporcionarla, además se realiza mantenimiento de sus instalaciones, laboratorios y de equipos de apoyo, a partir de los requerimientos del Ministerio de Educación Nacional; se cuenta con registros donde se evidencia su control y seguimiento.</p> <p>La Institución cumple con las exigencias de la Guía No. 4 (Manual de evaluación y clasificación de establecimientos educativos privados para la definición de tarifas).</p> <p>Se evidencia el inicio de un Proyecto de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial.</p>	<p>Crear y documentar mecanismos que permitan agilidad y rapidez en la disponibilidad de los recursos y de esta forma evitar retrasos en la realización de los procesos.</p>

6.4 Ambiente de trabajo	
Valoración: Excelente	
Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>La Aalta dirección asegura un clima escolar que promueve la motivación, la satisfacción, el desarrollo y el desempeño de la comunidad educativa.</p> <p>Se cuenta con las condiciones de ambiente de trabajo que permiten el buen desempeño de los miembros de la Institución para desarrollar y poner en práctica los objetivos y proyectos trazados logrando así la satisfacción de sus clientes.</p>	<p>Mantener y mejorar el clima escolar y el ambiente de trabajo que promueva la motivación, la satisfacción, el desarrollo y el desempeño tanto de los estudiantes como del resto del personal de la Institución.</p>
7.1 Planificación de la realización del producto	
Valoración: Aceptable	
Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>En la planificación de los proyectos la Institución se determinan los requisitos a cumplir, duración, recursos humanos y financieros.</p> <p>No se cuenta con un documento que incluya los procedimientos a aplicarse, ni los controles y registros</p>	<p>Crear un documento de procedimientos educativos, formatos y registros donde se muestre la trazabilidad de la planificación de las actividades de monitoreo, verificación, validación, medición y mejora de la conformidad del servicio educativo.</p>

7.2 Procesos relacionados con las partes interesadas

Valoración: Sobresaliente

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>La alta dirección ha definido los procesos relativos a los beneficiarios y otras partes interesadas para asegurar la consideración de sus necesidades y expectativas.</p> <p>La Institución no ha definido la totalidad de los requisitos del servicio educativo.</p> <p>Los padres de familia y otras partes interesadas aceptan las condiciones y requisitos del producto educativo y cualquier cambio que las condicione.</p> <p>No existe retroalimentación de información ni un sistema de comunicación que permita mayor participación de los estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas y de esta forma plantear mejoras para la satisfacción de los y el mejoramiento del diseño y el desarrollo del servicio educativo que se ofrece actualmente.</p>	<p>Definir mediante la documentación la totalidad de los requisitos el servicio educativo.</p> <p>Crear mecanismos de retroalimentación de información que permita la participación de los padres de familia y otras partes interesadas con el objetivo de detectar falencias dentro del proceso y plantear mejoras en el servicio educativo.</p>

7.3 Diseño y desarrollo

Valoración: Sobresaliente

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>Se han definido los procesos de diseño y desarrollo para asegurar que corresponden a las necesidades y expectativas de los beneficiarios y otras partes interesadas.</p> <p>Se gestiona en la práctica los procesos de diseño y desarrollo incluida la definición de los requisitos de diseño y desarrollo y el logro de los resultados planificados.</p> <p>Se consideran en los procesos de diseño y desarrollo las actividades relativas a la calidad tales como revisiones, verificación, validación y gestión de la configuración.</p> <p>No se dispone de un sistema de gestión documental para asegurar la información que se requiere y se genera en cada una de las etapas del diseño y desarrollo.</p>	<p>Elaborar un sistema de gestión documental para asegurar la información que se requiere y se genera en cada una de las etapas del diseño y desarrollo del servicio educativo.</p>

7.4 Compras	
Valoración: Sobresaliente	
Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>Existen procesos de compras definidos que aseguran que los productos comprados satisfacen las necesidades, pero no se cuenta con un procedimiento de evaluación de proveedores con el fin de obtener mayores beneficios a largo plazo.</p> <p>Se cuenta con la documentación referente a la realización del proceso de compra, pero falta agilidad en la disponibilidad de los recursos que evite retrasos, se asegura la conformidad de sus servicios desde la especificación hasta la aceptación.</p>	<p>Crear y documentar mecanismos que permitan agilidad y rapidez en la disponibilidad de los recursos y de esta forma evitar retrasos en la realización de los procesos.</p> <p>Buscar estrategias con el objetivo de obtener una mejor comunicación y plantear una relación Gana-Gana con los proveedores con el fin de obtener mayores beneficios a largo plazo para la Institución.</p>
7.5 Producción y prestación del servicio	
Valoración: Sobresaliente	
Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>Se consideran aspectos relacionados con la preservación de documentos, de suministros, materiales, equipos, software, libros y servicios adicionales.</p>	<p>Implementar y documentar mecanismos de control que garanticen la propiedad del cliente.</p>

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>Se establecen controles relacionados con la prestación del SE y asegurar que los elementos de entrada de los procesos de realización tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los clientes.</p> <p>Existen actividades de control, verificación y validación, pero falta disponibilidad de procedimientos en donde se registren los procesos relacionados con la prestación del servicio educativo.</p> <p>No esta definido un sistema de identificación del servicio que permita llevar trazabilidad y se deben implementar mecanismos que garanticen la propiedad del cliente.</p>	<p>Crear un documento de procedimientos educativos, formatos y registros donde se muestre la trazabilidad de la planificación de las actividades de monitoreo, verificación, validación, medición y mejora de la conformidad del servicio educativo.</p> <p>Definir y documentar un sistema de identificación del servicio que permita llevar trazabilidad en las actividades para la prestación del servicio educativo.</p>

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición

Valoración: Excelente

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>La Institución no cuenta con formatos estándar de encuestas que permita comparar los resultados con lo de los periodos anteriores.</p>	<p>Crear formatos estándar de encuestas que permita comparar los resultados con lo de los periodos anteriores con el fin de alcanzar la excelencia en la prestación del SE.</p>

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>La alta dirección dispone de dispositivos de seguimiento y medición para asegurarse que se obtienen y usan los datos correctos, para tal fin se aplican encuestas de satisfacción del cliente y se realizan periódicamente reuniones de padres de familia.</p>	
8.1 Medición, análisis y mejora	
Valoración: Sobresaliente	
Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>Se cuenta con medición, análisis y mejora de sus procesos que permiten observar y evaluar el logro de los objetivos propuestos y se cumple con los requisitos establecidos por el servicio educativo, además existe un plan de mejoramiento continuo en cada uno de los procesos educativos.</p> <p>Se promueve la importancia de las actividades de medición, análisis y mejora entre la comunidad educativa con el objetivo de asegurarse que el desempeño de la Institución satisface las partes interesadas.</p>	<p>Crear formatos estándar de encuestas que permita comparar los resultados con lo de los periodos anteriores con el fin de alcanzar la excelencia en la prestación del servicio educativo.</p>

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>La Institución no cuenta con formatos estándar de encuestas que permita comparar los resultados con lo de los periodos anteriores y de esta forma encontrar falencias y plantear acciones de mejora.</p>	
8.2 Medición y seguimiento	
Valoración: Aceptable	
Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>Existen métodos que permiten medir la satisfacción de los beneficiarios de la Institución, pero no hay evidencia de un procedimiento registrado ni de indicadores que permitan la comparación con periodos anteriores ni con objetivos trazados, además se realiza medición y seguimiento a los procesos del servicio educativo.</p> <p>No existe un procedimiento documentado que permita obtener retroalimentación de la información relacionada con los clientes y partes interesadas de la Institución ni un procedimiento documentado para auditorías internas de calidad.</p>	<p>Establecer un procedimiento documentado que permita obtener retroalimentación de la información relacionada con los clientes y partes interesadas de la Institución por medio de objetivos medibles por indicadores.</p> <p>Capacitar al personal en temas relacionados con la realización de las auditorías durante la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Crear evidencias de los procesos de auditoría interna.</p>

8.3 Control de las no conformidades	
Valoración: Aceptable	
Observaciones	Acciones a desarrollar
En la Institución tiene en cuenta las posibles dificultades y las alternativas de solución en sus procesos y se tiene un plan de mejoramiento de la calidad del servicio educativo, pero no se tienen evidencias documentadas del control de las no conformidades.	Crear evidencias documentadas de los procesos de control de las no conformidades donde examinen las posibles dificultades y las alternativas de solución en sus procesos y se tiene un plan de mejoramiento de la calidad del servicio educativo.
8.4 Análisis de datos	
Valoración: Excelente	
Observaciones	Acciones a desarrollar
La Institución realiza análisis de datos para evaluar y eliminar los problemas registrados que afectan el desempeño y la calidad del servicio educativo.	Mantener y mejorar los mecanismos de análisis de datos para evaluar y eliminar los problemas registrados que afectan el desempeño y la calidad del SE.
8.5 Mejora	
Valoración: Aceptable	
Observaciones	Acciones a desarrollar
No se tienen evidencias documentadas de procedimientos de acciones correctivas, preventivas, de control de no conformidades y de auditorías internas.	Crear evidencias documentadas de procedimientos de acciones correctivas, preventivas, de control de no conformidades y de auditorías internas permitiendo el seguimiento y posibles mejoras de los procesos.

Observaciones	Acciones a desarrollar
<p>En la Institución tiene en cuenta las posibles dificultades y las alternativas de solución en sus procesos y se tiene un plan de mejoramiento de la calidad del servicio educativo, pero no se tienen evidencias documentadas del control de las no conformidades, por lo tanto no se puede realizar seguimiento de los procesos y posibles mejoras de los mismos.</p>	<p>Crear un plan de mejoramiento del Sistema de gestión de la Calidad.</p>

5.4 RESULTADOS DE LA AUTOEVALUACIÓN

De acuerdo a los resultados de la autoevaluación se puede determinar que la Institución cuenta con las condiciones necesarias que permiten implementar el Sistema de Gestión de la Calidad como se muestra a continuación:

Existen fortalezas que pueden favorecer el proceso de documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad como son:

- Infraestructura

Se cuenta con una excelente infraestructura que permite ofrecer las condiciones óptimas para la prestación adecuada del servicio educativo.

- Esquema de planeación

Se tiene un esquema de planeación que permite la correcta asignación de los recursos tanto humanos, como físicos y financieros.

- Enfoque de procesos

Aunque no se tiene implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, el personal de la Institución cuenta con un enfoque de procesos que les permite visualizar sus labores dentro del proceso de prestación del servicio .

- Realización del servicio educativo

La Institución cuenta con los estándares necesarios que les permiten planear y llevar a cabo la prestación del servicio educativo.

- Medición, análisis y mejora

Aunque no se cuenta con procedimientos documentados, se tienen estándares de medición, análisis y mejora con el objeto de que las actividades intra y extracurriculares que se llevan a cabo dentro de la Institución se controlen de manera eficaz y eficiente.

Sin embargo, son evidentes ciertos aspectos por mejorar dentro de la Institución como son:

- Gestión de recursos. (Rapidez, disponibilidad)

Aunque se cuenta con gran disponibilidad de recursos económicos, muchas veces el exceso de trámites o la falta de conocimiento hacen que los recursos no se gestionen de manera oportuna, afectando de manera directa la prestación del servicio educativo.

- Plan de desarrollo de personal docente

Anualmente se desarrollan planes de capacitaciones para la totalidad del personal, aunque muchas veces la planeación de estas formaciones no tiene en cuenta las verdaderas necesidades del personal, sino las nuevas tendencias o exigencias de ley.

- Gestión documental

Aunque se cuenta con procedimientos documentados, estos son obsoletos en comparación a las exigencias de los procesos, por esta razón se hace necesario actualizar los existentes y documentar los procesos que satisfagan las nuevas necesidades y permitan el buen desarrollo de la prestación del servicio y la efectiva implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Seguimiento al plan de mejoramiento de indicadores

Semestralmente se realizan evaluaciones del desempeño de personal y de la prestación del servicio, pero estas evaluaciones no cuentan con soportes cuantitativos que permitan comparar los resultados con los de los periodos anteriores, por lo cual es imposible realizar seguimiento y concluir si hubo o no avances en las gestiones de mejora.

De acuerdo al cumplimiento encontrado en la Institución respecto a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000, se presenta la siguiente propuesta de actividades claves a desarrollar a corto y mediano plazo:

- Definir el alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).
- Realizar y difundir la Política de Calidad y Objetivos de Calidad.
- Elaborar los seis documentos. (control de documentos, control de registros, auditorias internas, producto no conforme, acciones preventivas y acciones correctivas)
- Identificar los procesos y plasmarlos en el Mapa de procesos.
- Documentar los procesos, capacitar y sensibilizar al personal con respecto a los requisitos ISO 9001:2000.
- Conformar el Comité de calidad y su reglamento y nombrar al Representante o dueño del proceso que debe pertenecer a la alta dirección.

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

Para la realización del alcance del sistema, la Política, los Objetivos de Calidad y los indicadores generales fué necesaria la planeación y realización de varias actividades, las cuales fueron ejecutadas por los integrantes del comité de calidad en conjunto con los autores del proyecto en el siguiente orden:

6.1 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA

En la definición del alcance se describen los servicios a los que aplica el Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a lo anterior, el sistema la Institución tiene el siguiente alcance de acuerdo con el estándar ISO 9001:2000:

Tabla 6. Alcance del Sistema de Gestión de calidad

ALCANCE
Diseño y prestación del servicio educativo en educación formal en los niveles de transición, básica primaria, básica secundaria y Educación media vocacional hasta octavo grado.

Para el alcance a certificar se excluyen los numerales:

- Proceso de Compras. Este requisito se excluye ya que la Institución no realiza la gestión de compras y la contratación de los productos o servicios necesarios para la prestación del servicio educativo. Lo concerniente al aseguramiento de que el producto o los servicios adquiridos cumplen requisitos, así como también el control, selección y evaluación de proveedores es responsabilidad de la UIS a través de la Oficina de Proyectos Especiales UIS.

- 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición. Se excluye este requisito porque no se requiere hacer mediciones con equipos calibrados o verificados para proporcionar la evidencia de la conformidad en la prestación del servicio.

6.2 DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de la Institución está redactada de conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad, los propósitos de la Institución, el cumplimiento de los requisitos (cliente y ley) y con una orientación hacia la mejora continua. En su formulación participaron los integrantes del Comité de Calidad en conjunto con los autores del proyecto.

Para la construcción de la política de calidad, se utilizó una metodología dinámica descrita en los siguientes pasos:

- Definir los principales requisitos a cumplir hacia el cliente y de ley; como resultado se generó la siguiente lista de requisitos:
 - Nivel académico
 - Formación en valores
 - Educación integral
 - Servicio integral
 - Adecuada planta física
 - Actividades extracurriculares
 - Cumplimiento de los lineamientos del Ministerio de educación Nacional
 - Prestigio de la Institución
 - Ambiente agradable

- Definir los propósitos de la Institución necesarios para cumplir los requisitos a cumplir hacia el cliente y de ley; como resultado se generó la siguiente lista de propósitos:
 - Educación integral
 - Adecuada planta física
 - Encuestas de satisfacción
 - Proyección a la comunidad
 - Implementación de un SGC en la Institución
 - Cumplimiento de los lineamientos del MEN
 - Comunicación asertiva con la comunidad educativa
 - Escuela de padres
 - Talento humano competente y comprometido

- Construcción de una matriz de los propósitos que ofrece la Institución para satisfacer los requisitos del cliente y de ley vs. requisitos del cliente y la ley. (A los requisitos y propósitos se les debe dar un peso en porcentajes).

- Se hace una relación de los requisitos de los clientes y de ley vs. los propósitos, donde uno correspondía a la relación baja, tres a una relación media y cinco a una relación alta.

- El total se obtendrá multiplicando el peso de los requisitos de los clientes y de ley por el peso de los propósitos de la institución por la relación entre estas dos variables.

- Se realizó una sumatoria de columnas y filas, y se identificó el mayor puntaje, obteniendo así los puntos más relevantes de la promesa de valor.

Tabla 7. Matriz de relaciones

MATRIZ DE RELACIONES											
PROPOSITOS		A	B	C	D	E	F	G	H	I	Total
REQUISITOS	Peso	20	15	10	5	10	10	10	5	15	100
Nivel académico	15	1500	1125	450	75	750	450	750	225	1125	6450
Formación en valores	15	900	225	450	375	150	150	750	225	675	3900
Educación integral	20	2000	900	600	300	1000	600	1000	100	1500	8000
Servicio integral	5	100	225	150	25	50	50	50	75	75	800
Adecuada planta física	15	900	1125	450	75	750	750	450	75	225	4800
actividades extracurriculares	5	300	75	50	125	50	50	150	75	225	1100
Cumplimiento de los lineamientos del MEN	10	200	450	300	50	500	500	300	50	750	3100
Prestigio de la Institución	5	300	225	50	75	250	150	150	75	375	1650
Ambiente agradable	10	600	750	300	50	300	100	300	150	750	3300
TOTAL	100	6800	5100	2800	1150	3800	2800	3900	1050	5700	

Fuente. Autores del proyecto

Donde:

A: Educación integral

B: Adecuada planta física

C: Encuestas de satisfacción

D: Proyección a la comunidad

E: Implementación de un SGC en la Institución

F: Cumplimiento de los lineamientos del MEN

G: Comunicación asertiva con la comunidad educativa

H: Escuela de padres

I: Talento humano competente y comprometido

Como resultado se definió la siguiente Política de Calidad:

Tabla 8. Política de Calidad

POLITICA DE CALIDAD
Somos una Institución Educativa que brinda a la niñez y juventud de Barrancabermeja y el Magdalena Medio, una educación integral en sus dimensiones socio-cognitiva, motivacional, comportamental y espiritual, acorde con las exigencias del mundo actual y futuro. Para ello, contamos permanentemente con talento humano competente y comprometido, una óptima infraestructura física y un ambiente propicio para el desarrollo del proceso educativo, construido sobre el respeto, la convivencia y la efectiva comunicación entre sus integrantes. Nuestro compromiso es cumplir con los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional y satisfacer las necesidades de estudiantes, padres de familia y demás partes interesadas de acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional PEI. La filosofía de trabajo es y será el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad

6.3 DEFINICIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad además de ser un requisito de la norma ISO 9001:2000, son indicadores de cumplimiento de las directrices de la Política de Calidad de la Institución.

Su planteamiento se realizó por medio del análisis de la Política de Calidad y como resultado se definieron los siguientes Objetivos:

Tabla 9. Objetivos de calidad

OBJETIVOS DE CALIDAD
1. Aumentar la satisfacción del cliente
2. Garantizar la eficacia del SGC
3. Mejorar la infraestructura física
4. Mejorar el nivel académico de los estudiantes
5. Mejorar las competencias laborales.
6. Cumplir con los seis proyectos institucionales transversales
7. Cumplir al 100% los lineamientos del MEN

6.4 INDICADORES DEL DESEMPEÑO DEL SISTEMA

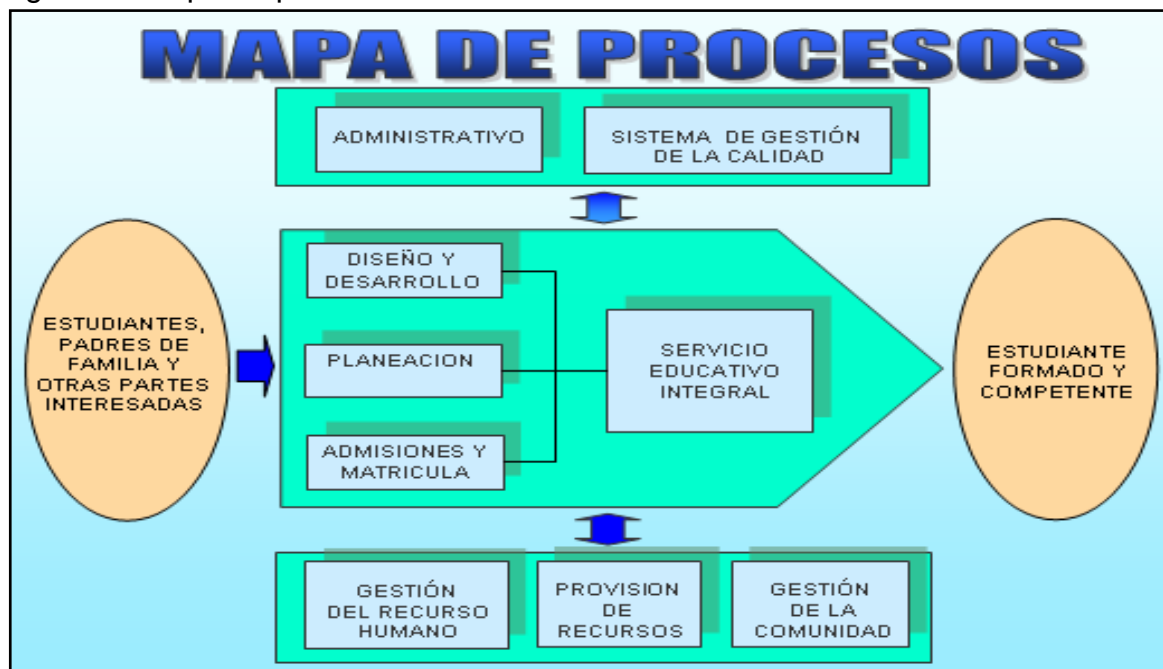
Los indicadores del desempeño del sistema en la Institución fueron definidos con el objetivo de evaluar el cumplimiento de las directrices de la Política de Calidad y tomar acciones en caso de que los resultados no correspondan a las metas definidas. En los anexos del Manual de calidad (Anexo 2) se muestran en forma detallada los indicadores de Gestión del Sistema de Calidad.

6.5 MAPA DE PROCESOS

Con el objetivo de aplicar el enfoque de procesos al accionar de la Institución, la Alta Dirección lideró una sesión de trabajo a fin de dar las pautas para elaborar el Mapa de procesos de la Institución y sus interacciones además de orientar sobre la metodología para desarrollar las caracterizaciones de los procesos, asignar actividades y responsables a cada proceso, esta actividad se llevó a cabo el 2 de diciembre de 2005 en las instalaciones de la Sede Infantas, estuvo a cargo del Ing. Gonzalo Jerez y los autores del proyecto, además participaron el coordinador de calidad, el representante de la dirección, los coordinadores académicos sede Miramar y sede El Parnaso y dos docentes por cada sede.

El 26 de abril de 2006 fue presentado el Mapa de procesos de la Institución a los miembros del Comité de Calidad, los cuales discutieron el contenido, realizaron ajustes y aprobaron el documento. A continuación se presenta el Mapa de procesos de la Institución:

Figura 5. Mapa de procesos



6.6 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Con el objetivo de aplicar el enfoque de procesos al accionar de la Institución, la Alta Dirección conjuntamente con el personal docente ha liderado el análisis de las actividades para la prestación del servicio educativo y ha definido un esquema de procesos el cual se defina su secuencia, interacciones, entradas, salidas, recursos, criterios de seguimiento, medición y análisis de estos procesos se encuentran documentados en la respectiva Caracterización de procesos, junto con el diagrama de procesos y actividades.

En la Institución las caracterizaciones de los procesos fueron realizadas por cada responsable de proceso en conjunto con los autores del proyecto y se encuentran conformadas por los siguientes ítems:

- Nombre del proceso, objetivo y alcance
- Responsable
- Proveedores y clientes
- Entradas y salidas
- Subprocesos
- Documentos y registros aplicables
- Recursos
- Requisitos asociados a la Norma, legales e institucionales
- Procesos de apoyo
- Métodos de seguimiento y medición

En los anexos del Manual de calidad (Anexo 2), puede observarse las caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución.

7. SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

La sensibilización y la capacitación del personal es una etapa esencial dentro de la implementación del Sistema en la Institución, esta tiene como fin motivar, sensibilizar y garantizar la participación del personal que forma parte del éxito en este proceso y de la comunidad educativa. Esta etapa se realizó de acuerdo a los resultados del diagnóstico de calidad realizado anteriormente.

La sensibilización y capacitación del personal se llevo a cabo a través, de varias sesiones, donde no solo se tenía en cuenta los temas a tratar si no el nivel de educación de los asistentes, es por esto que fue necesario dividirlos por grupos en varias ocasiones con el objetivo de adaptar los temas y de esta forma lograr que los asistentes asimilen y comprendan con mayor facilidad los conceptos.

Una vez concluidas las actividades de sensibilización y/o capacitación se procede a diligenciar por parte de los asistentes el Formato de Asistencia a Capacitaciones IEI-F-024 (Anexo 3), el objetivo es llevar un control de asistencia de las actividades, el cual contiene el programa o tema a tratar, el nombre del instructor, el lugar de la actividad, los horarios, la duración en horas, la fecha, los nombres, la sede y las firmas de los asistentes.

7.1 ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN

La sensibilización de la Comunidad Educativa Infantes es una actividad muy importante y se realiza paralelamente a las demás etapas de la metodología empleada ya que ayuda a que las personas tomen conciencia, creen sentido de pertenencia y se vuelvan sensibles a determinados aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad que anteriormente no habían considerado.

Dentro de la Institución se creó un programa de sensibilización que incluyó varios temas, los cuales se muestran en forma detallada en el Anexo 4, además de sesiones de cinco minutos los días lunes y miércoles a las 3:00 p.m. en cada sede a cargo de los Coordinadores Académicos y de los autores del proyecto, donde se tratan temas de la cultura de calidad y los avances del sistema en las que se explica la importancia de las actividades, funciones y trabajos de todos y cada uno de los integrantes de la comunidad educativa, al grado de hacerles sentir que pueden y deben intervenir en el mejoramiento del sistema, que todos los comentarios y aportaciones sustentadas y bien fundamentadas, serán tomados en cuenta.

Como complemento al proceso de sensibilización se cuenta con el periódico PETROUIS, el cual se distribuye dos veces al año de forma gratuita a la comunidad educativa Infantas y a la sociedad en general, sus artículos tratan temas de interés, de entretenimiento, especiales, generales, deportivos, galería y de opinión. Varias páginas de este periódico han sido dedicadas a mostrar los avances del Sistema y comentarios de los padres de familia en lo referente a este proceso.

De igual forma se cuenta con la página Web de la Institución www.infantas.edu.co la cual contiene un Link especialmente diseñado para temas referentes al avance del SGC y para la publicación de la Política de Calidad y el Mapa de procesos.

7.2 ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

Las actividades de capacitación son una herramienta muy importante durante el proceso de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, ya que nos permite complementar las competencias del talento humano preparándolo para desempeñarse con responsabilidad y brindar aportes a la Institución.

De acuerdo a las necesidades del proyecto se creó un programa de capacitaciones (Anexo 4) que incluyó diversos temas, los cuales se llevaron a cabo a través de reuniones con una intensidad de una hora el día martes para la Sede Infantas y el día jueves para las Sedes Miramar y El Parnaso de forma simultanea, las cuales estuvieron a cargo de los Coordinadores Académicos y los autores del proyecto.

7.3 FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD

Para la formación de auditores la Institución contrato los servicios del ICONTEC con el objetivo de formar a los auditores internos de calidad por medio del Diplomado ISO 9000:2000 dirigido al Sector Educativo el cual tuvo una duración de 88 horas.

En el Anexo 4 se encuentran enumeradas las actividades realizadas por el personal del ICONTEC, y al final el organismo certificador otorgo a los participantes el certificado de asistencia a dicha capacitación.

7.4 RESULTADOS DE LAS ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

En la realización de la etapa de sensibilización y capacitación se pudieron observar los siguientes resultados:

- La Comunidad Educativa Infantas comprendió la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución basados en la norma ISO 9001:2000.

- Se evidenció el compromiso de la alta Dirección en la planeación y ejecución de las actividades de sensibilización y capacitación.
- El talento humano comprendió que el grado de éxito que se alcanzará en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución depende directamente de la implicación que tengan todas las personas en los niveles y en las responsabilidades que les compete y que de la participación que exista entre ellos depende el éxito de este proyecto.
- El personal asimiló los temas presentados y comprendió la importancia de aplicarlos en su labor diaria.
- Gracias a la implementación de nuevos canales de comunicación colectiva utilizados fundamentalmente en la difusión de las actividades de sensibilización y capacitación se logró mejorar la comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa.
- Por medio del Diplomado ISO 9000:2000 dirigido al Sector Educativo se formó un equipo de auditores internos, lo cual contribuirá en el desarrollo de los programas de auditorías internas en la Institución.

8. DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN

8.1 DISEÑO

El diseño de la documentación se realizó a través del análisis de los procesos del sistema de gestión de la calidad de la Institución, el objetivo fue mostrar su interrelación y los responsables de cada proceso.

Una vez realizada esta actividad, los autores del proyecto con la asesoría del Coordinador de Calidad redactaron el Procedimiento para la elaboración y control de documentos IEI-P-001, el cual establece las directrices que regulan el proceso de desarrollo, administración y control de los documentos asociados al sistema a través de las siguientes actividades:

- a. Detectar la necesidad de elaborar, revisar o modificar un documento, esta actividad la puede llevar a cabo cualquier usuario o el administrador de la documentación.
- b. Proponer al Comité de Calidad o al responsable de cada proceso la viabilidad de elaborar, revisar o modificar un documento.
- c. Si es viable el Comité de calidad determina las modificaciones pertinentes y los responsables de realizarlas.
- d. El designado por el Comité de calidad debe elaborar o modificar el documento.
- e. Revisar técnicamente el documento, Codificar lo y aprobarlo, esta actividad se realiza según tabla de niveles de revisión descrita en el procedimiento IEI-P-001.

- f. Entregar el documento al administrador y actualizar el Listado Maestro.
- g. El administrador de la documentación comunica y distribuye el documento y el jefe de cada área afectada aplica el documento al personal interesado.
- h. Actualizar si se requiere
- i. Retirar de uso, eliminar o archivar si se requiere e informar a los interesados

Los autores del proyecto realizaron los primeros prototipos de documentos del sistema, donde por medio de entrevistas con cada dueño de proceso recolectaron información, la cual permitía visualizar los documentos que se requerían para cada proceso, luego se revisaron los prototipos, se le realizaron los ajustes necesarios y se aprobaron.

La siguiente fase era documentar y sensibilizar al recurso humano de la Institución en la utilización de los diferentes documentos propuestos, revisar su validez y llevarlos a la práctica.

8.2 DOCUMENTACIÓN

8.2.1 Descripción de la documentación

La estructura documental que se elaboró para la implementación define la manera como se encuentra documentado el sistema de gestión de la calidad. Para la Institución los documentos están enmarcados dentro de la siguiente estructura jerárquica:

Figura 6. Documentos del sistema



Fuente. Autores del proyecto

- Manual de calidad

Es el documento de más alto nivel jerárquico en el sistema de gestión de calidad de la Institución, el cual está basado en el modelo ISO 9001:2000, en el que se indican los procedimientos, planes y programas que describen adecuadamente los procesos de la Institución. .

En el Manual de Calidad (Anexo 2) se describe la planeación estratégica de la Institución, la Política de calidad, Objetivos de calidad, el Mapa de procesos, caracterización de procesos, el alcance, las exclusiones y el sistema de gestión de la calidad de la Institución con la documentación y procesos que lo conforman.

- Proyecto Educativo Institucional (PEI)

El PEI de la Institución es el punto donde convergen las necesidades, expectativas y aspiraciones de las personas que conforman esta comunidad e, igualmente, en un punto de partida para la realización y concretización de metas Institucionales.

El PEI recopila las metas iniciadas en el año 2001 cuando comienza una nueva fase en la administración de la UIS a los colegios de ECOPETROL. a partir de entonces con la participación de toda la comunidad educativa se da el estudio y aplicación en la cotidianidad escolar del nuevo enfoque pedagógico: Aprendizaje Significativo con base en el Constructivismo Humano. Este documento debe ser actualizado cada dos años en cumplimiento a los requisitos establecidos por el Ministerios de Educación Nacional.

- Otros manuales

- Manual de funciones

Este documento describe las principales funciones, responsabilidades y autoridades dentro de la gestión general del quehacer académico y administrativo de los funcionarios de la Institución administrados por la UIS.

- Manual de convivencia

En este documento se especifican los fundamentos teóricos que permiten la convivencia pacífica y comprensible entre los miembros de los diferentes estamentos de la Comunidad Educativa Infantes.

- Procedimientos

Los procedimientos describen las actividades y responsables de cada proceso, que son necesarios para implementar y mejorar el sistema de gestión de la calidad de la Institución, los procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución se encuentran consignados en el Anexo 5.

Estos se elaboraron con el objetivo de garantizar que el recurso humano de la Institución ejecute su quehacer diario de manera eficaz y eficiente.

- Planes y programas

Estos documentos definen las actividades, responsables, criterios y registros en la Institución para el diseño y desarrollo de los programas de educación, formación y de apoyo, las actividades de capacitación del recurso humano, mantenimiento de las instalaciones y la participación con la comunidad, a través de los siguientes planes y programas:

- Plan de calidad para el Diseño y desarrollo de los programas de educación, formación y de apoyo IEI-Q-001
- Plan de capacitaciones
- Plan de mantenimiento
- Programas de participación con la comunidad

- Informes

Son documentos indispensables en la medición y el análisis del buen funcionamiento del sistema en la Institución, algunos ejemplos de informes que maneja actualmente la Institución son:

- Informes de evaluación de indicadores.
- Informe de evaluación de la eficacia de los procesos.
- Informes de auditorias
- Informe de avances de ejecución de planes
- Informes de valoración del estudiante
- Informes de evaluación del estudiante
- Informes de desarrollo del estudiante

- Formatos y otros documentos de referencia

Los formatos y registros fueron elaborados y diligenciados con el objetivo de proporcionar evidencia de las actividades realizadas en los procesos del sistema de gestión de la calidad de la Institución.

Aunque gran parte de los formatos ya se estaban trabajando por parte del personal, el valor agregado consistió en revisarlos y modificarlos agregándoles los siguientes elementos de identificación:

- Logotipo de la Institución como encabezado
- Nombre de la dependencia originadora
- Título
- Código

El cuerpo del formato además de los campos específicos, se les anexo los elementos de control del registro que se genera al diligenciarlo. Estos elementos, entre otros, pueden ser:

- Fecha, hora y dependencia en que se diligencia.
- Firmas autorizadas
- Si se requiere, al respaldo algunas instrucciones de cómo diligenciarlo

En el listado maestro de documentos (Anexo 6) se encuentran estos documentos con su respectivo nombre, codificación, sitio de ubicación, responsable, tiempo de retención, disponibilidad, acceso y destino final del documento.

8.2.2 Normalización de los documentos

El Procedimiento para la elaboración y control de documentos IEI-P-001, establece las directrices que regulan el proceso de desarrollo, administración y control de los documentos asociados al Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución.

8.3 IMPLEMENTACIÓN

Esta etapa fue responsabilidad del Coordinador de Calidad, los responsables de cada proceso y los autores del proyecto, la cual consistió en la realización de una actividad de implementación del sistema para la cual fue necesaria la participación y el compromiso de todo el recurso humano de la Institución.

El objetivo de esta actividad fue orientar al personal en la correcta aplicación, tratamiento, almacenamiento y conservación de los diferentes documentos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, con el propósito de evidenciar la planificación, seguimiento, control, mejora continua, interrelación de los procesos, medición y demás características exigidas por la NTC-ISO 9001:2000.

Los temas descritos durante la jornada, la cual se llevo a cabo el 25 de septiembre de 2006 en las instalaciones de la Biblioteca Alejandro Galvis Galvis, con una intensidad de 8 horas, fueron los siguientes:

Tabla 10. Actividades de implementación

ACTIVIDADES DE IMPLEMENTACIÓN	
TEMAS	DESCRIPCIÓN
Visión, misión, Política de Calidad y Objetivos de Calidad.	Presentar y socializar la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad al recurso humano de la Institución.
Mapa de procesos y responsabilidades.	Socializar el Mapa de Procesos, responsabilidades y orientar al personal en cuales es pieza fundamental y enfatizarle que su trabajo no solo es importante para el funcionamiento de los proceso en particular sino de un Sistema de Gestión de la Calidad.
Entrega de fólder	Se realizará la entrega de un fólder al responsable de cada proceso el cual contendrá la misión, visión, política de calidad, objetivos de calidad junto con los indicadores de gestión, caracterización, Procedimiento de Control de Documentos IEI-P-001, procedimientos particulares de cada proceso; esto con el fin de que el personal lo estudie y lo implemente para el logro de los objetivos tanto del procesos como de la Institución. Estos documentos se distribuirán como Copia Controlada, con el objetivo de llevar un adecuado control de distribución de documentos.
Procesos	Socializar las caracterizaciones y documentos aplicables como planes de calidad y procedimientos de manera general, haciendo especial énfasis en las actividades y sus responsables.

Fuente. Autores del proyecto

Después de la realización de esta jornada, el trabajo consiste en el seguimiento por parte de los responsables de cada proceso al buen manejo y aplicación de la documentación por parte del personal de la Institución, el cual consiste en resolver dudas en el manejo de los formatos, planes y procedimientos.

9. REVISIÓN DEL SISTEMA

Las auditorías internas de calidad son una herramienta que permite el análisis sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad de la Institución cumplen las disposiciones establecidas, si éstas son implantadas eficazmente y son apropiadas para alcanzar objetivos.

Los objetivos que se pretenden alcanzar con la realización de la auditoría interna de calidad son:

- Evaluar las fortalezas y aspectos por mejorar del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.
- Determinar si el sistema cumple con los objetivos planteados y se está implementando.
- Evaluar la competencia, conciencia y pertinencia del recurso humano.
- Validar el uso eficaz y eficiente de los recursos
- Conocer la capacidad del sistema para cumplir con los requisitos (cliente, ISO 9001:2000, legales e institucionales)
- Comprobar la aplicación de los procesos y su eficacia
- Mejorar las relaciones con los clientes y otras partes interesadas.
- Servir de preparación a la auditoría de certificación

La Institución establece y mantiene el Procedimiento para auditorías internas de calidad IEI-P-003, el cual establece las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación y realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Infantas, así como para informar sus resultados, mantener los registros de calidad que se deriven de su aplicación y para el aseguramiento de la competencia de los integrantes del equipo auditor.


9.1 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORIA

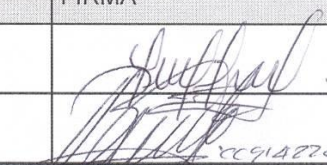
En la Institución las auditorias internas deberán realizarse como mínimo dos veces al año, teniendo en cuenta la eficacia de los procesos y para que las no conformidades sirvan de entradas para la realización de las Revisiones por la Dirección.

Cuando alguno de los procesos así lo requieran de acuerdo con estado de los mismos o los resultados de auditorias anteriores, el Coordinador de Calidad podrá modificar el programa de auditorias para asegurar la correcta implementación del Sistema, considerando la posibilidad de auditorias internas más frecuentes.

Teniendo en cuenta lo anterior el 4 de octubre de 2006 se realizo el Programa de auditorias No. 01, el cual fue preparado por el Coordinador de Calidad y los autores del proyecto los cuales lo presentaron al Comité de Calidad para su aprobación.

Tabla 11. Programa de auditoria No. 01

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDE MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI-F-053
PROGRAMA DE AUDITORIAS No. 01		

FECHA: Octubre 4 de 2006												
RESPONSABLE DEL PROGRAMA: Coordinador de Calidad												
OBJETIVO DEL PROGRAMA: Demostrar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución.												
ALCANCE DEL PROGRAMA: Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución.												
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:												
<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para auditorias internas de calidad • Procedimiento para Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejoramiento. • Formato Plan de Auditorias Internas de Calidad • Formato de reporte de no conformidades • Formato Programa de Auditorias • Informes de auditorias internas y externas • Informes de la Revisión por la dirección 												
IDENTIFICACIÓN DE LA AUDITORIA				En la casilla que aplique, indique la fecha de inicio (día) seguido del numero de días de la auditoria. Ejemplo 13(2)								
Tipo	Procesos a auditar	Responsables de procesos	Estado de la auditoria	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Interna No. 01	Todos los procesos del SGC	Todos los responsables	Programada	4(1)								
			Ejecutada	23(4)								
			Cierre	27(1)								
Externa	Todos los procesos del SGC	Todos los responsables	Programada	4(1)								
			Ejecutada		14(1)							
			Cierre			16(1)						
Interna No. 02	Todos los procesos del SGC	Todos los responsables	Programada	4(1)								
			Ejecutada								10(4)	
			Cierre									11(1)
ITEM			RESPONSABLE				FIRMA					
Elaborado por:			Yahaira Herrera Santiago				 CC91427850 B. Guerra					
Aprobado por:			ING. Benito Guerra									

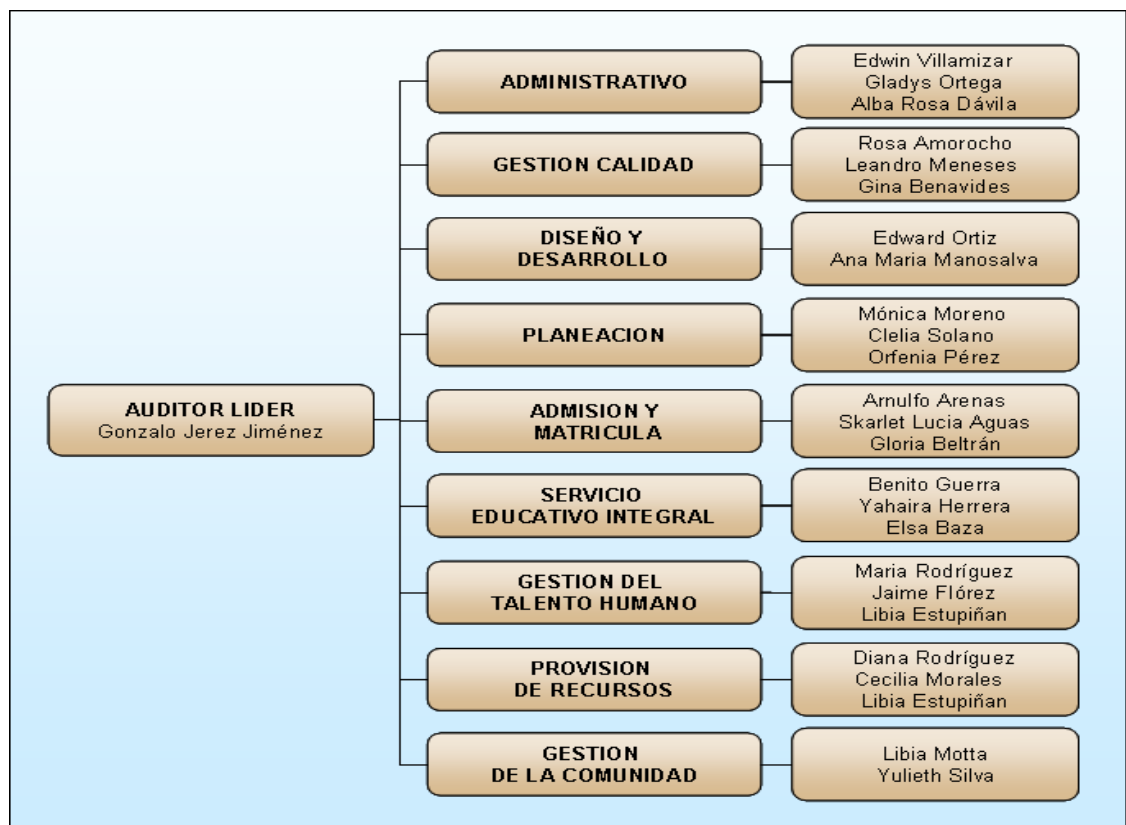
9.2 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORIA

9.2.1 Inicio de la auditoria

La Alta Dirección de la Institución designó como auditor líder al ING. Gonzalo Jerez Jiménez quien sería el responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de auditoria.

Con el fin de asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorias, se llevo a cabo la selección del siguiente equipo de auditores internos teniendo en cuenta que estos no pueden auditar su propio trabajo.

Figura 7. Equipo de auditores internos



Fuente. Autores del proyecto

9.2.2 Revisión documental

El auditor líder en conjunto con el equipo auditor realizaron la revisión de la documentación con el fin de conocer la configuración del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución, sus propósitos y el hacer de los procesos.

La documentación requerida fue la siguiente:

- PEI
- Manual de Calidad
- Procedimientos normativos
- Procedimientos del sistema
- Listados maestro de documentos
- Listado maestro de registros
- Registros del sistema
- Norma ISO 9001:2000
- Ley 115


Al finalizar la actividad los auditores señalaron los aspectos de la documentación que merecen reconocimiento y los que requieren mejoría, los cuales debían ser incluidos en el informe final de la auditoría.

9.2.3 Preparación de las actividades de auditoría in situ

- Elaboración del plan de auditoría

Con el objetivo de facilitar la programación y coordinación de las actividades de la auditoría se realizó el siguiente plan de auditoría.

Tabla 12. Plan de auditoria interna de calidad

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDE MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI-F-032
PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		

AUDITORIA No. 1 Auditoría al sistema de Gestión de la Calidad en la Institución Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso		FECHA: Octubre 23-26 de 2006	
REUNION DE APERTURA:		REUNION DE CIERRE:	
Octubre 26	3:30 PM	Octubre 27	9 AM
CARGOS A AUDITAR: Director UIIS; Rector; Coordinaciones Académicas; Docentes; Secretarías; Bienestar Estudiantil; Coordinador de Calidad; Coordinador Administrativo OPEUIS, Servicios Generales, Asistente Administrativo OPEUIS			
OBJETIVOS: Evaluar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad en todos los procesos de la Institución			
ALCANCE: Todos los procesos			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: NTC-ISO 9001:2000; Manual de Calidad; Documentos y Procedimientos del SGC			
PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA			
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR	
Todos los cargos de la Institución		Ver estructura	
FECHA DE INFORME AUDITORIA: Noviembre 1 de 2006			
AUDITOR: Gonzalo Jerez Jiménez			



Con el fin de establecer horarios y de coordinar las actividades de auditoria para cada proceso el equipo auditor se dividió en grupos los cuales realizaron un Plan de auditoria internas de calidad para cada proceso a auditar como se puede ver en el Anexo 8.

- Elaboración de las listas de verificación

Con el propósito de ayudar a la gestión del tiempo, en pro del cumplimiento del objetivo del programa de auditoria, se realizó la lista de verificación, documento de trabajo necesario como referencia y registro del desarrollo de la auditoria. Cada grupo de auditores elaboro la lista de verificación correspondiente a cada proceso a auditar.

9.2.4 Realización de las actividades de auditoria in situ

- Realización de la reunión de apertura

La reunión de apertura se realizo el 23 de octubre de 2006, la cual estuvo a cargo del auditor líder ING. Gonzalo Jerez Jiménez.

La agenda fue la siguiente:

- Presentación del equipo auditor
- Objetivos, alcance y criterios de la auditoria interna No. 1
- Horarios establecidos
- Métodos a utilizar en la recopilación de la información
- Aspectos a considerar (comunicación durante la auditoria, confidencialidad, compromiso y seriedad, recursos y presentación de hallazgos y redacción de no conformidades)
- Reunión de cierre
- Informe de la auditoria

- Recopilación y verificación de la información

La recopilación y verificación de la información se llevó a cabo mediante la consulta de documentos, observación de las condiciones de los procesos auditados y entrevistas a los responsables y apoyos de cada proceso.

La realización de la auditoria se llevo a cabo de acuerdo a lo previsto, contando con la participación de la totalidad del personal programado en el plan de auditoria y se reunió la evidencia necesaria para evaluar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad en todos los procesos de la Institución.

- Generación de los hallazgos de la auditoria

Con el objetivo de consolidar la información recopilada por los diferentes grupos de auditoria interna y de preparar el informe final del estado del Sistema de Gestión de la Calidad a presentar a la Alta Dirección de la Institución de acuerdo con el plan definido se realizó una reunión de enlace el 26 de octubre de 2006 en las instalaciones de la Sede Infantas.

La agenda de dicha reunión fue la siguiente:

- Objetivo de la reunión
 - Definición de fortalezas y debilidades del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución
 - Estado general del sistema
 - Analizas y consolidación de hallazgos
 - Asignación de compromisos
-
- Realización de la reunión de cierre

La reunión de cierre se llevo a cabo con el objetivo de presentar las conclusiones de la auditoria realizada a la Institución en el periodo de Octubre 23 a 26 de acuerdo con los criterios establecidos en el plan de auditoria.

La agenda de la reunión fue la siguiente:

- Agradecimientos a los asistentes
- Resumen del desarrollo de la auditoria interna de calidad No. 01.
- Presentación de esfuerzos que merecen reconocimiento y áreas que requieren Mejoría.
- Presentación de no conformidades y observaciones.
- Definición de fechas para la presentación del plan de acciones correctivas o preventivas
- Comentarios finales.

9.2.5 Preparación, aprobación y distribución del informe

Durante este proceso fueron auditados todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, mediante la realización de 42 entrevistas a 21 funcionarios que corresponden a 10 cargos establecidos en el organigrama. El resultado de esta evaluación después de revisar la información consignada en los diferentes hallazgos encontrados presenta un estado de “Esfuerzos que merecen reconocimiento” y de “Aspectos por mejorar” del Sistema de Gestión de la Calidad implementado. Adicionalmente se encontraron un total de 14 no conformidades y 7 observaciones.

Cumpliendo con el Plan general de auditoria No. 01 y los planes de auditoria particulares para cada proceso, el auditor líder ING. Gonzalo Jerez Jiménez y los autores del proyecto prepararon el informe de auditoria, el cual se muestra en el Anexo 8.

9.3 ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO DE LA AUDITORIA

Las actividades de seguimiento de la auditoria interna de calidad No. 01 se realizará mediante la verificación de la eficacia de las acciones correctivas por parte del Coordinador de Calidad, hasta el cierre de cada una de las no conformidades una vez se haya comprobado la eliminación de las causas básicas. El análisis y seguimiento de las observaciones servirá de información de entrada para la realización del siguiente programa de auditoria.

En el Anexo 10, se presenta el plan de acciones correctivas para dar tratamiento a las 14 no conformidades resultado de la auditoria interna.

10. INSCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN ANTE EL ENTE CERTIFICADOR

La alta dirección de la Institución escogió como Organismo Certificador a ICONTEC, a quien se le envió una Copia del Manual de calidad IEI-M-002 y un certificado de existencia y representación legal.

En el anexo 9, se presenta la carta de solicitud ante el ente certificador y la propuesta de prestación del servicio lo que demuestra el inicio del proceso de certificación de la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.

11. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Tabla 13. Cumplimiento de objetivos

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS
Objetivo 1
Objetivos específicos Diagnosticar la situación inicial de la Institución, con el objeto de verificar el estado de cumplimiento de los requerimientos que exige la Norma ISO 9001:2000. bajo las directrices de la GTC 200.
Logros obtenidos Se determinó que la Institución cuenta con las condiciones necesarias que permiten implementar el Sistema de Gestión de la Calidad. Se identificaron fortalezas que favorecieron el proceso de implementación, sin embargo, también se evidenciaron ciertos aspectos por mejorar y para esto se definieron actividades claves a desarrollar a corto y mediano plazo.
Referencia Capitulo 5
Objetivo 2
Objetivos específicos Sensibilizar y Capacitar al personal directivo, administrativo y docente de la Institución, involucrados directamente en la prestación del servicio educativo sobre la importancia, elaboración y uso de los elementos del Sistema de Gestión de la Calidad planteado utilizando la GTC 200.

Objetivo 2
<p>Logros obtenidos</p> <p>La Comunidad Educativa Infantas comprendió la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución basados en la norma ISO 9001:2000.</p> <p>La alta dirección evidenció su compromiso en la planeación y ejecución de las actividades programadas como el Diplomado ISO 9000:2000 dirigido al Sector Educativo el cual permitió formar un equipo de 25 auditores internos, lo que corresponde al 37% de la totalidad del personal.</p>
<p>Referencia</p> <p>Capitulo 6</p>
Objetivo 3
<p>Objetivos específicos</p> <p>Diseñar y documentar el sistema, mediante la determinación de los procesos sobre los cuales se establecerá el Sistema de Gestión de Calidad, el establecimiento de la política y los objetivos de calidad como orientación para el direccionamiento estratégico de la Institución y finalmente la elaboración de toda la documentación exigida por la Norma y la Institución.</p>
<p>Logros obtenidos</p> <p>El diseño de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad contribuyó a que el personal en los niveles y en las responsabilidades que les compete realizaran su trabajo de forma estandarizada y organizada, además la divulgación de la política y objetivos de calidad sirvió para establecer un marco de referencia con el objetivo de dirigir la Institución.</p>
<p>Referencia</p> <p>Capitulo 7</p>

Objetivo 4
<p>Objetivos específicos</p> <p>Implementar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.</p>
<p>Logros obtenidos</p> <p>Se orientó al personal de la Institución en la correcta aplicación, tratamiento, almacenamiento y conservación de los diferentes documentos que forman parte del sistema, con el propósito de evidenciar la planificación, seguimiento, control, mejora continua, interrelación de los procesos, medición y demás características exigidas por la NTC-ISO 9001:2000.</p>
<p>Referencia</p> <p>Capitulo 8</p>
Objetivo 5
<p>Objetivos específicos</p> <p>Efectuar la auditoria interna necesaria para la revisión y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad implementado y generar los canales de retroalimentación de la evaluación, aplicables a acciones preventivas y correctivas que lleven al mejoramiento continuo del Sistema.</p>
<p>Logros obtenidos</p> <p>Se evaluaron las fortalezas y aspectos por mejorar, se determinó que se esta cumpliendo los objetivos planteados y se esta implementando el sistema de manera eficaz.</p> <p>La realización de esta auditoria sirvió de preparación al recurso humano para la auditoria de certificación.</p>
<p>Referencia</p> <p>Capitulo 9</p>

Objetivo 6
<p>Objetivos específicos</p> <p>Inscribir a la Institución ante un organismo certificador y demostrar que se inicia el proceso de certificación mediante copia del documento que lo evidencie.</p>
<p>Logros obtenidos</p> <p>Se escogió como organismo certificador a el ICONTEC y como evidencia se presenta la carta de solicitud ante el ente certificador y la propuesta de prestación del servicio, lo que demuestra el inicio del proceso de certificación de la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.</p>
<p>Referencia</p> <p>Capitulo 10</p>
Logros adicionales
<p>Elaboración del Manual de Funciones IEI-M-001, el cual tiene por objetivo describir las principales funciones, responsabilidades y autoridades dentro de la gestión general del quehacer académico y administrativo de los funcionarios de la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso administrada por la UIS.</p>
<p>Referencia</p> <p>Copia no controlada del Manual de Funciones IEI-M-001</p>

12. CONCLUSIONES

Después de llevar a cabo el proceso de diseño, documentación e implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso, se concluye lo siguiente:

1. Con la realización del diagnóstico que se efectuó al inicio del proyecto con el objetivo de conocer la situación inicial de la Institución, se identificaron aspectos claves que favorecieron el proceso de implementación como son:
 - Infraestructura
 - Esquema de planeación
 - Enfoque de procesos
 - Realización del servicio educativo
 - Medición, análisis y mejora

Sin embargo, se evidenciaron ciertos aspectos por mejorar los cuales se enuncian a continuación:

- Gestión de recursos. (Rapidez, disponibilidad)
- Plan de desarrollo de personal docente
- Gestión documental
- Seguimiento al plan de mejoramiento de indicadores

Posteriormente se definieron y se programaron las siguientes actividades a corto y mediano plazo con el objetivo de eliminar y/o minimizar los aspectos por mejorar definidos anteriormente:

- Definir el alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar y difundir la Política de Calidad y Objetivos de Calidad.

- Elaborar la documentación exigida por la NTC-ISO 9001:2000
 - Identificar los procesos y plasmarlos en el Mapa de procesos.
 - Documentar los procesos, capacitar y sensibilizar al personal con respecto a los requisitos NTC-ISO 9001:2000.
 - Conformar el Comité de calidad, su reglamento y nombrar al Representante de la dirección.
2. La sensibilización y capacitación del personal de la Institución permitió que el talento humano comprendiera que el grado de éxito que se alcanzará en el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad depende directamente de la implicación que tengan todas las personas en los niveles y en las responsabilidades que les compete y que de la participación que exista entre ellos depende el futuro de este proyecto. Durante esta etapa se formaron auditores internos de calidad por medio del Diplomado ISO 9000:2000 dirigido al Sector Educativo el cual tuvo una duración de 88 horas, en total se capacitaron 25 personas lo que corresponde al 37% del total del personal, distribuido de la siguiente manera:

Tabla 14. Descripción del personal capacitado como auditores internos de calidad

PERSONAL CAPACITADO COMO AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD	
Cargo	Personas capacitadas
Docentes	10
Psicólogas	3
Secretarias	3
Rector	1
Coordinadoras académicas	3
Psicopedagoga	1
Coordinador administrativo OPEUIS	1
Supervisor de servicios generales	1
Autores del proyecto	2

Fuente. Autores del proyecto

3. El diseño de la documentación del sistema permitió al personal generar valor agregado a la realización de sus actividades diarias. Con el establecimiento y divulgación de la política y objetivos de calidad se permitió que la comunidad educativa se concientizara de los propósitos de la Institución en lo referente a la mejora continua y la satisfacción de los estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas.

Al finalizar esta etapa se aprobaron 16 procedimientos, 2 manuales, 1 plan de calidad y se elaboraron, eliminaron o modificaron según necesidades específicas los formatos de la Institución.

4. La implementación de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución ayudó al recurso humano en la correcta elaboración y manejo de los documentos y registros generados, los cuales son necesarios para el correcto manejo y funcionamiento eficaz del sistema.
5. La realización de la auditoría interna de calidad No. 01 permitió identificar fortalezas y aspectos por mejorar del sistema, además sirvió de preparación al recurso humano para la auditoría de certificación y para conocer el aporte de su labor al funcionamiento de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Como resultado del informe de auditoría No. 01 se encontraron 14 no conformidades 7 observaciones distribuidas por procesos de la siguiente manera:

Tabla 15. Resultados de la auditoria interna No. 01

RESULTADOS DE LA AUDITORIA	
Proceso	No. de no conformidades
Administrativo	4
Provisión de recursos	1
Gestión de la calidad	8
Diseño y desarrollo	1
Proceso	No. de observaciones
Administrativo	1
Planeación	1
Gestión del talento humano	2
Provisión de recursos	1
Gestión de la calidad	2

Fuente. Autores del proyecto

6. La inscripción ante el ente certificador dio como resultado la programación de la auditoria de otorgamiento, la cual se llevó a cabo del 21 al 24 de noviembre de 2006.
7. Con el establecimiento y divulgación del Manual de Funciones IEI-M-001, el personal identifica sus funciones, responsabilidades y autoridades dentro de la gestión general del quehacer académico y administrativo en la Institución.

13. RECOMENDACIONES

- Seguir fomentando las actividades de formación en la Institución con el objetivo de reforzar el conocimiento en temas tales como: Política y objetivos de calidad, procedimientos, procesos, funciones y responsabilidades del personal. Diseñar y programar las capacitaciones de acuerdo a las necesidades y expectativas manifestadas por el recurso humano de la Institución.
- Se sugiere realizar la difusión de los aspectos críticos del Sistema de Gestión de la Calidad (Política, objetivos, alcance y documentos) al personal contratista que labora en las tres sedes (celadores, conductores y personal de cafetería)
- Se recomienda establecer y divulgar políticas acerca de los criterios para proteger la propiedad del cliente cuando la Institución utiliza escenarios o instalaciones de propiedad de terceros.
- Establecer criterios y mecanismos que permitan medir en forma sistemática las necesidades, expectativas y satisfacción de los clientes.
- Uno de los principios de la gestión de la calidad es la relación mutuamente beneficiosa con los proveedores, se recomienda realizar de forma periódica auditorias al proceso de evaluación y selección de proveedores que efectúa OPEUIS.
- Se sugiere realizar seguimiento y evaluación a las reuniones de la planeación mensual y de las actividades intra y extra muros para los programas especiales y para los Proyectos Pedagógicos de Aula.

BIBLIOGRAFIA

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistema de Gestión de la Calidad. Citas y notas de pie de página. Segunda actualización. Bogotá: ICONTEC, 2005. 7 p. (NTC ISO 1487).
- _____ Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental. Bogotá: ICONTEC, 2000. (NTC ISO 19011).
- _____ Directrices para la mejora del desempeño. Segunda actualización. Bogotá: ICONTEC, 2000. (NTC ISO 9004).
- _____ Fundamentos y Vocabulario. Segunda actualización. Bogotá: ICONTEC, 2000. (NTC ISO 9000).
- _____ Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica media y en los establecimientos de educación no formal. Bogotá: ICONTEC, 2005. (GTC 200).
- _____ Presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. Quinta actualización. Bogotá: ICONTEC, 2005. 14-40 p. (NTC ISO 1486).
- _____ Referencias bibliograficas para libros, folletos e informes. Segunda actualización. Bogota: ICONTEC, 2005. 15 p. (NTC 1160).

- _____ Referencias bibliograficas para normas. Segunda actualización. Bogota: ICONTEC, 2005. 3 p. (NTC 1307).
- _____ Requisitos. Segunda actualización. Bogotá: ICONTEC, 2000. (NTC ISO 9001).
- DIPLOMADO ISO 9000:2000 DIRIGIDO AL SECTOR EDUCATIVO (1º: 2006: Barrancabermeja)
Memorias del
Diplomado ISO 9000:2000 dirigido al sector educativo Barrancabermeja: Icontec, 2006.

PAGINAS DE INTERNET

- <http://www.infantas.edu.co> (Reseña histórica y servicios)
- <http://www.gestiopolis.com> (Calidad y gestión de la calidad y mejoramiento continuo)
- <http://monografias.com> (Conceptos generales de ISO 9000 y gestión de la calidad)

Anexos .

Anexo 1

LISTA DE VERIFICACIÓN

LISTA DE VERIFICACIÓN		
4.1 Requisitos generales en los establecimientos educativos		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
1	¿Están definidos los procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y de gestión de la comunidad? Revisar el PEI	
2	¿Como aplica la alta dirección el enfoque basado en procesos para conseguir el control eficaz y eficiente de los procesos y así obtener una mejora en el desempeño?	
4.2 Documentación		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
3	¿Están documentadas las políticas, reglas, reglamentos, disposiciones de los consejos directivo y académico, El PEI, los planes, las competencias del personal, los diseños curriculares y el manual de convivencia?	
4	¿Existe un Manual de Calidad donde se describa el SGC y los procesos del mismo?	
5	¿Existe un procedimiento formal para el control de los documentos? Revisar las políticas existentes para el control de los registros.	
6	¿Como se utilizan los documentos y los registros para apoyar las operaciones eficaz y eficientemente los procesos del establecimiento educativo?	

5.1 Responsabilidad de la Dirección		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
1	¿Como demuestra la alta dirección su liderazgo y compromiso?	
5.2 Necesidades y expectativas de clientes y partes interesadas		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
2	¿Están claramente definidos los beneficiarios (clientes) y partes interesadas de la Institución?	
3	¿Como identifica la Institución las necesidades y expectativas de los estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas de una manera regular y sistemática?	
4	¿Como identifica la Institución la necesidad de reconocimiento, satisfacción del trabajo, competencia y desarrollo del conocimiento del personal tanto directivo, docente, como administrativo y de servicios?	
5	¿Como considera la Institución los beneficios potenciales de generar alianzas con sus proveedores?	
6	¿Como identifica la Institución las necesidades y expectativas de otras partes interesadas que puedan resultar en la definición de objetivos y de oportunidades de mejora?	
7	¿Cómo se asegura la Institución de que se ha considerado el Marco Legal Vigente?	

5.3 Política de calidad		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
8	Revisar la “Política de Calidad de la Institución” ¿Cómo asegura la Política de Calidad que están entendidas las necesidades y expectativas de beneficiarios y otras partes interesadas?	
9	¿Sirve la política de marco para fijar objetivos claros y medibles y para propender por mejoras esperadas?	
10	¿Es coherente con los principios institucionales, con las políticas educativas, las normas y reglamentos gubernamentales y otras disposiciones?	
11	¿Como se articula el plan de mejoramiento institucional a la Política de Calidad?	
12	Se ha divulgado, es entendida y comprendida por los estamentos de la Institución? (estudiantes, padres de familia, el personal y proveedores)	
13	¿De que manera los objetivos traducen la Política de la Calidad en metas medibles?	
14	¿De que manera se despliegan los objetivos en cada proceso para asegurar la contribución para su logro?	
15	¿Como se asegura la alta dirección de la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos?	
16	¿Se hace seguimiento permanente a los objetivos a través de indicadores?	

5.4 Planificación		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
17	¿Esta documentada la planificación del SGC donde se especifiquen las responsabilidades, autoridades, competencias, recursos, indicadores, enfoques metodológicos y herramientas para la mejora continua?	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
18	¿Están documentadas las responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal?	
19	¿Como se asegura que se establecen y comunican las responsabilidades al personal de la Institución?	
20	¿Se tiene definido el Representante de la Dirección?	
21	¿Como contribuye la comunicación de los requisitos, objetivos y logros de la calidad a la mejora del desempeño de la Institución?	
5.6 Revisión por la alta dirección		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
22	¿Que tipo de información se maneja como entrada para la revisión?	
23	¿Cómo asegura la disponibilidad de información de entrada para la revisión?	

Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
24	¿Como evalúa la actividad de revisión por la alta dirección la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos del establecimiento educativo?	
25	¿Cómo se evalúa el avance en el plan de mejoramiento de la calidad?	
6.1 Gestión de recursos		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
1	¿Cómo planifica la alta dirección la disponibilidad de recursos de manera oportuna?	
6.2 Personal		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
2	¿Se cuenta con un perfil definido para cada cargo dentro de la Institución?	
3	¿Como se promueve la implicación y el apoyo del personal para la mejora de la eficacia y la eficiencia?	
4	¿Se promueve el trabajo en equipo en la Institución?	
5	¿Como se asegura de que el nivel de competencia del personal es adecuado a las necesidades?	
6	¿Cómo se definen las competencias en cada cargo y como se evalúan y adecuan?	

6.3 Infraestructura		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
7	<p>¿Como se asegura la alta dirección de que la infraestructura es apropiada para la consecución de los objetivos de la institución?</p> <p>Revisar: Aulas, laboratorios, biblioteca, canchas, oficinas, recursos y ayudas didácticas, servicios de apoyo, industriales, equipos y sistemas de comunicación.</p>	
8	<p>¿Cual es el enfoque del mantenimiento de la infraestructura?</p>	
9	<p>¿Están contemplados los aspectos de iluminación, ergonomía, temperatura, acústica, vibración y radiaciones?</p>	
10	<p>¿Como considera la alta dirección los aspectos medioambientales asociados con la infraestructura?</p>	
6.4 Ambiente de trabajo en los establecimientos educativos		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
11	<p>¿Como asegura la alta dirección de que el clima escolar promueve la motivación, la satisfacción, el desarrollo y el desempeño tanto de los estudiantes como del resto del personal en la institución?</p> <p>Verificar: Si se consideran aspectos de ergonomía, seguridad, condiciones ambientales, clima organizacional, relaciones interpersonales entre otros.</p>	

7.1 Planificación de la realización del producto		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
1	¿Se aplica el enfoque basado en procesos para asegurar la operación eficaz y eficiente en la realización, y apoyo?	
2	¿Existe alguna documentación del proceso de planificación de la prestación del SE?, que contemple: Elementos estratégico, objetivos de calidad, identificación de los procesos y tipos de documentos	
3	¿Están claramente definidos los documentos y registros que debe manejar cada proceso?	
4	¿Se han considerado en la planificación las actividades de monitoreo, verificación, validación, medición y mejora de la conformidad del SE?	
7.2 Procesos relacionados con las partes interesadas		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
5	¿Cómo ha definido los procesos relativos a los beneficiarios y otras partes interesadas para asegurar la consideración de sus necesidades y expectativas?	
6	¿Se han considerado en la determinación de requisitos del servicio educativo?, aspectos relacionados con: El Marco Legal Vigente, estándares, lineamientos curriculares, calidad del servicio, pertinencia del producto educativo según el perfil establecido, el contexto y otros requisitos contemplados en el PEI	

Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
7	¿Se asegura que los padres de familia acepten las condiciones y cambios en las condiciones del producto educativo? Por ejemplo ¿Conocen el manual de convivencia al momento de la matrícula?	
8	¿Existe algún sistema de comunicación con los beneficiarios acerca de condiciones y requisitos del SE? ¿Hay algún esquema de atención de quejas y reclamos, de respuestas de satisfacción o insatisfacción?	
7.3 Diseño y desarrollo		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
9	¿Cómo se han definido los procesos de diseño y desarrollo para asegurar que corresponden a las necesidades y expectativas de los clientes?	
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
10	¿Como se gestionan en la práctica los procesos de diseño y desarrollo incluida la definición de los requisitos de diseño y desarrollo y el logro de los resultados planificados?	
11	¿Como se consideran en los procesos de diseño y desarrollo las actividades relativas a la calidad tales como revisiones, verificación, validación y gestión de la configuración?	

Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
12	¿Se dispone de un sistema de gestión documental para asegurar la información que se requiere y se genera en cada una de las etapas del diseño y desarrollo?	
7.4 Compras		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
13	¿Cómo ha definido la alta dirección los procesos de compra que aseguren que los productos comprados satisfacen plenamente las necesidades de la institución?	
14	¿Cómo se gestionan los procesos de compras?	
15	¿Cómo se asegura la institución de la conformidad de los productos desde la especificación hasta la aceptación?	
16	¿Está documentada la información sobre este proceso?	
7.5 Producción y prestación del servicio		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
17	<p>¿Se tienen implementados controles para los procesos relacionados con la prestación del servicio educativo? Verificar si se consideran aspectos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La disponibilidad de información y procedimientos ➤ Uso de recursos didácticos, instrumentos de seguimiento y evaluación de los estudiantes ➤ Las actividades de promoción y graduación y posteriores 	

Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
18	¿Como se realiza la validación de los procesos de producción y prestación del servicio?	
19	¿Se tiene establecido algún sistema de identificación del servicio que facilite la trazabilidad?	
20	¿Como se maneja la propiedad del cliente? (materiales, información y registros suministrados por los estudiantes y otras partes interesadas)	
21	¿Se han considerado aspectos relacionados con la preservación de documentos, de suministros, de insumos, materiales de enseñanza, equipos, software, libros, servicios (salud, asesoría, seguridad y transporte)?	
22	¿Como se asegura la alta dirección de que los elementos de entrada de los procesos de realización tienen en cuenta las necesidades y expectativas de los estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas?	
23	¿Cómo se gestionan en la práctica los procesos relacionados con la prestación del servicio educativa desde las entradas hasta las salidas?	
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
24	¿Como se consideran en los procesos de realización, las actividades relativas a la calidad tales como el control, la verificación y la validación?	

Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
25	<p>¿Como controla la alta dirección sus dispositivos de seguimiento y medición para asegurarse de que se obtienen y usan los datos correctos?</p> <p>(los instrumentos pueden ser encuestas de satisfacción y reuniones de padres y estudiantes)</p>	
8.1 Medición, análisis y mejora		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
1	¿Como se desarrolla el proceso de medición, análisis y mejora en la institución?	
2	<p>¿Se tienen claros los objetivos de este proceso?</p> <p>(demostrar conformidad del SE con los requisitos establecidos, asegurar la conformidad e integración de los procesos del SGC y mejorarlo continuamente)</p>	
3	¿Como se promueve la importancia de las actividades de medición, análisis y mejora para asegurarse de que el desempeño de la institución satisface las partes interesadas?	
8.2 Medición y seguimiento		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
4	¿Como se mide la satisfacción de los beneficiarios de la institución? ¿Hay métodos, procedimientos, indicadores?	

Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
5	¿Existe algún procedimiento para la realización de las auditorias internas de calidad?	
6	¿Como se miden y se hace seguimiento a los procesos de prestación del servicio educativo?	
7	¿Como se asegura la alta dirección de la recopilación de datos relacionados con el cliente para su análisis, con el fin de obtener información para mejoras?	
8	¿Como se obtienen los datos de otras partes interesadas para análisis y posibles mejoras?	
9	¿Cómo usa la institución las metodologías de auto evaluación del SGC para la mejora de la eficacia y la eficiencia globales de la organización?	
8.3 Control de las no conformidades		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
10	¿Como se controlan las NC de procesos y servicios?	
11	¿Como analiza la institución las NC para aprendizaje y mejora del proceso y del producto?	
12	¿Como se incluyen en el plan de mejoramiento de la calidad el control de las NC?	
13	¿Existe algún procedimiento para el control de NC?	
14	¿Que actividades se realizan cuando se identifican NC en la prestación del SE?	

Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
45	¿Se tienen registros de las no conformidades relacionadas con la prestación del servicio educativo?	
8.4 Análisis de datos		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
16	¿Como se analizan los datos para evaluar y eliminar los problemas registrados que afectan su desempeño?	
8.5 Mejora		
Nº	Preguntas típicas a considerar y aspectos a identificar	Observaciones
17	¿Cómo se usan las acciones correctivas para evaluar y eliminar los problemas registrados que afectan su desempeño?	
18	¿Existe algún procedimiento para Acciones Correctivas?	
19	¿Como usa la Institución las acciones preventivas para la prevención de pérdidas?	
20	¿Existe algún procedimiento para Acciones Preventivas?	
21	¿Como se asegura la alta dirección del uso sistemático de métodos y herramientas para mejorar el desempeño de la Institución?	
22	¿Como se hace el seguimiento del plan de mejoramiento de la calidad?	
23	¿Existe algún procedimiento para Auditorias Internas?	

Anexo 2

MANUAL DE CALIDAD



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS
SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- M- 002


Hoja: 1 de 55

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-05


MANUAL DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 2 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

CONTENIDO


	Pág.
INTRODUCCIÓN	
CAPITULO UNO. NUESTRA INSTITUCIÓN	5
1. RESEÑA HISTÓRICA	5
2. DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL	8
2.1 Misión	8
2.2 Visión	9
2.3 Principios institucionales	9
2.4 Valores institucionales	9
2.5 Objetivos institucionales	10
2.6 Políticas institucionales	10
2.7 Objetivos de calidad	12
2.8 Indicadores del desempeño del sistema	12
3. ESTRUCTURA INSTITUCIONAL	13
CAPITULO DOS. ALCANCE Y EXCLUSIONES	14
1. ALCANCE	14
2. EXCLUSIONES	14
CAPITULO TRES. NUESTROS SERVICIOS	15
1. EDUCACIÓN	15
2. BIENESTAR ESTUDIANTIL	16
3. OTROS SERVICIOS	16

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 3 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

CAPITULO CUATRO. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	17
1. REQUISITOS GENERALES	17
2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	19
2.1 Control de los documentos y registros	20
CAPITULO CINCO. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	21
1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	21
2. ENFOQUE AL CLIENTE	21
3. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	22
4. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	22
4.1 Responsabilidad y autoridad	22
4.2 Representante de la dirección	23
4.3 Comunicación	23
5. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	24
CAPITULO SEIS. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	25
1. PROVISIÓN DE RECURSOS	25
2. RECURSO HUMANO	25
3. INFRAESTRUCTURA	26
4. AMBIENTE DE TRABAJO	27
CAPITULO SIETE. REALIZACION DEL SERVICIO EDUCATIVO	28
1. PLANIFICACION	28
2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	29
3. DISEÑO Y DESARROLLO	29
4. COMPRAS	30
5. PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACION DEL SERVICIO	31

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 4 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

CAPITULO OCHO. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA	34
1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	34
Satisfacción del cliente	34
Auditoria interna	34
Seguimiento y medición de los procesos	35
Seguimiento y medición del producto educativo	35
2. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	35
3. ANALISIS DE DATOS	36
4. ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAMIENTO	36
ANEXOS	
Anexo A. Caracterización de procesos	38
Anexo B. Diagrama de procesos y actividades	48
Anexo C. Indicadores de desempeño del sistema	50
Anexo D. Tabla de referencias cruzadas	53


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 5 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de calidad basados en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial representan desde hace algunos años la mejor opción para la variedad de empresas existentes que se desenvuelven en diferentes sectores; organizaciones comprometidas en involucrar procedimientos adecuados y eficientes que reflejan un alto grado de calidad y mejora continua.

La Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso, en cabeza de su Alta Dirección, ha reconocido la importancia de implementar, mantener y mejorar la calidad de tan primordial servicio, y para ello es oportuno alinearse bajo el modelo de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000 en conocimiento de los múltiples beneficios que trae consigo.

El sistema de gestión de la calidad implementado se documentó en el presente Manual de calidad, el cual es el documento de más alto nivel jerárquico (Figura 3), que contiene el alcance, las exclusiones, la Política, los Objetivos y la documentación requerida en la Institución para la operación y mejora continua de sus procesos.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 6 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

CAPITULO UNO NUESTRA INSTITUCIÓN

1. RESEÑA HISTÓRICA


La existencia del servicio educativo en los campos petroleros se remonta a 1928 cuando la Tropical Oil Company dio al servicio las primeras aulas; sin embargo, sólo hasta 1932 iniciaron su funcionamiento normal. Antes de esa fecha hubo necesidad de cerrarlas por falta de profesores.

La clasificación de los estudiantes en esa época se realizaba teniendo en cuenta la procedencia de sus padres: Los antioqueños, costeños, santandereanos y los “yumecos” procedentes de Aruba, Curazao, Trinidad y San Andrés, todos tenían grupos diferentes y eran separados de acuerdo con su región. A partir de 1974 con la creación de la Dirección General de Escuelas, se introdujeron nuevos procedimientos y una cierta organización, teniendo en cuenta los modelos oficiales de ese entonces.

La Concentración Escolar No 2 inició sus labores en 1959, con permiso de funcionamiento de la Secretaría de Educación Nacional. En 1963 cuando recibió su Aprobación Oficial, funcionaron en ella 26 grupos donde se impartía Educación Elemental en los cinco (5) grados de primaria. La Concentración Escolar No. 3, Miramar, inició sus labores en febrero de 1964 y la Concentración Escolar No. 4, El Parnaso, en febrero de 1965.

Desde su inicio la Concentración Escolar No 2 dependía del Distrito Petrolero de Producción comúnmente denominado “El Centro” por encontrarse ubicado en el Corregimiento del mismo nombre. A partir de 1975 su manejo pasó a depender del distrito Petrolero del Complejo Industrial de Barrancabermeja (CIB). Esta transferencia administrativa obedeció a la cercanía con dicho distrito ya que tanto el CIB como el Colegio Infantas (antigua Concentración No. 2), tenían sus sedes en el casco urbano de la ciudad de Barrancabermeja.

En los años de 1994 y 1995 se amplía el suministro de personal docente por parte del Convenio UIS – ECOPELROL.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 7 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		


En el periodo 2001 a 2004 la UIS asumió la dirección general de los tres colegios con un enfoque pedagógico novedoso que respondía a las circunstancias actuales y futuras en la formación integral del ser humano y comenzó a proyectarse hacia el siguiente año una sola Institución de acuerdo con los lineamientos del MEN y la Ley 715 de 2001. Con la resolución No. 505 de 23 de Noviembre de 2004 y Resolución No. 148 del 4 de marzo de 2005 se hizo realidad la constitución de la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso, con proyección a todo el proceso de educación formal: del grado cero al grado once, haciendo énfasis en construcción de mentalidad universitaria en los estudiantes.

Hoy la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso, ubicada en la ciudad de Barrancabermeja, es una Empresa educativa administrada por la Universidad Industrial de Santander, con Licencia de Funcionamiento y autonomía escolar. Como tal funciona como una dependencia autónoma dirigida por un Rector como máxima autoridad de la misma en lo que tiene que ver con el direccionamiento de la Institución en la parte administrativa y académica para la prestación del servicio educativo, pero que se soporta para su funcionamiento en los procesos de apoyo que maneja la Universidad, específicamente en lo que tiene que ver con los procesos de compras, contable y el manejo de los aspectos contractuales de los servicios conexos que presta la Institución.

Para los efectos administrativos de esta interrelación entre la Institución y la UIS existe la Oficina de Coordinación de Proyectos Especiales (OPEUIS) desde la cual a través de la Coordinación, el Asistente Administrativo y una Secretaría, se prestan los diferentes servicios de apoyo y administración. El recurso humano con que cuenta la Institución aunque administrativamente depende de la UIS, las demás relaciones laborales son manejadas a través de un esquema de outsourcing por una entidad externa a la universidad.

En su organización interna y en sus relaciones con terceros funciona como una entidad dedicada a las actividades propias de la educación organizada en tres sedes así: Miramar: De Transición a Tercero, El Parnaso: De Cuarto a Quinto e Infantas: De Sexto en adelante. Su sede principal es Infantas en donde se centraliza la administración. Las tres sedes ocupan una extensión de 37.549.63 metros cuadrados, de los cuales 10.644.79 son construidos y los restantes son de áreas recreativas y libres.

En cuanto a estructura administrativa existe un equipo de Alta Gerencia, integrado por el Coordinador de Proyectos Especiales de la UIS, las Coordinaciones Académicas de cada sede y el Rector de la

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 8 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		


Institución. Este equipo traza las políticas institucionales, mantiene la identidad, evalúa la gestión y reorienta continuamente el proceso de prestación del servicio educativo. Igualmente, se cuenta con el Gobierno Escolar y entes de apoyo donde se evidencia la participación democrática de todos los estamentos de la comunidad educativa (artículo 142 de la Ley 115 de 1994). El Rector es quien convoca y preside a los entes del Gobierno Escolar, Consejo Directivo y Consejo Académico, quienes participan en la organización y funcionamiento del Proyecto Educativo Institucional.

La dirección, asesoría y apoyo de la UIS a la Institución Educativa Infantas ha sido de forma directa y constante a través de la Escuela de Educación e Idiomas; fortalecimiento a nivel científico con prácticas en laboratorios sofisticados en la sede de la ciudad, acceso a la información y al conocimiento universal con su Biblioteca Alejandro Galvis Galvis y demás aportes administrativos y técnicos; de esta forma construye conciencia individual y social en los niños, niñas y jóvenes en la formación en proyecto de vida personal, familiar, social, profesional y espiritual.

2. DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL

2.1 Misión

MISIÓN
<p>La Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso, que por Convenio forma parte de la Universidad Industrial de Santander, es una organización que tiene como propósito la formación de personas de alta calidad ética y política, generación y adecuación de conocimientos, la conservación y la reinterpretación de la cultura y la participación activa liderando procesos de cambios por el progreso y mejor calidad de vida en lo personal, familiar y social.</p> <p>Orientan su misión los principios democráticos, la reflexión crítica, el trabajo interdisciplinario y la relación con el mundo externo. Sustenta su trabajo en las cualidades humanas de las personas que la integran, en la competencia de sus empleados, en la calidad humana y profesionalismo de sus profesores y en el compromiso de la comunidad educativa con los propósitos institucionales y la construcción de una cultura de calidad de vida</p>

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 9 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

2.2 Visión

VISIÓN
<p>Para el año 2009 seremos una Institución Educativa que ofrece a la comunidad local, regional y nacional formación integral y permanente de alta calidad y pertinencia social desde Preescolar hasta la Educación Media Académica; potenciando en los estudiantes un espíritu científico, ejercicio en los derechos humanos universales, competencias ciudadanas, reflexión crítica para avanzar en la construcción de una sociedad mejor, viviendo la democracia, convivencia, autonomía y libertad responsable</p>


2.3 Principios institucionales

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	
Principio Legal Principio Antropológico Principio Epistemológico Principio Axiológico Principio Sociológico	Principio Psicológico <ul style="list-style-type: none"> • Principio Pedagógico • Principio Curricular. • Principio Lúdico • Principio Hermenéutico

2.4 Valores institucionales

Para la elaboración de un acertado programa de pedagogía de los valores, se debe contar con una buena sustentación basada en el ser humano, como ya se ha venido analizando; además, se deben tener presente unos principios que respalden dicha pedagogía. Los valores que se cultivan dentro de la Institución son:

VALORES INSTITUCIONALES	
<ul style="list-style-type: none"> • El respeto • La participación ciudadana • La responsabilidad • La solidaridad 	<ul style="list-style-type: none"> • La equidad • La Tolerancia • La bondad


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 10 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

2.5 Objetivos institucionales

OBJETIVOS INSTITUCIONALES
<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar al estudiante y llevarlo a la interiorización de valores a partir de situaciones reales de la vida escolar, familiar y social, para que pueda generar soluciones y aprender a darle sentido, valor y trazar caminos para la convivencia y armonía en su comunidad. • Orientar a los estudiantes a construir su proyecto de vida en desarrollo humano sostenible y solidario en lo escolar y profesional como prospectiva. • Construir conocimiento por medio del aprendizaje significativo que lleve al estudiante a la construcción de su saber a partir de su experiencia personal y colectiva, propiciando su desarrollo humano integral. • Desarrollar en los estudiantes las capacidades necesarias que le permitan continuar de manera eficiente un nivel de estudio superior o vincularse al campo de trabajo. • Desarrollar actitudes, habilidades y conocimientos para participar democráticamente en las decisiones de la vida escolar. • Motivar al estudiante a vivenciar la fe cristiana católica respetando los diferentes credos religiosos. • Reconocer los valores de los principios básicos de la convivencia ciudadana como la solidaridad, el cuidado, buen trato y respeto por la dignidad humana, practicándolos en los contextos en que convive. • Aprender a leer la realidad local, regional, nacional e internacional dando posibles soluciones con el fin de construir una sociedad mejor.

2.6 Políticas institucionales

Las políticas institucionales fomentan el impulso y el fortalecimiento de espacios de concertación, planeación, ejecución y evaluación de planes, programas, proyectos y estrategias educativas, que contribuyen a la formación integral de los estudiantes y a la consolidación de la comunidad educativa en el contexto del proyecto educativo institucional, el cual busca la construcción de proyectos, enmarcados en un concepto de calidad de vida y fundamentados en el manejo adecuado del presente con claros criterios de construcción de futuro.


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 11 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

De acuerdo con los elementos conceptuales que se han explicitado anteriormente y con los referentes teóricos aportados por la ley 230, la ley general de educación, el enfoque pedagógico de la institución y las políticas generales de la Universidad Industrial de Santander (UIS), se han definido políticas para las áreas de Responsabilidad social, Formación de cultura de la investigación, Desempeño del personal, Proyecto de vida y de integración.

La Política de Calidad de la Institución está redactada de conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad, los propósitos de la Institución, el cumplimiento de los requisitos del cliente y ley y con una orientación hacia la mejora continúa.

La siguiente es la política de Calidad de la Institución:

POLITICA DE CALIDAD
<p>Somos una Institución Educativa que brinda a la niñez y juventud de Barrancabermeja y el Magdalena Medio, una educación integral en sus dimensiones socio-cognitiva, motivacional, comportamental y espiritual, acorde con las exigencias del mundo actual y futuro. Para ello, contamos permanentemente con talento humano competente y comprometido, una óptima infraestructura física y un ambiente propicio para el desarrollo del proceso educativo, construido sobre el respeto, la convivencia y la efectiva comunicación entre sus integrantes. Nuestro compromiso es cumplir con los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional y satisfacer las necesidades de estudiantes, padres de familia y demás partes interesadas de acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional PEI. La filosofía de trabajo es y será el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad</p>

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 12 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		


2.7 Objetivos de calidad

Su planteamiento se realizó por medio del análisis de la Política de Calidad y como resultado se definieron los siguientes Objetivos:

OBJETIVOS DE CALIDAD
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar la satisfacción del cliente 2. Garantizar la eficacia del SGC 3. Mejorar la infraestructura física 4. Mejorar el nivel académico de los estudiantes 5. Mejorar las competencias laborales. 6. Cumplir con los seis proyectos institucionales transversales 7. Cumplir al 100% los lineamientos del MEN

2.8 Indicadores del desempeño del sistema

Los indicadores del desempeño del sistema fueron definidos con el objetivo de evaluar el cumplimiento de las directrices de la Política de Calidad y tomar acciones en caso de que los resultados no correspondan a las metas definidas. (Indicadores de desempeño del sistema, Anexo C).

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 13 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

3 ESTRUCTURA INSTITUCIONAL

La siguiente figura muestra la estructura organizacional de la Institución, en la cual se detallan los niveles jerárquicos que la caracterizan.

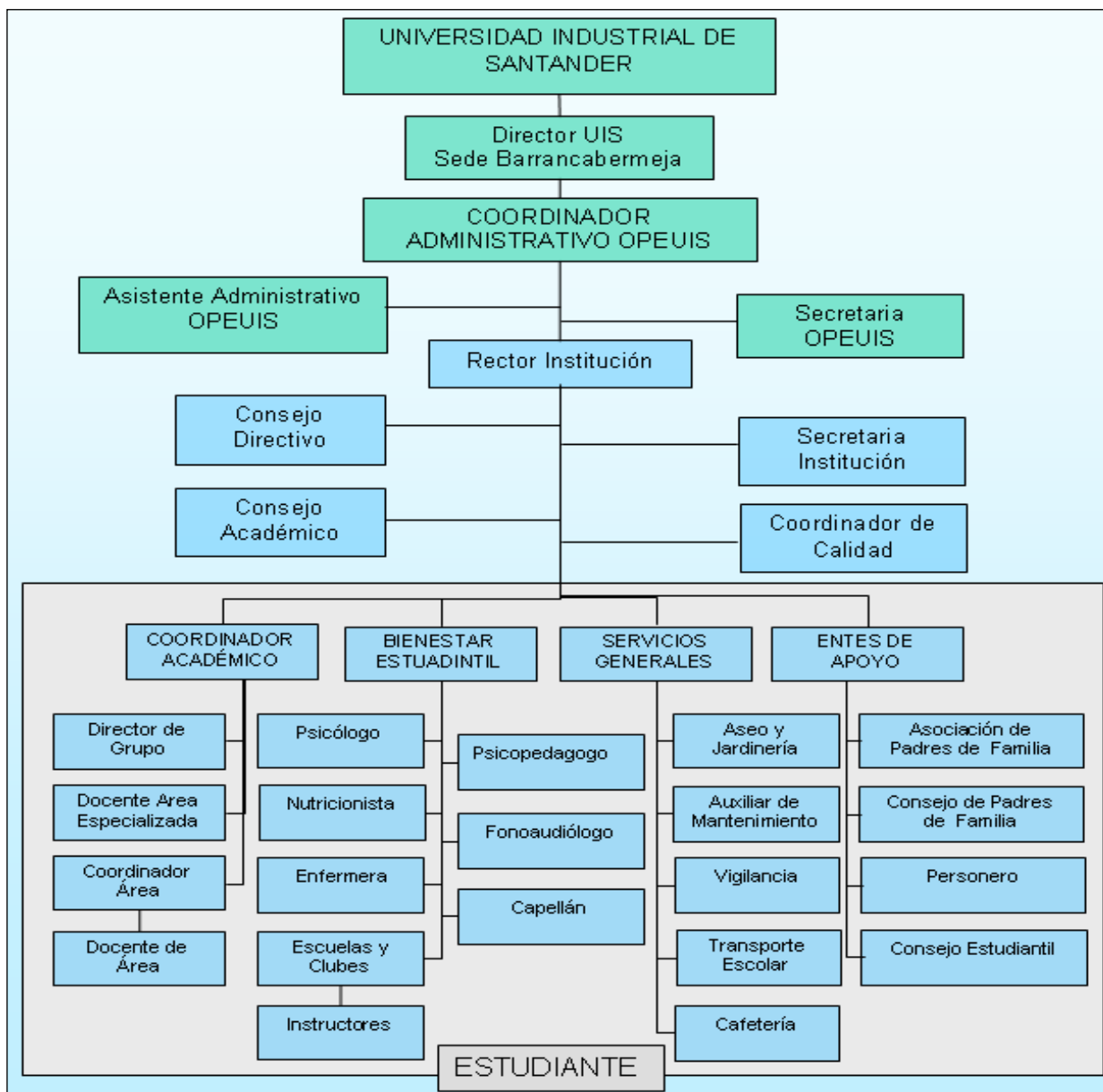



Figura 1. Estructura organizacional

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 14 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

CAPITULO DOS ALCANCE Y EXCLUSIONES

1. ALCANCE


El Sistema de Gestión de Calidad de La Institución Infantas, Sedes Miramar y Parnaso tiene el siguiente alcance de acuerdo con el estándar ISO 9001:2000:

ALCANCE
Diseño y prestación del servicio educativo en educación formal en los niveles de transición, básica primaria y básica secundaria.

2. EXCLUSIONES

Para el alcance a certificar se excluyen los numerales:

EXCLUSIONES
<ul style="list-style-type: none"> • 7.4.1 Proceso de Compras. Este requisito se excluye ya que la Institución no realiza en forma total la gestión de compras y de contratación de los productos o servicios necesarios para la prestación del servicio educativo. Lo concerniente al aseguramiento de que el producto o los servicios adquiridos cumplen requisitos, así como también el control, selección y evaluación de proveedores es responsabilidad de la UIS a través de la Oficina de Proyectos Especiales UIS. • 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición. Se excluye este requisito porque no se requiere hacer mediciones con equipos calibrados o verificados para proporcionar la evidencia de la conformidad en la prestación del servicio.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 15 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

CAPITULO TRES NUESTROS SERVICIOS


1. EDUCACIÓN

Impartir enseñanza formal en los niveles de Educación básica primaria y secundaria, en jornada diurna y calendario A, para los hijos de la nómina convencional del Complejo Industrial Barrancabermeja y de funcionarios de la Oficina de Proyectos Especiales UIS –ECOPETROL (OPEUIS), hijos de personas vinculadas a las fuerzas armadas como Policía, Ejército, hijos del personal docente y administrativo de la Institución y particulares que requieran el servicio educativo para sus hijos.

Los objetivos del servicio educativo en la Institución se centran en la formación del estudiante con las competencias básicas y ciudadanas propias de cada ciclo y en la mejora de sus dimensiones cognitiva, motivacional y comportamental.

Esta mejora ascendente según la transición del estudiante desde la Sede Miramar, pasando por la Sede El Parnaso hasta culminar con la Sede Infantas comprende las siguientes situaciones:

- Desarrollo de hábitos lectores
- Integración al sistema escolar
- Respeto por las personas
- Actitudes para formular preguntas y presentar soluciones a problemas
- Lectura comprensiva
- Manejo de elementos de informática
- Manejo de elementos básicos para comprender una segunda lengua
- Integración a actividades académicas, sociales, deportivas, culturales y recreacionales
- Capacidad crítica para abordar el conocimiento
- Habilidades básicas para expresarse en una segunda lengua
- Comprender la realidad social
- Expresarse correctamente
- Integración a la comunidad educativa
- Uso adecuado del tiempo


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 16 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

2. BIENESTAR ESTUDIANTIL

- Capellanía
- Psicología
- Psicopedagogía
- Enfermería
- Nutrición y Dietética
- Fonoaudióloga
- Escuelas y clubes

3. OTROS SERVICIOS

- Transporte Escolar (Servicio subcontratado)
- Tienda escolar (Servicio subcontratado)
- Vigilancia (Servicio subcontratado)
- Biblioteca
- Ludoteca
- Laboratorios
- Aulas de Sistemas
- Aulas Especializadas
- Bibliobanco
- Bodega Apoyo Didáctico

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 17 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

CAPITULO CUATRO

SISTEMA DE GESTIÒN DE LA CALIDAD

1. REQUISITOS GENERALES


La Alta Dirección está comprometida con el establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2000 del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución, enfocado al diseño y prestación del servicio educativo en educación formal en los niveles de transición, básica primaria y básica secundaria.

Los objetivos trazados por la Alta Dirección para la implementación del SGC son los siguientes:

- Demostrar que el Producto Educativo es coherente y cumple requisitos de sus clientes y los reglamentos del Ministerio de Educación Nacional (MEN).
- Aumentar la satisfacción de estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas en virtud de la generación de planes de mejoramiento derivados de la medición de la eficacia del SGC.

Con el fin de aplicar el enfoque de procesos al accionar de la Institución, la Alta Dirección conjuntamente con el personal docente realizó el análisis de las actividades para la prestación del servicio educativo y definió un esquema de procesos el cual con su secuencia, interacciones, entradas, salidas, criterios de seguimiento, medición y análisis se encuentran documentados en el Mapa de Procesos (Figura 2), Diagrama de subprocesos (Anexo B) y la respectiva Caracterización (Anexo A).

El siguiente es el Mapa de Procesos de la Institución:

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 18 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

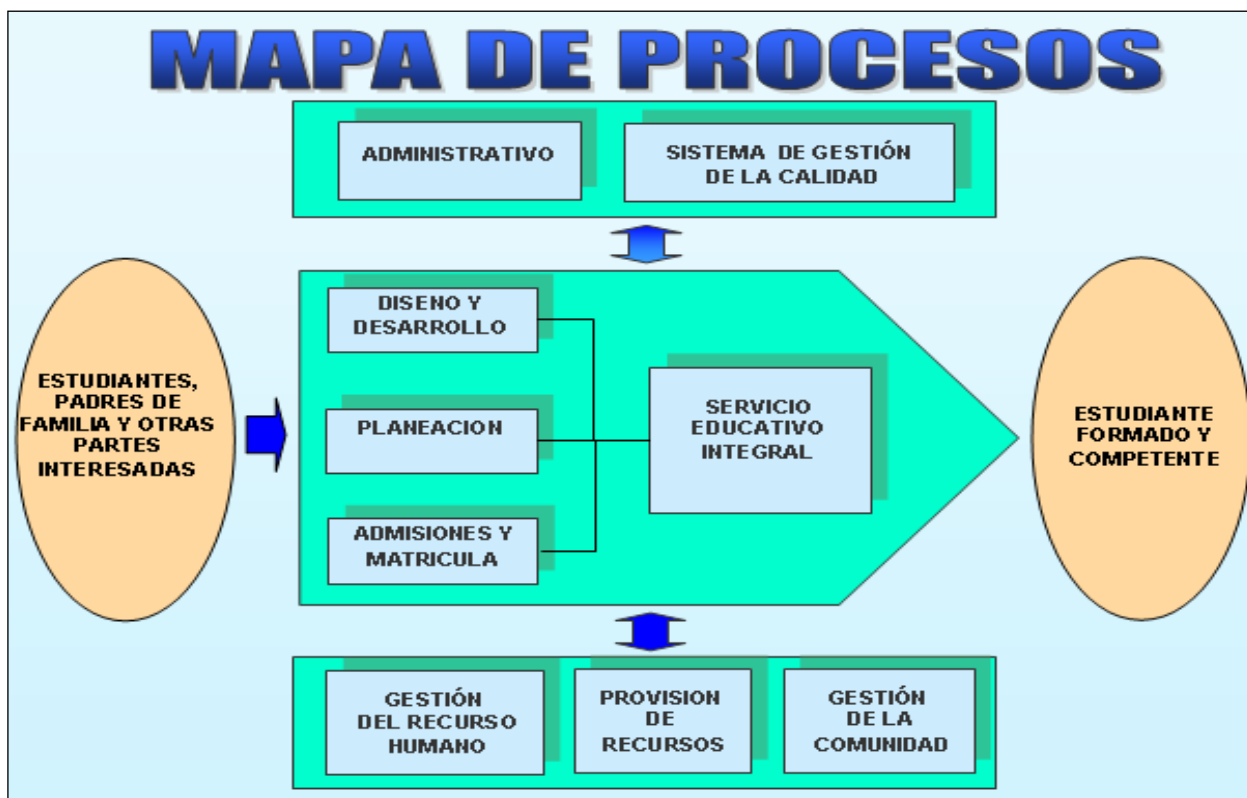



Figura 2. Mapa de procesos

El proceso de compras en lo que concierne al cumplimiento de requisitos en los productos comprados y servicios contratados y adicionalmente al control, evaluación y selección de proveedores, lo controla la Institución dentro de su proceso de Provisión de Recursos de la siguiente manera:

- Describiendo en forma clara y concisa las especificaciones de los productos requeridos para el proceso de enseñanza, tales como ayudas educativas, material didáctico, papelería, textos, etc.
- Efectuando una revisión exhaustiva del producto comprado una vez se reciba en la Institución de parte de OPEUIS y realizando las devoluciones necesarias cuando no se cumplan las especificaciones documentadas
- Definiendo claramente los términos de referencia para los servicios que requiere la Institución y que contrata la Universidad, tales como transporte, celaduría, cafetería y mantenimiento.
- Llevando un control permanente del desarrollo de los contratos e informando oportunamente a OPEUIS de los mismos para su gestión.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 19 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

- Realizando auditorias periódicas al proceso de evaluación y selección de proveedores que efectúa OPEUIS.

2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La estructura documental define la manera como se encuentra documentado el sistema de gestión de la calidad. Para la Institución los documentos están enmarcados dentro de la siguiente estructura jerárquica:

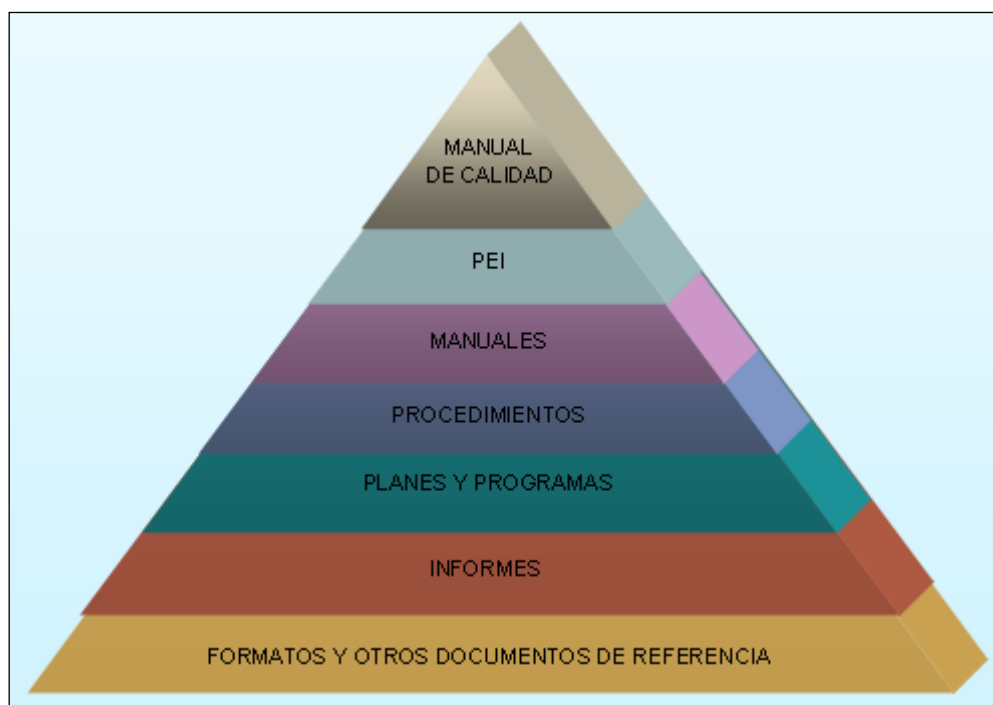




Figura 3. Estructura documental

El Listado Maestro es un documento de consulta que permite a cualquier usuario conocer los documentos vigentes y actualizados existentes en la Institución. Todo cambio en un documento, el cual es responsabilidad del administrador de la documentación, obliga a una nueva edición y actualización del Listado maestro. Se emiten copias controladas de todos los documentos para los usuarios que lo requieran en el eficaz desarrollo de las actividades del proceso educativo.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 20 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

2.1 Control de los documentos y registros

Todos los criterios y actividades relacionadas con el control de los documentos y de registros se encuentran documentados en el Procedimiento para la elaboración y control de documentos IEI-P-001 y el Procedimiento para el control de registros IEI-P-002.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 21 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

CAPITULO CINCO

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN


El liderazgo de la Alta Dirección dentro del sistema de gestión de la calidad se evidencia a través de las siguientes actividades:

- Conformación del Comité de calidad como el ente encargado de implementar el sistema de gestión de la calidad en la Institución.
- Definición, implementación, mantenimiento y difusión de políticas y direccionamiento estratégico, incluyendo los objetivos de calidad.
- Determinando y gestionando recursos
- Revisando el sistema de gestión de la calidad con el objetivo de verificar su conveniencia, adecuación y eficacia.
- Comunicando al personal de la Institución la importancia de satisfacer las necesidades y requisitos de los clientes, así como las legales y las reglamentarias, que son necesarios para el desarrollo de la prestación del servicio educativo, servicios complementarios y el Sistema de Gestión de Calidad.

2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección promueve a través de su recurso humano que todas las actividades realizadas dentro de la Institución están enfocadas a obtener la satisfacción del cliente; es por esto que periódicamente programa reuniones grupales e individuales con el objeto de definir las bases para asegurar que se identifican y se entienden las necesidades y expectativas del cliente.

Las directivas de la Institución analizan la información referente a la percepción del cliente a través del Procedimiento para el trámite de quejas, reclamos y sugerencias IEI-P-016, el cual tiene como objetivo dar solución oportuna y factible a las quejas, reclamos y sugerencias de los clientes con el fin de garantizar la efectividad de los servicios prestados por la Institución o por medio de los buzones de sugerencia los cuales se encuentran ubicados estratégicamente en cada sede. Los resultados obtenidos se convierten en entrada a las Revisiones por la Dirección.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 22 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

3. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La planificación y revisión permanente del SGC tienen en cuenta la necesidad de involucrar dentro de los planes de mejoramiento todo lo relacionado con lo que la Institución ha considerado como fundamental para la aplicación de la política y los objetivos de calidad:

- Brindar una educación integral al estudiante
- Contar con un cuerpo docente competente y comprometido
- Implementar las mejores técnicas pedagógicas para el proceso enseñanza-aprendizaje
- Mantener una infraestructura óptima para la prestación del servicio educativo
- Propiciar un ambiente de trabajo adecuado entre toda la comunidad educativa
- Cumplir con todos los requisitos legales y de la organización


Con el cumplimiento de estos criterios, el sistema de gestión de la calidad está orientado dentro de los principios PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar) a documentar y registrar las actividades, responsabilidades y autoridades, fijar competencias del recurso humano, direccionar los recursos, revisar y evaluar permanentemente la ejecución de la planificación utilizando indicadores y actuar con enfoque de mejora continua.

4. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

4.1 Responsabilidad y autoridad

La Alta Dirección asegura que las responsabilidades y autoridades estén definidas y son comunicadas dentro de la Institución a través de:

- Las caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, en las cuales se describe el personal con autoridad, quien coordina las actividades asociadas a cada proceso como responsable del mismo, para que se realicen en forma adecuada y así se satisfaga los requerimientos expuestos por los estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas.
- El Manual de funciones IEI-M-001, en el que se describen las principales funciones, responsabilidades y autoridades dentro de la gestión general del quehacer académico y administrativo de los funcionarios de la Institución administrados por la UIS.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 23 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

Al momento de la contratación, la persona seleccionada para cualquier cargo recibe por parte de la Administración una inducción sobre sus funciones, responsabilidades y autoridades (Procedimiento para la selección e inducción del personal IEI-P-008).

4.2 Representante de la dirección


Para efectos de las funciones establecidas en la Norma ISO 9001:2000, se designa al Coordinador Académico de la Sede Infantas, como el Representante de la Dirección.

4.3 Comunicación

La Institución con el objeto de llevar a cabo una comunicación eficaz con los estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas, dispone de mecanismos que permiten identificar y traducir necesidades actuales y futuras, en conformidad con los servicios prestados ya sean educativos o complementarios, los cuales no sólo cumplen con los requisitos definidos por el cliente sino que además exceden sus expectativas.

Los siguientes canales le permiten a la Institución dar la información pertinente a clientes y otras partes interesadas y recibir la respectiva retroalimentación en lo relacionado con el servicio educativo:

- Reuniones periódicas o esporádicas con el recurso humano de la Institución
- La página Web de la Institución www.infantas.edu.co la cual dispone de recursos diseñados para mostrar temas referentes al avance del sistema de gestión, la Política de Calidad, el Mapa de procesos y para que cualquier persona se pueda comunicar en pro de la prestación de un mejor servicio educativo.
- El periódico PETROUIS, el cual se distribuye dos veces al año de forma gratuita a la comunidad educativa Infantas y a la sociedad en general.
- Reuniones periódicas con los estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas (Asociación de Padres de Familia, Consejo de Padres de Familia, Comités de Evaluación y/o Promoción)
- Comunicación escrita con los padres de familia a través de comunicados
- Reuniones periódicas entre los diferentes organismos que conforman el gobierno escolar y otros entes (Consejo Directivo, Consejo Académico, Comité de Convivencia, Comité de Admisiones, Comité de Alta Dirección y Comité de Calidad)
- Encuestas de indagación de necesidades y expectativas
- Buzón de quejas, reclamos y sugerencias


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 24 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

- Agenda de los estudiantes

En las actividades que involucren el proceso de comunicación y donde sea factible se procede a diligenciar por parte de los asistentes el Formato de Asistencia a Capacitaciones IEI-F-024, con el fin llevar un control de asistencia de dichas actividades.

5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Para efectos de revisar la conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua del sistema de gestión de la calidad, se tiene el Procedimiento para la revisión por la dirección IEI-P-006, el cual tiene como objetivo establecer la frecuencia y metodología para esta revisión. Los resultados de la revisión por la dirección se consignan en un acta de la reunión.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 25 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

CAPITULO SEIS

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

1. PROVISIÓN DE RECURSOS

La Alta Dirección determina y asegura los recursos necesarios, para la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, así como los recursos que permiten asegurar e incrementar la satisfacción de los clientes de la Institución.

La identificación de los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos del sistema de gestión de la calidad, se realiza por medio del Procedimiento de provisión de recursos IEI-P-011, en el que se planean las actividades orientadas al cumplimiento de las directrices académicas, administrativas y de bienestar estudiantil definidas en el sistema. Así mismo durante la Revisión por la dirección o en cualquier reunión del Comité de Calidad o de Alta dirección, se analizan y justifican los recursos que el sistema pueda requerir para el cumplimiento de sus objetivos.


2. RECURSO HUMANO

La Alta Dirección garantiza que todo el personal que labora en la Institución es competente con base en educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Estas competencias se encuentran documentadas en un Manual de funciones IEI-M-001.

El recurso humano se selecciona de acuerdo con lo establecido en el Procedimiento para la selección e inducción de personal IEI-P-008, este procedimiento se complementa con la calificación que debe aplicarse al personal según el Procedimiento para la evaluación del desempeño IEI-P-009, el cual permite medir el desempeño del personal con los objetivos generales de la Institución.

La capacitación del personal se hace teniendo en cuenta las necesidades de formación, el desarrollo del recurso humano, la proyección de la Institución y la autoevaluación institucional. Dichas necesidades son identificadas a partir de los resultados obtenidos en evaluación del desempeño.

La Alta Dirección establece dichos planes, suministran los recursos y supervisan su cumplimiento.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 26 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

3. INFRAESTRUCTURA


La Alta Dirección, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la prestación del servicio educativo y los servicios complementarios que aparecen mencionados en el alcance de este manual, mediante el Plan de mantenimiento a instalaciones.

La infraestructura de la Institución, en cada una de sus sedes, esta conformada de la siguiente manera:


- 16 aulas cada una con jardín interno, ventilación, iluminación, mobiliario constituido por pupitres y sillas para primaria y para secundaria mueble estilo universitario y bodegas con el servicio de bibliobanco y apoyo didáctico.
- Aulas especializadas de lectura, arte, música, danzas y tecnología.
- En la parte administrativa cuenta con oficina de dirección, coordinación, secretaria, psicología, sala de profesores y sala de espera.
- Unidades sanitarias separadas para niños y niñas
- canchas polideportivas y una cancha de fútbol, pista atlética y de salto
- Los estudiantes de la Institución por convenio con la Universidad Industrial de Santander cuentan con aulas especializadas de dibujo técnico, la biblioteca Alejandro Galvis Galvis y los laboratorios de Física y Química.
- Aula de sistemas dotada de computadores, programas con sus debidas licencias, interconexión en y conexión a Internet.
- Laboratorio de Ciencias Naturales (Sede Infantas).
- Planta purificadora de agua.
- Transporte escolar
- Tienda Escolar.

4. AMBIENTE DE TRABAJO

La Institución determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto educativo, es por esto que se encuentra desarrollando un Panorama de riesgos y el Programa de Salud Ocupacional tendientes a garantizar un ambiente adecuado de trabajo tanto en las aulas, oficinas, sitios deportivos y alrededores de cada una de las sedes.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 27 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

También planea, organiza y/o realiza convivencias, conferencias, celebraciones, eucaristías y talleres de carácter formativo dirigidos a los padres de familia, estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 28 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

CAPITULO SIETE

REALIZACION DEL SERVICIO EDUCATIVO

1. PLANIFICACION


Los procesos de gestión académica en los cuales la Institución define los elementos pedagógicos y curriculares que orientan su plan de estudios, establecen las metodologías de enseñanza-aprendizaje, los proyectos especiales tanto institucionales como de aula, así como también los demás servicios y programas educativos, son desarrollados por dos procesos de su sistema de gestión de la calidad dentro de la cadena de valor, como son los procesos de DISEÑO Y DESARROLLO y de PLANIFICACION.

El proceso de Diseño y Desarrollo se aplica en la elaboración y actualización del currículo de la Institución, el cual se documenta en el Proyecto Educativo Institucional PEI donde se especifican los enfoques del proceso de prestación del servicio educativo y la estructura curricular (plan de estudios, métodos de enseñanza, criterios y sistemas de evaluación, los Proyectos Pedagógicos Institucionales (PPI) y los Proyectos Pedagógicos de Aula (PPA)).

El Proceso Planificación toma los lineamientos y contenidos de la estructura curricular y los desarrolla en planes mensuales por área, los cuales son ejecutados bajo la responsabilidad de cada docente con supervisión de la Coordinación académica. Los programas especiales que sirven de apoyo al proceso académico intra y extramuros son planificados teniendo en cuenta los objetivos perseguidos, los responsables y los recursos requeridos.

En todos los casos y con un enfoque PHVA se realizan actividades de seguimiento y verificación para tomar los correctivos del caso en el plan de mejoramiento.

El Proceso admisión y matrícula tiene como objetivo evaluar las solicitudes de ingreso a la Institución a través del estudio de la documentación exigida, la aplicación de las pruebas y la distribución final del estudiante en grupos y grados. Este proceso establece un calendario de actividades las cuales son ejecutadas según lo planeado generalmente al finalizar el año lectivo con el fin de que al comenzar el siguiente año se tenga la distribución de cada grado. Ver Procedimiento de matrícula y admisión de estudiantes IEI-P-010.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 29 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Los requisitos del servicio educativo son definidos con base en las necesidades y expectativas de estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas (principalmente la UIS), tomadas de los resultados de las evaluaciones de satisfacción, la evaluación institucional, del buzón de quejas, reclamos y sugerencias, lineamientos y requisitos de la UIS.

Los cambios que se puedan producir durante el año lectivo en las condiciones de prestación del servicio educativo son comunicados oportunamente a los estudiantes y padres de familia a través de los entes correspondientes del Gobierno escolar y de los medios de comunicación existentes en la Institución. Estos medios promueven la agilidad del proceso de comunicaciones con las partes interesadas y en todos los casos se facilita la debida retroalimentación del receptor al emisor para evaluar eficacia.

El proceso de comunicaciones es evaluado permanentemente a través de la retroalimentación de los usuarios y de los mecanismos de medición de la satisfacción del cliente que se realizan regularmente.


La revisión y aceptación de requisitos y compromisos tanto de la Institución, como del estudiante y del padre de familia especificados en el Manual de Convivencia, se ejecuta durante la actividad de la matrícula en la cual se firma a manera de compromiso el documento denominado “Compromiso de matrícula”

3. DISEÑO Y DESARROLLO

En la planificación del Diseño y Desarrollo se tienen en cuenta los resultados de la evaluación institucional, los planes de mejora y el seguimiento al cumplimiento del plan curricular. Con esta información de entrada se programan las actividades de revisión del PEI y la realización de los diferentes proyectos y actividades intra y extramuros que sirvan de apoyo al proceso educativo.

El seguimiento y medición del diseño curricular se realiza mediante:

- El control al cumplimiento de planes anuales
- La revisión de la información de entrada
- El análisis del currículo mediante la Revisión por la Dirección para verificar si es adecuado, pertinente y factible según el SGC.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 30 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

- La verificación del currículo: actualizando el PEI si se requiere y analizando la eficacia de los recursos didácticos y la generación de planes de mejoramiento.
- La validación del currículo: se analizan los resultados de las evaluaciones externas y se hace seguimiento a los resultados de la evaluación institucional, así como también al comportamiento de los indicadores establecidos para la Institución


Para el control del proceso de diseño se tiene el Plan de calidad para el diseño y desarrollo de los planes de educación, formación y de apoyo IEI-Q-001.

La planificación operativa del currículo es responsabilidad del personal docente y su ejecución es revisada, verificada y validada por la Coordinación Académica en reuniones periódicas con el objetivo de definir ajustes o actividades de refuerzo o superación de temas. La Institución controla este proceso con el Procedimiento para Seguimiento y Medición del Servicio Educativo IEI-P-007.

En esta planificación se parte de los planes anuales por área y se despliega su desarrollo en el año por áreas, temas y actividades junto con los recursos didácticos requeridos, tiempos estimados, objetivos y logros a alcanzar. Igualmente para los programas especiales complementarios al proceso educativo tanto en el campo cultural, académico o deportivo, la planificación tiene en cuenta tiempos, recursos, responsables y objetivos a alcanzar. La evaluación, seguimiento y control se realiza por el cumplimiento de los objetivos planeados para cada actividad o programa inmediatamente luego de su ejecución.

4. COMPRAS

El proceso Previsión de Recursos inicia las compras de insumos requeridos para el servicio educativo y planificados con anticipación, con la elaboración de las requisiciones respectivas, las cuales son enviadas a OPEUIS quien adelanta la gestión de compras con los procedimientos que tiene establecida la UIS (elaboración de pedidos, selección y evaluación de proveedores, recepción de productos, recopilación de información, reclamaciones, ajustes, renegociaciones, etc.) y con el Procedimiento para la provisión de recursos IEI-P-013, los productos son almacenados en la Institución y entregados a los usuarios quienes evalúan la pertinencia y eficacia de los mismos para generar la retroalimentación requerida a OPEUIS.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 31 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

El proceso Administrativo elabora para el caso de los servicios contratados debidamente planificados con base en las necesidades existentes y con el presupuesto asignado, los respectivos términos de referencia y requisitos del servicio para efectos contractuales, información que se envía a OPEUIS para continuación de trámites. Para este proceso se tiene el Procedimiento para la contratación de bienes y servicios IEI-P-012.


El control se efectúa según el Procedimiento para el control de servicios subcontratados IEI- P-015 de la siguiente manera:

- Cafetería: Supervisión periódica por parte de Nutrición sobre la prestación del servicio y la calidad de los comestibles distribuidos (ver formato IEI-F-041), así como también capacitación en manipulación de alimentos y manejo de emergencias. Si se presentan quejas de padres y alumnos, se realiza una reunión con el encargado para fijar compromisos de mejora (Ver formato IEI-F-042).
- Vigilancia: Evaluación del servicio en forma mensual por parte de OPEUIS con relación a cumplimiento, atención y eficacia. En caso de novedades en cualquier sede se reporta a OPEUIS para su solución en el formato IEI-F-009.
- Transporte: La Institución controla diariamente todos los recorridos mediante la asignación de un docente que actúa como jefe de ruta quien diligencia el formato Reporte de Ruta IEI-F-002 sobre cumplimientos, atención y condiciones de los vehículos. Con estos reportes diarios de cada ruta, se elabora un informe semanal a Rectoría y OPEUIS (ver Informe semanal del servicio de transporte IEI-I-001) y mensualmente se retroalimenta al proveedor.

5. PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACION DEL SERVICIO

Los procesos de prestación del servicio educativo concebido como la cadena de valor o Procesos Misionales, son los correspondientes al Diseño y Desarrollo, Planificación, Admisión y Matrícula y Servicio Educativo Integral. Todos estos procesos junto con sus subprocesos, son controlados y evaluados a través de indicadores y criterios de medición tal como se especifica en la caracterización de procesos (Anexo A). Adicionalmente para estos procesos de valor la Institución ha documentados los siguientes procedimientos:

- Diseño y Desarrollo: Plan de Calidad para el diseño y Desarrollo IEI-Q-001
- Planificación: Procedimiento para la planeación IEI-P-011
- Admisión y Matrícula: Procedimiento de matrícula e inducción de estudiantes. IEI-P-010

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 32 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

- Servicio educativo integral: Procedimiento para seguimiento y medición del servicio educativo IEI-P-007; Procedimiento para evaluación de estudiantes IEI-P-014

En general para todos estos procesos, los controles se relacionan según aplique con:


- Las regulaciones del MEN
- El cumplimiento de las competencias definidas para el estudiantado en cada ciclo
- Cumplimiento de los planes de área
- Cumplimiento del calendario académico, jornadas, actividades y criterios de evaluación
- Eficacia de los programas de Bienestar estudiantil
- Eficacia de los servicios educativos complementarios
- El cumplimiento de los procedimientos documentados
- Uso y pertinencia de los recursos didácticos y los equipos apropiados
- Seguimiento al cumplimiento de logros
- Cumplimiento de metas y objetivos

La validación de estos procesos se da en la evaluación institucional en la cual se evalúa en forma sistémica y por toda la comunidad educativa, el cumplimiento de los planes curriculares, los proyectos pedagógicos y en general los resultados de la Institución. Adicionalmente durante la Revisión Gerencial uno de los elementos de entrada lo constituye la evaluación de todos los procesos del SGC con base en los indicadores de gestión o de resultados para definir si su operación es eficaz.

Existen dentro del servicio educativo varias formas de evaluación según la trazabilidad que pueda darse a través de la cadena en los siguientes casos:

- Por el código del estudiante y seguimiento de sus logros: evaluaciones, informes, Observador de alumnos, matrícula, historia clínica, etc.
- Código de cada asignatura o área: seguimiento al cumplimiento de la planificación
- Por cada nombre de Proyecto Pedagógico: seguimiento a planes y evaluación de resultados.
- Por cada contrato: seguimiento y evaluación de su desarrollo.


El esquema de trazabilidad en todos los casos sigue el proceso PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar).

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 33 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

La integridad del estudiante se mantiene dentro de las instalaciones mediante el cumplimiento de normas claras establecidas en el Manual de Convivencia y en los lineamientos de Salud Ocupacional en el cual se encuentran las normas generales de seguridad y primeros auxilios. Para el caso de los servicios de transporte, el seguimiento incluye el control que la Institución hace para velar por el mantenimiento de vehículos y la idoneidad del personal de conductores, incluidos dentro de los términos de referencia del respectivo contrato. Adicionalmente existen criterios de protección de la información suministrada por los padres de familia y algunos aspectos particulares de la formación y seguimiento de algunos estudiantes, los cuales se centran en la seguridad y la confidencialidad. Estos registros juntos con los correspondientes a la historia académica de cualquier estudiante o docente, se archivan y protegen de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Procedimiento para control de registros IEI-P-002.

Como propiedad del cliente también se consideran las instalaciones que la UIS facilita a la Institución para la realización del servicio educativo como son la Biblioteca Alejandro Galvis Galvis, los laboratorios de Química y Física y los escenarios deportivos, situaciones en las cuales se dispone de normas claras y conocidas por la comunidad educativa de comportamiento y uso racional de estos servicios.

Los implementos y elementos de estudio que son propiedad del cliente y requeridos para el normal desarrollo de las clases y las actividades académicas, son guardados y protegidos en cada aula y en el almacén bajo la responsabilidad de cada director de grupo.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 34 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

CAPITULO OCHO

MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

1. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Institución diseña, planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad del servicio educativo, asegurar la conformidad y mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

1.1 Satisfacción del cliente


La Institución establece y mantiene un Procedimiento para el trámite de quejas, reclamos y sugerencias IEI-P-016, a través del cual se recopila información y se generan soluciones acerca de las inquietudes de los estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas.

Toda queja, reclamo y sugerencia debe ser atendida ofreciendo al cliente una respuesta pertinente de la situación planteada, la información de quejas, reclamos y sugerencias se debe utilizar para alimentar los indicadores de satisfacción de clientes, tomar medidas de mejoramiento a las que haya lugar y servir como experiencia para con otros clientes actuales o potenciales.

Anualmente se realiza la autoevaluación institucional en el cual los estudiantes y padres de familia participan directamente calificando el nivel de satisfacción por la calidad del servicio educativo recibido.

1.2 Auditoria interna

Con objetivo establecer las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación y realización de auditorias internas al sistema de gestión de la calidad, así como para informar sus resultados, mantener los registros de calidad que se deriven de su aplicación y para el aseguramiento de la competencia de los integrantes del equipo auditor, la Institución establece y mantiene el Procedimiento para las auditorias internas de calidad IEI-P-003. Estas auditorias se realizan mínimo dos veces al año a los procesos de la Institución según programa que aprueba el Comité de Calidad y son ejecutadas con personal de auditores internos. Cuando se requiera el Comité de Calidad puede aprobar auditorias en periodos más cortos a procesos que lo requieran para verificar su eficacia. Las no conformidades derivadas del proceso de auditoria, son tratadas como lo especifica el Procedimiento para Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento IEI-P-005.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 35 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

El informe de auditorías el cual contiene el plan de auditoría y las acciones correctivas para eliminar las No conformidades derivadas, se archivan junto con las evidencias de seguimiento y cierre respectivos.

1.3 Seguimiento y medición de los procesos

La Institución verifica la conformidad de los procesos del sistema de gestión de la calidad y su eficiencia a través de los métodos de medición y seguimiento de cada proceso (Caracterización de procesos, Anexo A), el responsable del mismo revisa los resultados obtenidos y los compara con las metas planteadas anteriormente.


1.4 Seguimiento y medición del producto educativo

La Institución define y aplica métodos de medición y seguimiento de las características de calidad especificadas previamente en la prestación del servicio educativo mediante el Procedimiento para el seguimiento y medición del servicio educativo IEI-P-007, el cual establece las actividades tendientes a medir y hacer seguimiento al cumplimiento de las características de calidad establecidas para el servicio educativo y de los demás factores que intervienen en la prestación de dicho servicio.

2 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

El control del servicio no conforme incluye identificación, análisis, documentación e intervención y se ejecuta mediante lo estipulado en el Procedimiento para el control del servicio no conformidades en el servicio educativo IEI-P-004, en el que se establecen los criterios, requisitos generales y las responsabilidades administrativas del personal de la Institución involucrado en la planificación, prestación y medición del servicio educativo, para asegurar que los logros esperados en los estudiantes y los demás resultados del proceso educativo cumplan con lo establecido en el Proyecto Educativo Institucional.

Este procedimiento establece directrices para identificar las no conformidades bien sea a través de los resultados derivados de la medición y seguimiento de los logros esperados y durante el proceso educativo, cuando se incumpla un requisito del servicio, así como también las actividades, responsabilidades y autoridades para su control. El registro de la no conformidad se realiza utilizando el formato para Registro de No conformidades IEI-F-018. Todas las situaciones relacionadas con incumplimiento de requisitos que no sean consideradas como no Conformidades, se deben reportar como novedades y se registran en el formato Reporte de novedades IEI-F-009.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 36 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

3 ANALISIS DE DATOS

La Institución determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema.


Los docentes evalúan periódica y permanentemente a los estudiantes en cada área de acuerdo con los logros, competencias y conocimientos (evaluación del aprendizaje), analizan los resultados de forma individual y grupal continúan con el desarrollo curricular o remiten al estudiante a Bienestar Estudiantil. Ver Procedimiento de evaluación de estudiantes IEI-P-014.

4 ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAMIENTO

La Institución mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política y objetivos de calidad, el análisis de los resultados de las auditorias internas y externas, el análisis de datos, el planteamiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento y de la revisión por la dirección.

La identificación de las causas de una no conformidad detectada o potencial u otra situación no deseable reportada por el personal de la Institución o por el cliente es de vital importancia en el desarrollo del sistema de la Institución, para la identificación de Acciones Correctivas, preventivas o de mejoramiento y de su retroalimentación, es por esto que se incluye el Procedimiento para acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento IEI-P-005, el cual establece una metodología de trabajo para identificar, analizar y definir un plan para cualquier acción correctiva, preventiva o de mejoramiento tendiente a eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales que se generen dentro del sistema o para minimizar cualquier impacto en su eficacia.

El formato Registro de No conformes IEI-F-018 permite documentar los resultados del proceso metodológico de análisis, seguimiento y verificación del plan de acciones correctivas, preventivas y de mejora.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 37 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

Se dispone de una metodología que sigue el ciclo PHVA para el análisis y solución de las no conformidades que se presenten en la prestación del servicio educativo, la cual permite identificar las causas, plantear el plan de acción, realizar seguimiento y estandarizar el plan de acciones.



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS
SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- M- 002

Hoja: 38 de 55

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-05

MANUAL DE CALIDAD

Anexo A

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS



Fecha de Vigencia:
2006-10-05

MANUAL DE CALIDAD

PROCESO ADMINISTRATIVO

- PROVEEDORES**
- Proceso de admisión y matrícula
 - Proceso provisión de recursos
 - Proceso para la planeación
 - Proceso recurso humano
 - UIS
 - MEN

OBJETIVO: Organizar, dirigir y controlar todas las actividades administrativas y académicas de la Institución así como la gestión para disponer de los recursos requeridos.

ALCANCE: Aplica para todo el personal con funciones administrativas dentro de la Institución.

RESPONSABLE: Coordinador Administrativo OPEUIS.

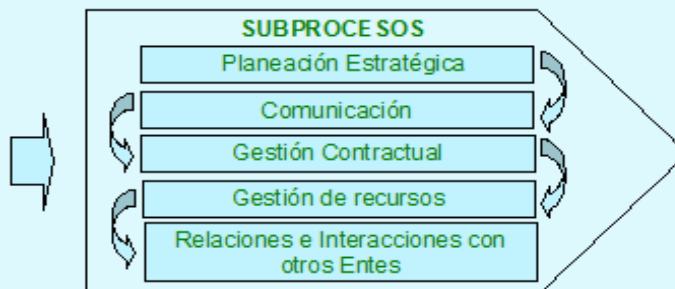
CLIENTES

Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

ENTRADAS

- Registro de estudiantes matriculados
- Necesidad de Recursos
- Evaluación de la ejecución de los planes estratégicos y prestación del servicio
- Lineamientos UIS y MEN
- Requisitos legales
- Perfiles de cargos
- Resultado de la Evaluación satisfacción del cliente

SUBPROCESOS



SALIDAS

- Planificación de actividades anuales
- Planificación anual de recursos humanos y financieros
- Planeación estratégica
- Contratos
- Conformación de los diferentes comités
- Planes de mantenimiento
- Planificación de recursos humanos y financieros anuales

DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Procedimiento de provisión de recursos
- Procedimiento de contratación bienes y servicios.
- Procedimiento para el control de los servicios contratados
- Procedimiento para la Planeación
- Actas del comité de Calidad, Alta Dirección y Gobierno Escolar.
- Manual de funciones y convivencia
- PEI

RECURSOS

- Humanos
- Financieros
- Logísticos
- Infraestructura
- Tecnológicos:

REQUISITOS

- NTC-ISO 9001:2000
Numerales
5.1 5.2 5.3
5.4 5.5
6.3 6.4
- Ley 115.
Artículo 142
- Ley 80

PROCESOS DE APOYO

- Proceso Gestión de la Calidad
- Proceso recurso humano

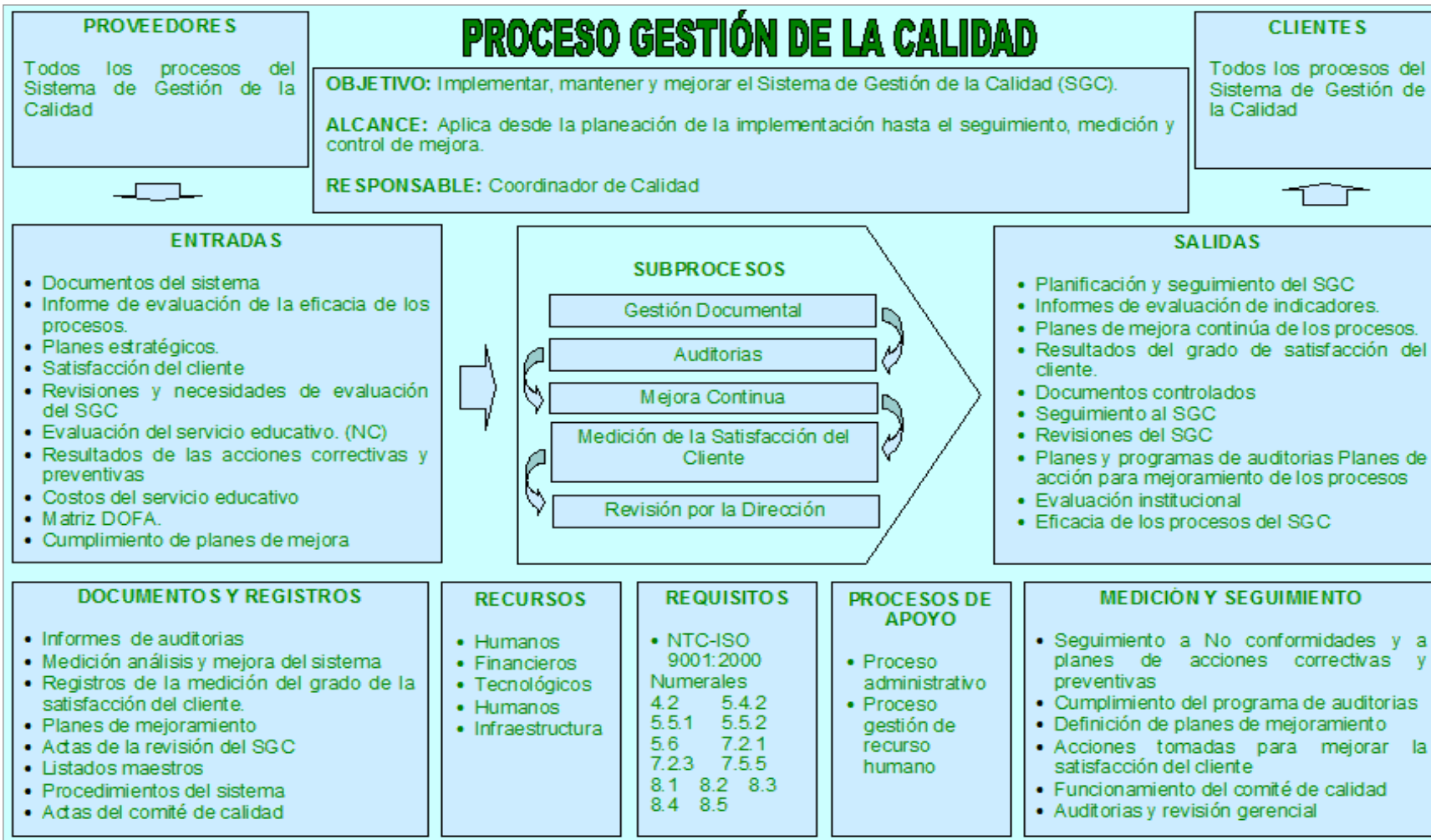
MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

- Cumplimiento de planes estratégicos
- Evaluación de proveedores y de contratistas
- Control de incidentes en el producto educativo por deficiencias en los servicios contratados
- Cumplimiento de términos contractuales
- Eficacia de planes administrativos



Fecha de Vigencia:
2006-10-05

MANUAL DE CALIDAD





Fecha de Vigencia:
2006-10-05

MANUAL DE CALIDAD

PROCESO SERVICIO EDUCATIVO INTEGRAL

PROVEEDORES

Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad

OBJETIVO: Ejecución de la planeación, programación y evaluación de las actividades curriculares, tendientes a proporcionar en el estudiante la formación y las competencias definidas.

ALCANCE: Aplica desde que se recibe el plan hasta la retroalimentación de los resultados obtenidos en toda actividad académica

RE SPONSABLE: Rector

CLIENTES

- Todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas.

ENTRADAS

- Listado de estudiantes por grados y por cursos.
- Programación de planes y programas académicos.
- Asignación de recursos
- Servicios del bienestar estudiantil
- Evaluación del estudiante y del grupo.
- Material didáctico y ayudas audiovisuales
- Test y pruebas
- Guías y fichas de trabajo

SUBPROCESOS

Ejecución de la planeación

Evaluación

Acompañamiento
Bienestar estudiantil

Retroalimentación

SALIDAS

- Informes de valoración
- Informes de evaluación
- Estudiante formado y competente.
- Planes de estudio ejecutados
- Nivel Académico
- Resultados académicos

DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Registros de asistencia, evaluaciones de estudiantes y atención a bienestar estudiantil
- Formato de seguimiento al estudiante
- Informes de desarrollo del estudiante
- Seguimiento al avance de los planes
- Procedimiento para la planeación
- Procedimiento para la evaluación del estudiante
- Procedimiento para el control de no conformidades en el servicio educativo
- Procedimiento para el seguimiento y medición del servicio educativo
- Resultados de Test y pruebas aplicadas al estudiante.

RECURSOS

- Humanos
- Financieros
- Logísticos
- Infraestructura
- Tecnológicos
- Lúdicos

REQUISITOS

- NTC-ISO 9001:2000
- Numerales 7.5 8.2.4
- PEI Capítulo 3
- Manual de Convivencia Capítulo 3 y 4
- Lineamientos del MEN

PROCESOS DE APOYO

- Proceso de gestión del recurso humano
- Proceso de planeación

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

- Medición de logros
- Cumplimiento de la planificación
- Cumplimiento de requisitos del MEN
- Desempeño del personal docente
- Cumplimiento de planes derivados de la evaluación
- Conformidad de las ayudas educativas y de la infraestructura



Fecha de Vigencia:
2006-10-05

MANUAL DE CALIDAD

PROVEEDORES

- Proceso de Admisión y matricula
- Proceso Servicio Educativo Integral
- Proceso Diseño y Desarrollo
- Proceso Gestión de la Calidad

PROCESO DE PLANEACIÓN

OBJETIVO: Planear las actividades y eventos inherentes al proceso educativo.

ALCANCE DEL PROCESO: Aplica para todas las actividades académicas de la Institución tanto de aula como extramuros y va desde la descripción detallada de las actividades y tarea a desarrollar junto con los recursos, responsables, tiempos y métodos de trabajo y evaluación, hasta la publicación de dichos planes.

RE SPONSABLE: Coordinadores Académicos

CLIENTES

- Proceso Servicio Educativo Integral
- Proceso de Provisión de Recursos

ENTRADAS

- Listado de estudiantes por grados y por cursos.
- Infome de avances de ejecución de planes
- Planes Estratégicos
- Planes de mejora continua
- Requisitos legales y del MEN
- PEI
- Métodos de enseñanza
- Lineamientos de la Institución
- Presupuesto
- Diagnóstico de los estudiantes

SUBPROCESOS

Recolección de la Información

Definición de las Actividades

Definición de Recursos

Programación

SALIDAS

- Planificación de actividades anuales, mensuales, semanales
- Programación de Actividades de Bienestar Estudiantil
- Programación de Rutas de transporte
- Planes de Mejoramiento continuo
- Proyectos pedagógicos

DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Formato de Planeación Mensual
- Planes
- Programación de Actividades de Bienestar Estudiantil
- Procedimiento para la planeación

RECURSOS

- Humanos
- Tecnológicos
- Infraestructura

REQUISITOS

- NTC-ISO 9001:2000
- Numerales 5.4
- 6.3
- 7.1
- 7.5.1

PROCESOS DE APOYO

- Proceso administrativo
- Proceso Recurso Humano

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

- Cumplimiento de cronogramas
- Revisión de planes elaborados



Fecha de Vigencia:
2006-10-05

MANUAL DE CALIDAD

PROCESO DE ADMISIÓN Y MATRICULA

PROVEEDORES

- Proceso servicio educativo integral
- Proceso administrativo
- Proceso Gestión de la Calidad
- Proceso de planeación

OBJETIVO: Formalizar la aceptación del estudiante en la institución mediante el estudio de la documentación exigida y su ubicación en el perfil resultante.

ALCANCE: Aplica desde la apertura de inscripciones, estudio de la información (documentación), aplicación de prueba de admisión y finaliza con la distribución de grupos y grados.

RESPONSABLE: Psicólogos(as)

CLIENTES

- Proceso para la Planeación
- Proceso Servicio Educativo Integral

ENTRADAS

- Medios de comunicación.
- Cronograma de Actividades
- Personal competente y capacitado
- Documentos externos de las partes interesadas
- Programa de actividades de inducción
- Pruebas de admisión (académicas y aptitudinales)

SUBPROCESOS



SALIDAS

- Estudiante matriculado y ubicado en el grado y grupo correspondiente, previa inducción.
- Distribución de docentes

DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Procedimiento de Matricula e Inducción de Estudiantes
- Formatos requeridos en el procedimiento de matricula e Inducción de Estudiantes
- Documentos exigidos a los estudiantes para la matricula (Manual de Convivencia)
- Resultados de pruebas de admisión

RECURSOS

- Humanos
- Tecnológicos
- Infraestructura

REQUISITOS

- NTC ISO 9001:2000 Numerales 7.2 7.5.4
- Manual de Convivencia, Capítulo 2

PROCESOS DE APOYO

- Proceso Recurso Humano

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

- Cumplimiento del cronograma
- Cumplimiento de nivel de población estudiantil planeado (por grupos y total)



Fecha de Vigencia:
2006-10-05

MANUAL DE CALIDAD

PROCESO DISEÑO Y DESARROLLO

PROVEEDORES

- Proceso servicio educativo integral
- Proceso administrativo
- Proceso gestión de la calidad

OBJETIVO: Definir actividades, responsables y criterios para adelantar el proceso de diseño y desarrollo de los programas de educación, formación y de apoyo en la Institución.

ALCANCE: Aplica para todas las actividades académicas de la Institución y va desde la planificación del diseño y desarrollo del producto educativo, asignación de responsabilidades y registros para las fases de revisión, verificación y validación de este proceso.

RESPONSABLE: Rector

CLIENTES

- Proceso servicio educativo integral
- Estudiantes, padres de familia y partes interesadas

ENTRADAS

- Necesidad de recursos
- Lineamientos institucionales, UIS y MEN
- PEI
- Diagnostico preliminar del estudiante
- Pruebas psicotécnicas
- Especificaciones del servicio educativo
- Diagnostico del estudiante
- Expectativas de los estudiantes, padres de familia y partes interesadas

SUBPROCESOS

Análisis de la información de entrada

Elaboración de planes y proyectos

Implementación

Verificación y validación

Seguimiento y medición

SALIDAS

- Plan de estudios
- PPA (Proyecto Pedagógico de Aula)
- PPI (proyecto pedagógico Institucionales)
- Servicios de Apoyo (Bienestar Estudiantil)

DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Plan de calidad para el diseño y desarrollo de los programas de educación, formación y de apoyo

RECURSOS

- Humanos
- Infraestructura
- Tecnológicos

REQUISITOS

- NTC-ISO 9001:2000
- Numerales 4.2.1 7.3
- Decreto 230
- Ley 1029
- Ley 115
- Artículo 14

PROCESOS DE APOYO

- Proceso provisión de recursos
- Proceso gestión de recurso humano
- Proceso de planeación

MEDICION Y SEGUIMIENTO

- Cumplimiento de planes
- Cumplimiento de logros
- Cumplimiento de las actividades programadas en los proyectos
- Infomes de seguimiento a estudiantes.



Fecha de Vigencia:
2006-10-05

MANUAL DE CALIDAD

PROCESO PROVISIÓN DE RECURSOS

PROVEEDORES

- Proceso Administrativo
- Proceso de Planeación
- Proceso de Gestión de la Calidad

CLIENTES

- Proceso servicio educativo integral
- Estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas

OBJETIVO: Garantizar de manera oportuna los recursos necesarios para el buen funcionamiento de la Institución y de esta forma incrementar la satisfacción de nuestros beneficiarios (clientes)

ALCANCE: Aplica desde la solicitud del pedido hasta la llegada y verificación del recurso.

RESPONSABLE: Jefe de Almacén

ENTRADAS

- Planeación anual de recursos
- Inventarios
- Necesidades de recursos
- Planes periódicos

SUBPROCESOS

Solicitud del Recurso

Manejo de los Recursos

Manejo de Servicios Generales

SALIDAS

- Distribución de Recursos de acuerdo a la planificación.

DOCUMENTOS Y REGISTROS

- Procedimiento de Provisión de recursos
- Formato de solicitud de recursos
- Formato de solicitud de recursos internos
- Lista de Chequeo de Recursos
- Formato de devoluciones (internas y externas)
- Informe de inventarios
- Registro de entrega de recursos (software)

RECURSOS

- Humanos
- Financieros
- Infraestructura
- Tecnológicos

REQUISITOS

- NTC-ISO 9001:2000
- Numerales 6.1 6.3 6.4

PROCESOS DE APOYO

- Proceso gestión de recurso humano

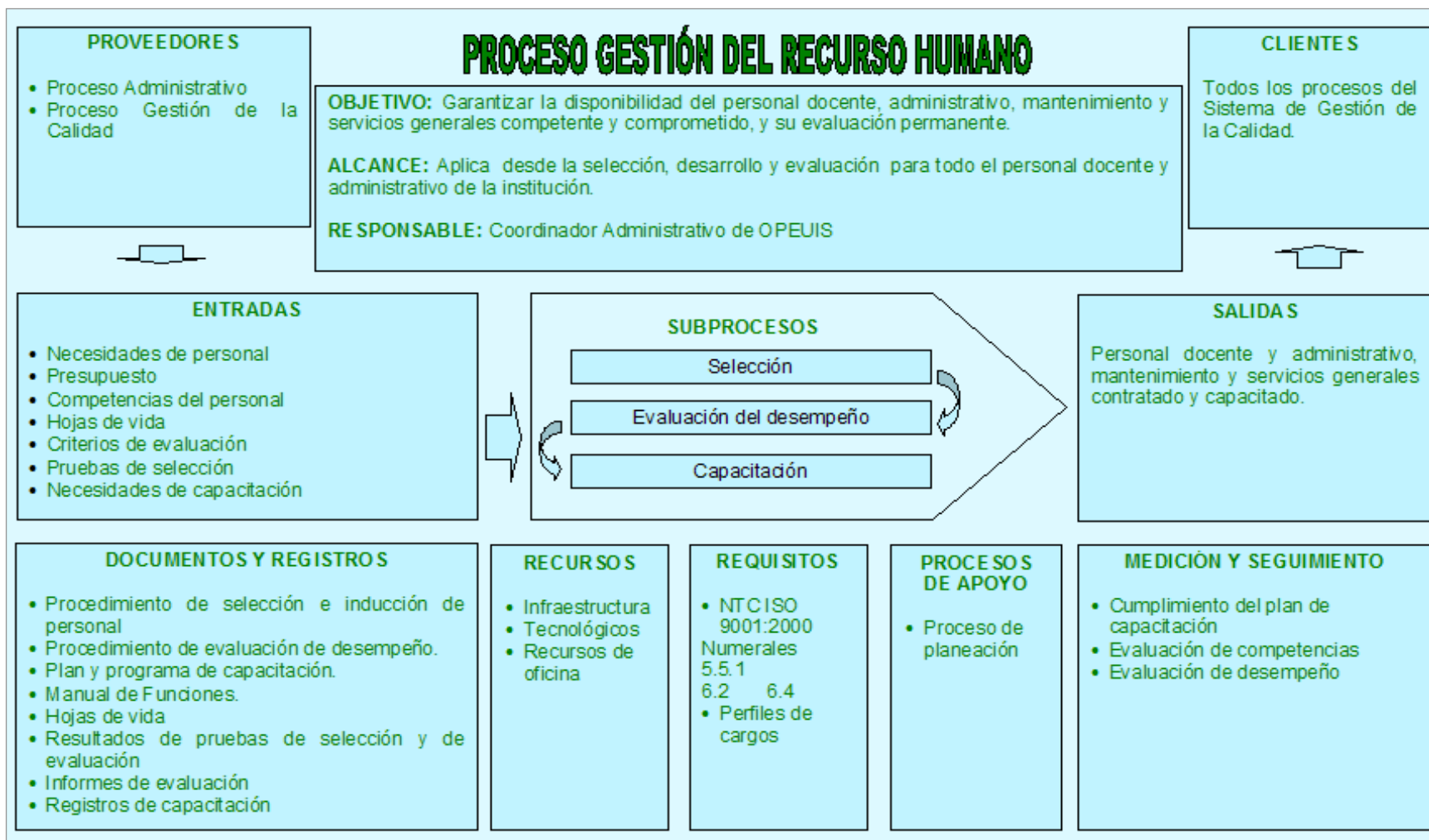
MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

- Control de inventarios
- Nivel de satisfacción del personal docente



Fecha de Vigencia:
2006-10-05

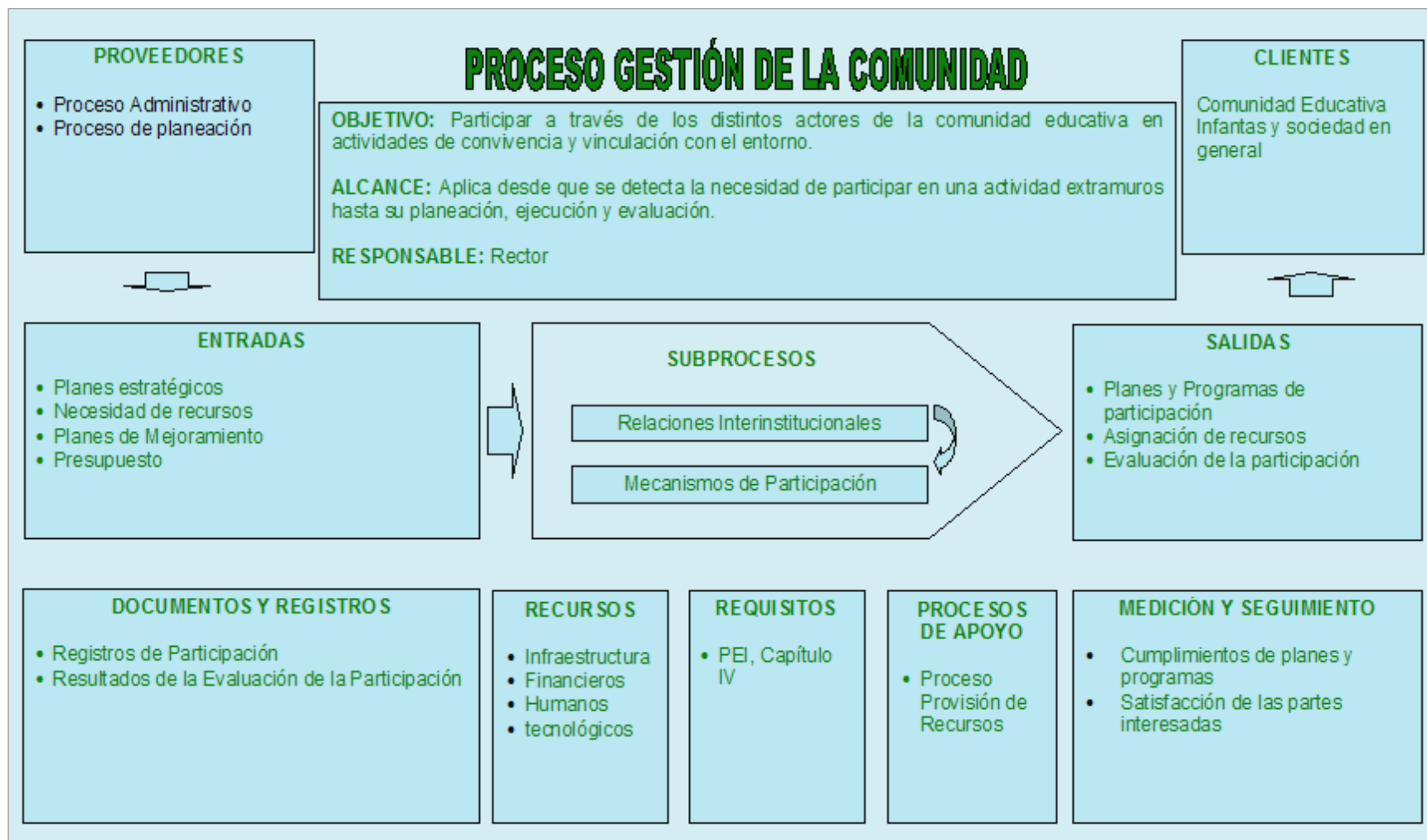
MANUAL DE CALIDAD






Fecha de Vigencia:
2006-10-05

MANUAL DE CALIDAD



	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 48 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

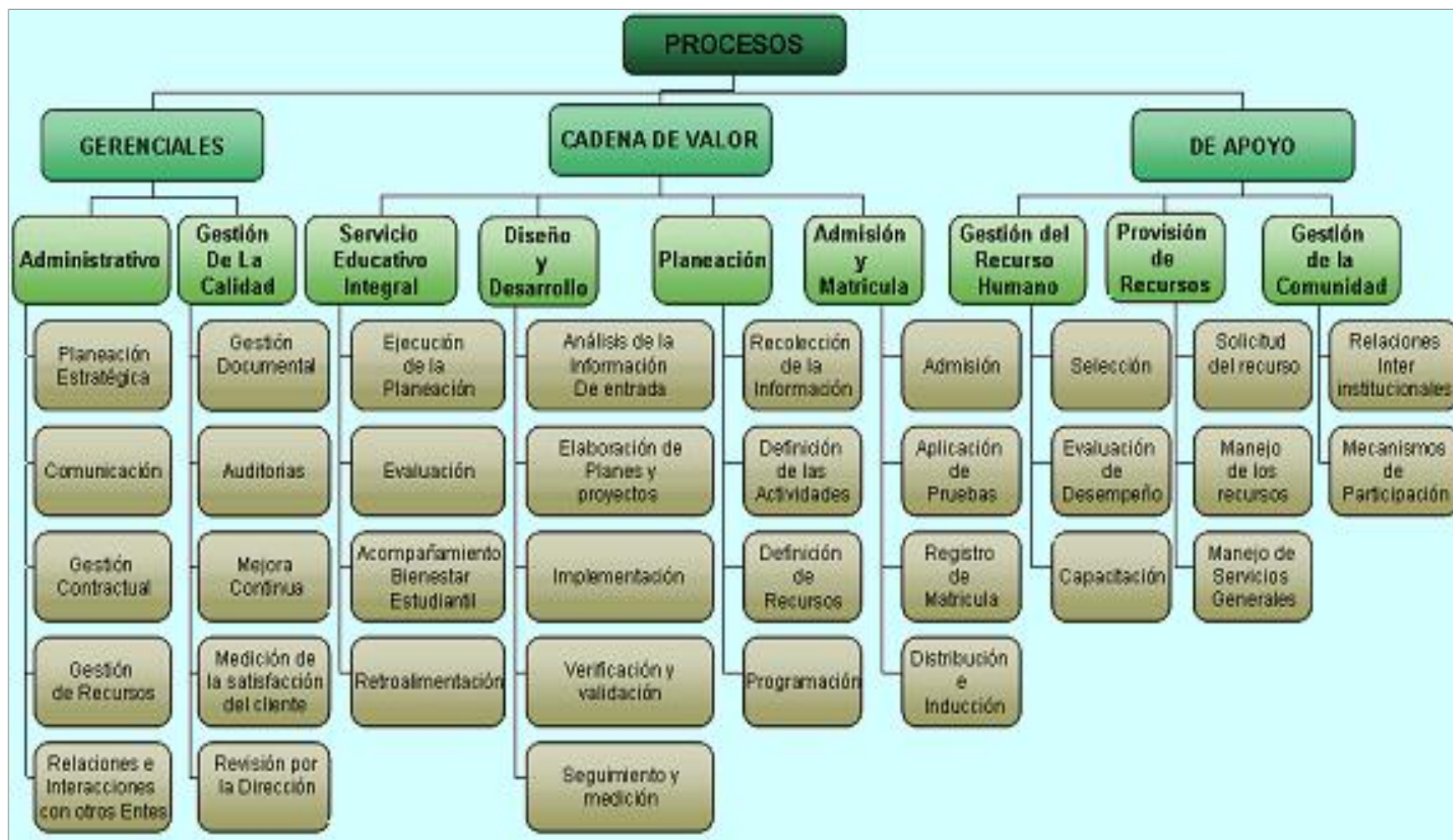
Anexo B


DIAGRAMA DE SUBPROCESOS



Fecha de Vigencia:
2006-10-05

MANUAL DE CALIDAD



	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 50 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

Anexo C

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DEL SISTEMA



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO

IEI- M- 002

Hoja: 51 de 55

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-05

MANUAL DE CALIDAD

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA							
Directriz de la Política de Calidad	Objetivo de Calidad	Indicador	Meta (%)	Criterios de cumplimiento	Fórmula	Fuente	Frecuencia de medición
Educación integral	Mejorar el nivel académico de los estudiantes.	Nivel Académico	<5	0% a 3% Sobresaliente 4% a 5% Satisfactorio >5% Deficiente	(Número de Estudiantes con Deficiencias Académicas / Total número de Estudiantes) * 100	Informes de cumplimiento de logros	Bimestral
Talento humano competente y comprometido	Mejorar las competencias laborales.	Cumplimiento del plan de capacitación	>80	<80% Deficiente 80% a 90% Satisfactorio >90% Sobresaliente	(Número de acciones de capacitación ejecutadas) / (Número de acciones planeadas)	Oficina OPEUIS	Semestral
Mejoramiento continuo del SGC	Garantizar la eficacia del SGC	Medición de la eficacia del SGC	♣	♣	♣	Actas de la revisión por la dirección	Semestral
Óptima infraestructura física	Mejorar la infraestructura Física	Mejoras Locativas	90	<90% Deficiente 90% a 95% Satisfactorio >95% Sobresaliente	(Planes de Mejoras Locativas Ejecutados / Total de Planes para Mejoras Locativas) * 100	Oficina OPEUIS	Anual

♣ Ver procedimiento para la revisión por la dirección IEI-P-006



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO

IEI- M- 002

Hoja: 52 de 55


Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-05

MANUAL DE CALIDAD

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA							
Directriz de la PQ	Objetivo de Calidad	Indicador	Meta (%)	Criterios de cumplimiento	Fórmula	Fuente	Frecuencia Medición
Cumplir con los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional	Cumplir con los Proyectos Pedagógicos Institucionales	Cumplimiento de los planes de los proyectos	>90	<80% Deficiente 80% a 90% Satisfactorio >90% Sobresaliente	Objetivos logrados en la ejecución de los proyectos institucionales / Total de objetivos contenidos en los proyectos institucionales	Coordinación académica	Semestral
	Cumplir al 100% los lineamientos del MEN	Cumplimiento a los lineamientos del MEN	♠	Si continua: Sobresaliente Si no continua: Deficiente	Lineamientos del MEN cumplidos / Total de los lineamientos Exigidos por el MEN	Oficina de rectoría	Anual
Satisfacer las necesidades de estudiantes, padres de familia y demás partes interesadas	Aumentar la satisfacción del cliente.	Satisfacción del Cliente	>80	<80% Deficiente 80% a 90% Satisfactorio >90% Sobresaliente	(Número de quejas, reclamos y sugerencias Atendidas) / (total de quejas, reclamos y sugerencias recibidas)*100	Coordinación de calidad	Trimestral

♠: Continuar con libertad regulada

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 53 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

Anexo D

TABLA DE REFERENCIAS CRUZADAS



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO

IEI- M- 002

Hoja: 54 de 55

Versión: 0


Fecha de Vigencia:
2006-10-05

MANUAL DE CALIDAD

TABLA DE REFERENCIAS CRUZADAS

CAPITULO	4		5					6				7					8						
Numerales	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
PROCESOS																							
Administrativo	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				X		NA				X	X
SGC	X	X		X				X						X				NA	X	X	X	X	X
Servicio educativo integral																X		NA	X			X	
Diseño y desarrollo				X											X			NA					
Planeación													X					NA					
Admisión y matricula														X				NA					
Gestión del recurso humano							X			X		X						NA		X	X		
Provisión de recursos									X		X					X		NA					
Gestión de la comunidad				X								X						NA		X			

NA: No Aplica

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- M- 002	
		Hoja: 55 de 55	Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-05	MANUAL DE CALIDAD		

Hoja de Control			
ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	ING. Yahaira Herrera Santiago		
Revisó	LIC. Diana Elizabeth Rodríguez		
Aprobó	MG. Arnulfo Arenas Carreño		

Relación De Novedades Y Cambios			
Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

Anexo 3

FORMATO DE ASISTENCIA A CAPACITACIONES IEI-F-024

Anexo 4

**ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN, CAPACITACIÓN Y DE FORMACIÓN
DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD**

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES				
Fecha	Tema	Objetivos	Asistentes	Instructor
Agosto 30 de 2005	Beneficios e importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar a la alta Dirección sobre los beneficios de implementar en la Institución un Sistema de Gestión de la Calidad según la NTC-ISO 9001:2000 • Justificar la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución. 	Alta Dirección de la Institución	Autores del proyecto
Octubre 7 de 2005	Razones para tener un Sistema de Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar a los estudiantes sobre los beneficios de implementar en la Institución un Sistema de Gestión de la Calidad según la NTC-ISO 9001:2000. • Conocer las definiciones básicas de calidad • Entender que toda la comunidad educativa es participe de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad 	Estudiantes de los grados quinto sexto y séptimo de la Institución	Autores del proyecto
	Conceptos y definiciones básicas de calidad			
	¿Quiénes participan en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución?			
Octubre 8 de 2005	Conceptos y definiciones básicas de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar al talento humano de la Institución sobre los beneficios de implementar en la Institución un Sistema de Gestión de la Calidad según la NTC-ISO 9001:2000 • Entender los principios sobre los cuales se cimienta un Sistema de Gestión de la Calidad • Conocer los requisitos generales de un Sistema de Gestión de la Calidad según el enfoque de procesos de ISO aplicado a establecimientos educativos. 	Personal docente y administrativo de la Institución	Ing. Gonzalo Jerez
	Principios de Gestión de la Calidad			
	Enfoques de la NTC-ISO 9000:2000			
Octubre 26 de 2005	Conceptos y definiciones básicas de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilizar al talento humano de la Institución sobre los beneficios de implementar en la Institución un Sistema de Gestión de la Calidad según la NTC-ISO 9001:2000 • Entender los principios sobre los cuales se cimienta un Sistema de Gestión de la Calidad • Conocer los requisitos generales de un Sistema de Gestión de la Calidad según el enfoque de procesos de ISO aplicado a establecimientos educativos. 	Personal de mantenimiento, aseo y jardinería	Autores del proyecto
	Principios de Gestión de la Calidad			
	Enfoques de la NTC-ISO 9000:2000			

Fecha	Tema	Objetivos	Asistentes	Instructor
3 de agosto	Beneficios de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> Sensibilizar a los miembros de la comunidad Educativa Infantas sobre los beneficios de implementar en la Institución un Sistema de Gestión de la Calidad según la NTC-ISO 9001:2000 	Personal docente y administrativo de la Institución	Coordinadores académicos Autores del proyecto
10 de agosto	Términos y definiciones de la NTC-ISO 9000:2000	<ul style="list-style-type: none"> Entender los principales conceptos relacionados con la Gestión de la Calidad según la NTC-ISO 9001:2000 		
24 de agosto	Principios del Sistema de Gestión de la Calidad.	<ul style="list-style-type: none"> Entender los principios sobre los cuales se cimienta un Sistema de Gestión de la Calidad y mostrar como, colectivamente, pueden conformar la base para la mejora del desempeño y la excelencia en la Institución 		
31 de agosto	Principales requisitos de la NTC-ISO 9001:2000.	<ul style="list-style-type: none"> Entender los requisitos generales de un Sistema de Gestión de la Calidad según la NTC-ISO 9001:2000. Identificar y analizar la estructura documental según la NTC-ISO 9001:2000. 		
5 de septiembre	Presentación de la Política y Objetivos de Calidad de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> Presentar y socializar la Política y los Objetivos de Calidad Evaluar el cumplimiento de las directrices de la Política de Calidad 	Comunidad Educativa Infantas	Rector Autores del proyecto
	Presentación del Mapa de Procesos de la Institución	<ul style="list-style-type: none"> Presentar y socializar el Mapa de Procesos de la Institución. 		


Fecha	Tema	Objetivos	Asistentes	Instructor
7 de septiembre	Caracterizaciones de los procesos Presentación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> Socializar las caracterizaciones de los procesos de la Institución. Dar a conocer el Sistema de Gestión de la Calidad a los miembros de la comunidad educativa. 	Personal de la Institución	Ing. Gonzalo Jerez Autores del proyecto
	Generación de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento, análisis de las causas.	<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer las posibles no conformidades que se pueden presentar en la institución. Presentar y capacitar en el manejo del Formato de No conformidades IEI-F-018. 		
	Auditorías internas de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer la metodología y finalidad de las auditorías internas de calidad y su aporte al evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución. 		
19 de septiembre	Presentación de formatos	<ul style="list-style-type: none"> Socializar el diligenciamiento y manejo de los formatos necesarios para el buen funcionamiento del SGC en la Institución. 		Rector Autores del proyecto
	Presentación de la documentación en general y su metodología de implementación.	<ul style="list-style-type: none"> Presentar un resumen de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad, socializar su manejo y dar a conocer el responsable de la documentación. 		Rector Autores del proyecto

ACTIVIDADES DE FORMACIÓN DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD				
Fecha	Tema	Contenido	Objetivos	Instructor
14 y 15 de julio de 2006	Principios básicos de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Principios de gestión de la calidad • Enfoque por procesos • Interpretación de los requisitos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Relacionar el modelo ISO 9000 en la prestación de servicios en instituciones educativas. • Identificar los principales procesos para la prestación de servicios en una institución educativa. • Conocer los requisitos de la norma ISO 9001. 	Iván Darío Agudelo
29 y 29 de julio de 2006	Planificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Pasos mas frecuentes para la implementación de un Sistema de gestión de Calidad • Definición y despliegue de la Política de Calidad • Caracterización de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los aspectos más relevantes en la planificación de la implementación de un Sistema de gestión de Calidad. • Utilizar herramientas que permitan orientar la calidad en una institución educativa. • Entender el papel de la Alta Dirección en un Sistema de gestión de Calidad en una institución educativa. • Definir componentes que permiten la gestión de calidad en un proceso. 	José Edilberto Pinzón


Fecha	Tema	Contenido	Objetivos	Instructor
11 y 12 de agosto de 2006	Gestión de la Documentación	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos • Estructura típica de la documentación • Requisitos generales de la documentación • Criterios que permiten visualizar en los procesos las necesidades de documentar • Procedimientos o instructivos según directrices y modelos • Requisitos para el control de documentos y de registros • Procedimientos para el control de documentos y de registros • Modelo de manual de calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar los conceptos básicos de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad • Dar a conocer los requisitos generales de la documentación según requisitos establecidos en la norma ISO 9000:2000 • Presentar algunas directrices y modelos para elaborar y presentar documentos del Sistema de Gestión de la Calidad • Conocer los requisitos para el control de documentos y de registros en el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9000:2000 • Conocer los requisitos del Manual de Calidad según lo establecido en la Norma ISO 9000:2000 	Iván Darío Agudelo
25 y 26 de agosto de 2006	Control de la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Matrices de priorización • Planes de control para la prestación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir los procesos y actividades que inciden en la calidad de los procesos de prestación del servicio • Establecer mecanismos de control para los procesos y actividades que inciden en la calidad de los procesos de prestación del servicio 	Dalí Bautista León
7, 8 y 9 de agosto de 2006	Evaluación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos para la implementación de acciones correctivas y preventivas • Directrices y recomendaciones para la auditoría interna de calidad (ISO 19011) 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer criterios para implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora • Aplicar técnicas de planificación, ejecución y resultados de la auditoría interna de calidad 	Martha Castillo Soto

Anexo 5

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	

PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	

1. OBJETO

Este procedimiento establece las directrices que regulan el proceso de desarrollo, administración y control de los documentos asociados al Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.

2. ALCANCE


Cubre desde la identificación de la necesidad hasta la difusión y control de los documentos que se utilicen dentro del Sistema en cualquiera de las actividades de la Institución y aplica para todas las sedes.

3. GLOSARIO


- **OPEUIS.** Hace referencia a la Oficina de Proyectos Especiales UIS
- **Institución.** En este documento cuando se utilice el término Institución se estará refiriendo a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- **Documento.** Información y su medio de soporte. Un documento puede ser o incluir procedimientos, instructivos, especificaciones, registros, diagramas de flujo, tablas, figuras, planos, grabaciones magnéticas, fotografías, formatos, entre otros.

Un documento puede pertenecer a cualquiera de las siguientes categorías:

- **Documentos Internos.** Aquellos que se generan dentro de la Institución para documentar todos los procesos y actividades dentro del Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Documentos Externos.** Aquellos generados por organismos externos que establecen requisitos que debe cumplir la Institución o normas, disposiciones o regulaciones que se deben cumplir durante el desarrollo de sus actividades.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	

- **Listado Maestro.** Es la relación de todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, en la cual se consigna aspectos básicos de control como son: código, nombre, vigencia y número de versión.
- **Copia Controlada.** de todos aquellos documentos sujetos al control de su tenencia una vez aprobados. Son copias controladas los documentos que se encuentran en el sistema de información electrónica de la empresa y los documentos en papel que tienen sello con la nota “Copia Controlada”.
- **Copia No Controlada.** Copia de aquellos documentos solicitados por un usuario ocasional que eximen al controlador de la responsabilidad del control de actualización.
- **Documento Obsoleto.** Documento que ha perdido de manera definitiva su vigencia por no tener aplicabilidad o que ha sido reemplazado por una actualización
- **Administrador de la documentación.** Funcionario designado en cada área para velar por el cumplimiento de las políticas documentales y de las actividades del ciclo de vida de un documento.
- **Ciclo de vida de un documento.** Diferentes etapas inherentes a la existencia de un documento. Estas son: Generación o Recepción, Edición, Distribución, Almacenamiento, Implementación y Disposición final.
- **Revisión.** Actividad que consiste en la verificación del documento desde el punto de vista técnico y su coherencia con la realidad. Culmina con la firma del documento por parte del Responsable de la Revisión.
- **Aprobación.** Actividad que consiste en verificar que lo que se encuentra documentado corresponde con las políticas, objetivos y requisitos de calidad y constituye la autorización para iniciar su aplicación.


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- ISO 9001:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

5. CONDICIONES GENERALES

- Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad deben enmarcarse dentro de la siguiente estructura jerárquica:
 - Manual de Calidad
 - Proyecto Educativo Institucional
 - Otros Manuales (Manual de Convivencia, de Funciones, de Procedimientos, de Formatos.)
 - Procedimientos
 - Planes y programas
 - Informes
 - Formatos y otros documentos de referencia
- Los principales documentos de la Institución pueden pertenecer a los siguientes tipos:
 - Procedimientos: para documentar procesos, subprocesos o actividades claves
 - Planes y programas
 - Normas o Reglamentos
 - Informes
 - Resoluciones
 - Circulares o cartas
 - Manuales
 - Otros documentos a generar en menor escala en la Institución pueden ser Videos, Fotografías, Guías, Políticas etc.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	

- El responsable de cualquier proceso define la necesidad o no de generar un nuevo procedimiento, reglamento o Manual y el Comité de Calidad aprueba o no su generación de acuerdo con las normas establecidas.
- Una vez aprobado un procedimiento o un Manual, la versión original es archivada por el Administrador de la Documentación. Las dependencias contarán con una copia del original del documento en su versión vigente expedida por el Administrador y será considerada como una “Copia Controlada”. Cualquier fotocopia de copias controladas será considerada como una “Copia no controlada”.
- Cuando se requiera modificar un documento la solicitud la puede hacer cualquier funcionario ante el responsable del proceso quien conjuntamente con el Administrador, asignan responsabilidades para la modificación y edición del documento, actualización del listado maestro y distribución de copias controladas de la nueva versión del mismo. Las versiones no vigentes deben ser destruidas a menos que se requieran conservar en un archivo de “Obsoletos” para efectos legales o preservar la memoria institucional.
- La siguiente tabla establece las responsabilidades para la Revisión y Aprobación de los diferentes documentos del Sistema de Gestión:


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	

Tabla 1. Responsabilidades para la Revisión y Aprobación de Documentos.


		Rector	Gob. Escolar	Coord. Académicos	Secretaria	BE / Docente	Coord. OPEUIS	Resp. Proceso
Procedimientos								A
Informes	Académico			A		R		
	Gestión	R					A	
	Certificados	A			R			
	Resultados y Mejoras	A		R				
Planes	Plan Anual de Estudios	A		R				
	Plan Periódico			A		R		
Resoluciones		R	A					
Manuales		A		R				
Comunicación interna *		A		R				
Comunicación externa		A		R				

*Algunas comunicaciones internas dependiendo de la trascendencia las aprobarán las coordinadoras académicas.

A= Aprueba

R= Revisa


- Los documentos de origen externo a la Institución serán controlados utilizando algunos de los elementos de identificación y control definidos y que se consideren convenientes. Se colocará una

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	


marca de “Documento Externo” con un consecutivo. El control lo hace el Administrador a través de un Listado Maestro de Documentos Externos.

- La estructura de un documento la integran tres (3) grupos de información:
 - Elementos de Identificación: logotipo de la Institución, título del documento, código y número de páginas.
 - Elementos de control: Firmas, versión, fecha de vigencia, sellos (de documento externo, copia controlada, copia no controlada, obsoleto, consecutivo)
 - Cuerpo del documento: lo conforma el desarrollo de los capítulos, dependiendo del tipo de documento.
- Algunos de los elementos de identificación y control se pueden condensar en un encabezado tal como se muestra en los siguientes casos:


Encabezado 1: Para manuales y PEI

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	CODIGO	
		Hoja:	Versión:
Fecha de Vigencia:	Nombre del documento		

Encabezado 2: Para procedimientos

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	CODIGO	
		Versión:	
Fecha de Vigencia:	Nombre del documento		

Encabezado 3: Para cartas, circulares

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS
SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO**

CODIGO

Nombre del documento

Encabezado 4: Para correspondencia interna




**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS
SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO**


CONSECUTIVO

Nombre del documento

Encabezado 5: Para los demás documentos

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	CODIGO
Nombre del documento		

- El Listado Maestro es un documento de consulta que permite a cualquier usuario conocer los documentos vigentes y actualizados existentes. En este Listado Maestro se debe especificar principalmente la siguiente documentación según se requiera:
 - Código
 - Título del documento
 - Vigencia
 - Número de la Versión
 - Responsable
 - Copias Controladas

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	


- Todo cambio en un documento obliga a una nueva edición y por consiguiente a la actualización del mismo. La naturaleza del cambio debe ser registrada en el formato que forma parte del documento y que aparece bajo el título: “Relación de Novedades y Cambios”.
- Para documentos vigentes, la edición que debe considerarse como versión del documento, se designa con números arábigos consecutivos, asignando el 0 (cero) para el documento en su primera edición.
- Al final de los procedimientos, PEI y manuales se dispone de formatos donde se consigna la información relacionada con:
 - Hoja de Control (firmas y fechas de elaboración, revisión y aprobación)

Hoja de Control			
ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró			
Revisó			
Aprobó			

- Relación de Cambios

Relación de Novedades y Cambios			
Fecha	Novedad	Página/Capítulo	Motivo

- El administrador de la documentación es responsable de emitir copias controladas para los usuarios de los documentos que lo requieran para el eficaz desarrollo de las actividades del proceso educativo. Cuando no se disponga de copias controladas, el usuario puede consultar los originales en su versión actual la cual deberá constar en el Listado Maestro, siempre y cuando esté autorizado para ello según el proceso que realice.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	

- Cuando se disponga de documentos en copia magnética, a menos que se implementen controles para evitar su modificación sin la respectiva autorización, serán consideradas “Copias no controladas”.
- Cada responsable de los procesos debe comunicar a los usuarios la existencia de determinado documento vigente dentro del sistema con el fin de facilitar su consulta y uso para el desarrollo de las actividades. Igualmente cuando el documento se actualice y cambie de versión, debe comunicar esta situación y verificar permanentemente que se esté utilizando la versión vigente, destruyendo o archivando en “Obsoletos” las versiones anteriores.
- El código de un documento en la Institución es dado por el Administrador de documentos y está compuesto por los siguientes tres elementos:


Tabla 2. Codificación de Documentos

NIVEL DE APLICACION	TIPO DE DOCUMENTO	CONSECUTIVO
Siglas de la dependencia de aplicación del documento.	Manual: M Resoluciones : R Procedimiento: P Informes: I Formatos: F Planes y programas: Q Circulares o cartas: C Proyecto Educativo Institucional: PEI	000 – Asignado por el Administrador de la documentación

- Las siglas de las dependencias a utilizar en los códigos son las siguientes:
 - Si es de aplicación en toda la Institución: **IEI**
 - Si es para una sola sede: **SI** (Sede Infantas), **SM** (Sede Miramar), **SP** (Sede El Parnaso)

Según aplique los documentos en la Institución deben constar de los siguientes capítulos:

1. OBJETO: Para qué o el por qué del documento
2. ALCANCE: Quiénes deben aplicarlo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	

3. GLOSARIO: Definición de términos desconocidos
4. DOCUMENTOS APLICABLES: Otros documentos que se deben aplicar
5. CONDICIONES GENERALES: Para relacionar directrices, políticas, normas, regulaciones u otras disposiciones que enmarcan las actividades
6. CONTENIDO: Relacionar en forma secuencial u ordenada las actividades o la información propia del documento en cuestión con sus respectivos responsables. Para los procedimientos, este capítulo puede escribirse en forma de texto, en tablas o en diagramas de flujo.
7. BIBLIOGRAFÍA
8. ANEXOS

Tabla 3. Contenido de los Documentos

Tipo de Documento	Objeto	Alcance	Glosario	Documentos aplicables	Condiciones generales
Procedimiento (P)	SI	SI	SI	SI	SI
Formatos (F)	NO	NO	SI	NO	NO
Manuales (M)	NO	NO	NO	NO	NO
Informes (I)	NO	NO	NO	SI	NO
Resoluciones (R)	NO	NO	NO	SI	NO
Planes (Q)	SI	NO	SI	NO	NO
Circulares o cartas (C)	NO	NO	NO	NO	NO
Comunicación Interna/ Externa	NO	NO	NO	NO	NO
Llamados de Atención	NO	NO	NO	NO	NO


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	


Tabla 4. Continuación Contenido de los Documentos

Tipo de Documento	Contenido	Bibliografía	Anexos	Código
Procedimiento (P)	SI	SI	SI	SI
Formatos (F)	SI	NO	SI	SI
Manuales (M)	SI	NO	NO	SI
Informes (I)	SI	NO	SI	SI
Resoluciones (R)	SI	NO	NO	SI
Planes (Q)	SI	NO	SI	SI
Circulares o cartas (C)	SI	NO	SI	SI
Comunicación Interna/ Externa	SI	NO	NO	NO
Llamados de Atención	SI	NO	NO	NO

- Para no perder la numeración y la normalización, cuando uno o varios de estos capítulo no aplique al documento en cuestión, se coloca el título con su correspondiente numeración y la expresión “NO APLICA”.

Los formatos según aplique deben tener los siguientes elementos de identificación:

- Logotipo de la Institución como encabezado
- Nombre de la dependencia originadora
- Título
- Código
- El cuerpo del formato además de los campos específicos, debe contener los elementos de control del registro que se genera al diligenciarlo. Estos elementos, entre otros, pueden ser:
 - Fecha, hora y dependencia en que se diligencia.
 - Firmas autorizadas
 - Si se requiere, al respaldo algunas instrucciones de cómo diligenciarlo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	


- Los documentos se deben elaborar teniendo en cuenta los siguientes criterios:
 - Redacción:
 - a. Clara y precisa, es decir, que en lo posible haya en cada oración una sola idea y que ésta sea concreta.
 - b. Breve, es decir, en párrafos cortos, resumida y con lo indispensable.
 - c. Uniforme en la terminología: utilizar siempre el mismo término para un mismo concepto.
 - d. Comprensible para todos los niveles, evitando en lo posible vocablos extranjeros y argot.
 - e. Con ilustraciones para reducir texto si se requiere.
 - f. Los verbos se deben emplear en presente, tercera persona del singular.
 - g. En los procedimientos se debe indicar claramente el responsable de cada actividad.
 - Márgenes (Excepto para formatos)

Izquierdo : 3 cm. ; Derecho: 2 cm.; Superior:2 cm.; Inferior::2 cm
 - Tipo de Letra

CLASIFICACIÓN	TIPO DE LETRA	TAMAÑO
Títulos primer nivel	Mayúscula Arial negrita	10
Títulos segundo nivel	Mayúscula Arial	10
Títulos tercer nivel en adelante	Minúscula Arial	10
Texto general	Arial	10

- Numeración de divisiones y subdivisiones

Los capítulos son las divisiones mayores del documento. Cada capítulo corresponde a un tema específico. Los títulos de cada capítulo se escriben en mayúsculas al costado izquierdo de la página precedido por el numeral respectivo.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	

Las divisiones y subdivisiones clarifican la secuencia, importancia o interrelación. Para la numeración se emplea los números arábigos. Las divisiones principales (primer nivel) de un documento se enumeran en forma continua, empezando por 1. Cada división principal, a su vez, puede subdividirse en cualquier número de niveles. Se recomienda limitar la cantidad de subdivisiones a 4 niveles.

La presentación de títulos y subtítulos se debe realizar de acuerdo con lo siguiente:


Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4
TITULO	SUBTÍTULO	Subtítulo	Siguientes subtítulos
2.	2.1	2.1.1	2.1.1.1

- Las disposiciones contenidas en este procedimiento se irán aplicando en los documentos existentes, en la medida en que estos sean actualizados y/o la papelería existente se agote.

6. CONTENIDO

6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS


Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Detectar necesidades de elaboración, revisión o modificación de un documento.	Cualquier usuario o el administrador de la documentación
2	Proponer al Comité de Calidad o al responsable de cada proceso, la viabilidad de elaborar, revisar o modificar un documento.	Usuario
3	Si es viable determinar las modificaciones pertinentes y los responsables de realizarlas.	Comité de Calidad
4	Elaborar o modificar el documento.	El designado por el Comité.
5	Revisar técnicamente el documento.	Según tabla de niveles de revisión

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	

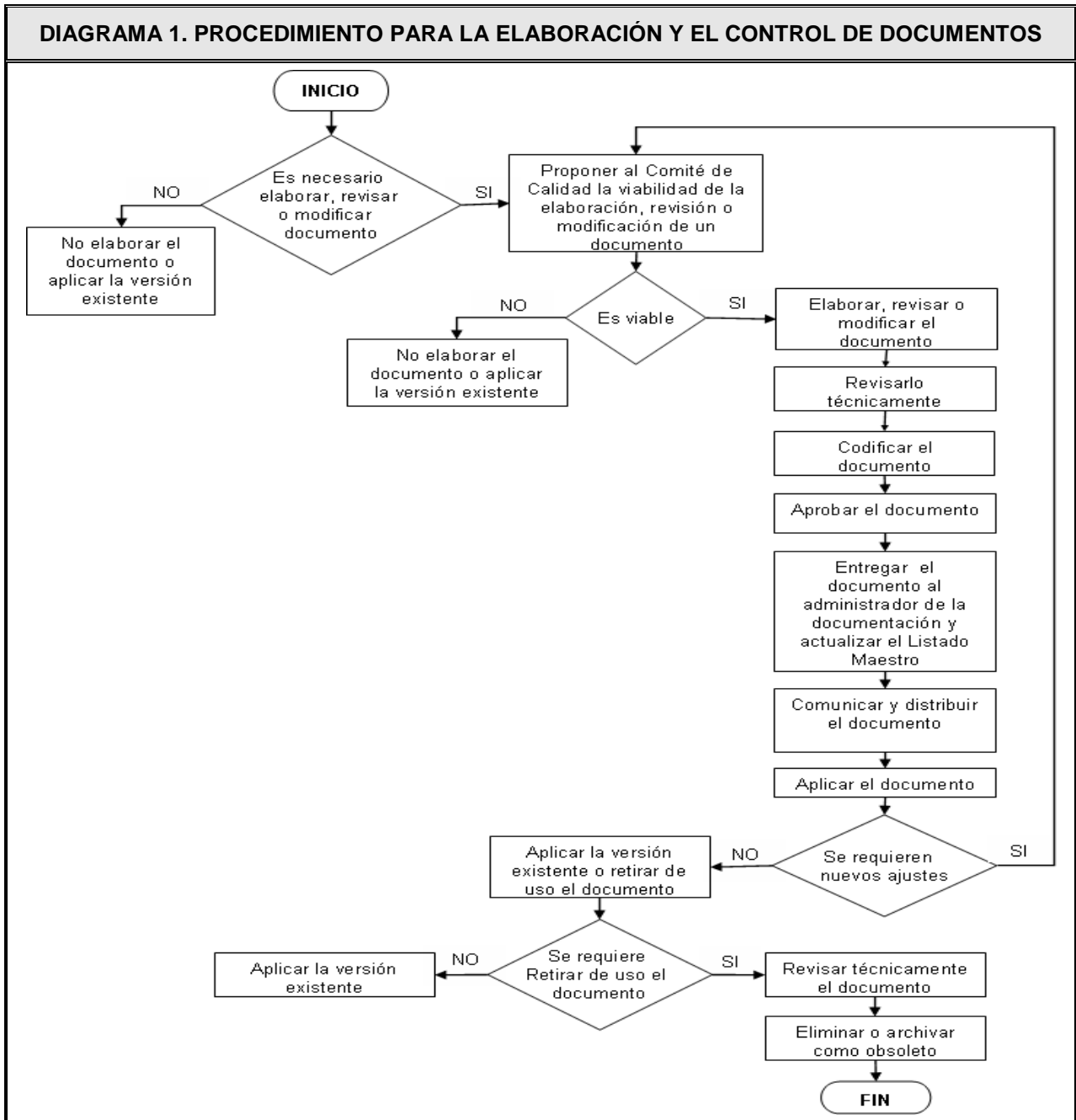
6	Codificar el documento.	EL administrador de la documentación
7	Aprobar el documento.	Según tabla de niveles de aprobación
8	Entregar el documento al Administrador y actualizar el Listado Maestro.	El administrador de la documentación
9	Comunicar y distribuir el documento al personal interesado.	El administrador de la documentación
10	Aplicar el documento.	El jefe de cada área afectada, previa difusión y socialización del documento al personal afectado
11	Actualizar si se requiere	Cualquier usuario cuando se perciban cambios.
12	Retirar de uso si se requiere e informar a los interesados.	El administrador de la documentación.
13	Eliminar o archivar como "OBSOLETO".	El administrador de la documentación


7. BIBLIOGRAFIA

- No aplica

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	


8. ANEXOS




	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 001
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS	

Hoja de Control			
ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	ING. Edward Alonso Ortiz Cortes		
Revisó	ESP. Elsa Baza		
Aprobó	ING. Benito Guerra Fuentes		

Relación De Novedades Y Cambios			
Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 002
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	

PPROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 002
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	

1. OBJETO

Definir acciones que permitan el control de todos los registros asociados con el Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución.

2. ALCANCE


Aplica para todo el personal docente de la Institución en todas las actividades de generación, almacenamiento y utilización de los registros generados en las distintas áreas de gestión.

3. GLOSARIO

- **OPEUIS.** Hace referencia a la Oficina de Proyectos Especiales UIS
- **Archivo muerto:** Se refiere al estado de almacenamiento de aquellos registros que se conservan para efectos únicamente como valor histórico o para preservación de la memoria institucional, en el cual el control se hace solo para consulta
- **Tiempo de retención:** Se refiere al tiempo establecido por ley o por lineamiento institucional para conservar un registro dentro de los criterios de control establecidos por el procedimiento. Una vez se cumpla este tiempo se puede decidir sobre el registro bien sea a Destrucción o a un Archivo Muerto.
- **Recuperación:** Se refiere a la facilidad y accesibilidad establecida para un registro


4. DOCUMENTOS APLICABLES

- Procedimiento para la elaboración y control de documentos: IEI-P-001
- Listado Maestro de Registros

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 002
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	

5. CONDICIONES GENERALES

- Los diferentes tipos de registros asociados con el Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución tienen que ver con los siguientes procesos:
 - Evaluación Institucional, que también comprende de estudiantes, docentes y personal administrativo.
 - Disposiciones de los diferentes comités.
 - Matrícula.
 - Evidencias de estudios cursados.
 - Registros de operación de cada proceso.
 - Decisiones y actividades de la alta dirección.
 - Quejas y reclamos.
 - Sensibilización y capacitación.
 - Actividades pedagógicas.
 - Proyectos especiales.
 - Comunicaciones.
 - Actas del Comité de Calidad.
 - Revisiones del sistema.
 - Actividades extracurriculares.
 - Competencias del personal.
 - Evaluación de proveedores.
 - Resultados de indicadores.
 - Encuestas de satisfacción.
 - Reuniones de estudiantes y padres.
 - Informes de auditoría.
 - No conformidades.
 - Acciones correctivas y preventivas.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 002
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	

- Los elementos de identificación de los registros según aplique son los siguientes:
 - Nombre del registro
 - Fecha de elaboración
 - Responsable de la elaboración (firma)


- Los registros son almacenados en los dispositivos y equipos que se requieran como son carpetas, archiveros, disquetes, CD's, disco duro, servidor y cualquiera otro dispositivo que se requiera de acuerdo con la tecnología disponible.

- Las Coordinaciones Académicas son las responsables de la integridad de los registros generados por el personal a su cargo que tienen relación con los procesos de la gestión académica. Los registros asociados a las demás áreas de gestión son responsabilidad de los dueños de cada proceso, quienes deben designar el lugar adecuado para la ubicación de los mismos evitando que puedan ser dañados, perdidos o deteriorados.

- Los registros debe diligenciarse en forma legible y en tinta indeleble. No deben contener enmendaduras ni tachones. En caso de presentarse un error en el momento de la elaboración de un registro, este podrá corregirse siempre y cuando se avale en el lugar de la corrección con la firma del responsable.

- Cada responsable de los procesos debe establecer los mecanismos de recuperación y consulta requeridos para que los usuarios utilicen los registros para el desarrollo de su trabajo. En todos los casos se debe garantizar la confidencialidad e integridad de la información consignada en dichos registros.

- Los responsables de cada proceso analizan los diferentes tipos de registros y determinan el período en que se almacenarán y la disposición final (destrucción o archivo muerto), considerando lo estipulado en la ley y en las necesidades propias de la Institución.


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 002
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	

- Se dispone de un Listado Maestro de Registros donde se relacionan los diferentes registros del sistema y en el cual se especifica la información relacionada con la elaboración, identificación, archivo, consulta, tiempo de retención y disposición final.

6. CONTENIDO

6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

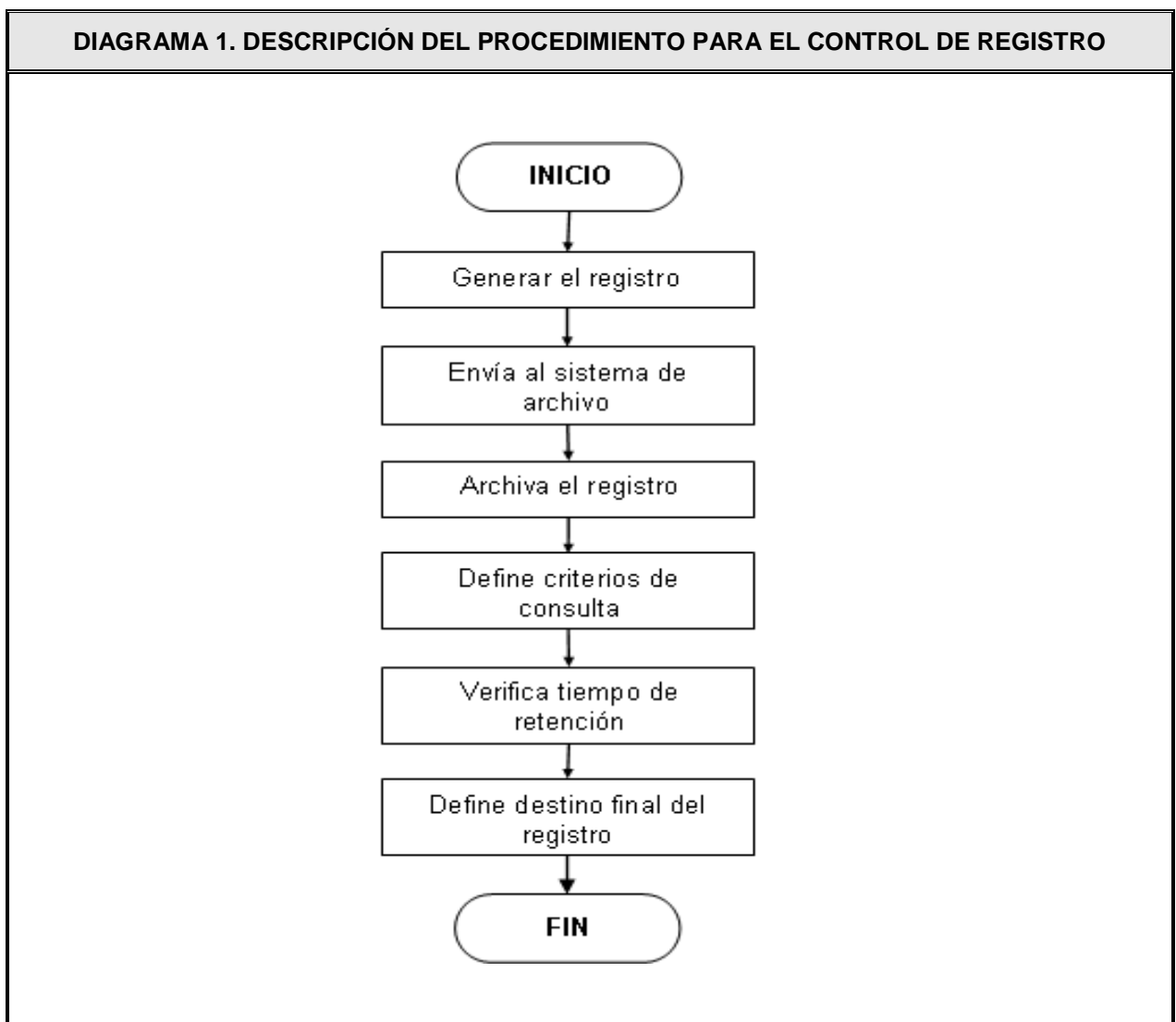
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Genera el registro	Funcionario responsable	Tener en cuenta la manera de identificarlos (Nombre, fecha, consecutivo, y/o firma)
2	Envía al sistema de archivo	Funcionario responsable	
3	Archiva el registro	Administrador de la documentación	Tener en cuenta los sistemas de archivo definidos en cada caso, según Listado Maestro
4	Define criterios de consulta	Administrador de la documentación o responsable de cada proceso	Mantener confidencialidad e integridad de la información. La consulta debe ser fácil.
5	Verifica tiempos de retención	Administrador de la documentación o responsable de cada proceso	Revisar Listado Maestro de Registros
6	Define destino final del registro	Administrador de la documentación o responsable de cada proceso	Revisar Listado Maestro de Registros


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 002
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	

7. BIBLIOGRAFIA

- No aplica


8. ANEXOS




	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 002
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS	

Hoja de Control			
ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboro	ING. Yahaira Herrera Santiago		
Reviso	LIC. Diana Elizabeth Rodríguez		
Aprobó	ING. Benito Guerra Fuentes		

Relación De Novedades Y Cambios			
Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 003
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 003
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIIDAD	

1. OBJETO


Este procedimiento establece las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación y realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Infantas, así como para informar sus resultados, mantener los registros de calidad que se deriven de su aplicación y para el aseguramiento de la competencia de los integrantes del equipo auditor.

2. ALCANCE

Este documento aplica para los funcionarios responsables de la planificación y ejecución de las auditorías internas en la Institución.

3. GLOSARIO

- **Institución.** En este documento cuando se utilice el término Institución se estará refiriendo a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- **Auditoría.** Análisis sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad cumplen las disposiciones establecidas, si éstas son implantadas eficazmente y son apropiadas para alcanzar objetivos.
- **Auditor.** Persona con la competencia para llevar acabo una auditoría.
- **Auditor Líder.** Responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de auditoría.
- **Auditado.** Para efecto de la auditoría interna el auditado es el conjunto personas de las diferentes áreas del proceso declarado en el Sistema de Gestión de la Calidad.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 003
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	


- **Programa de auditoria.** Conjunto de una o más auditorias planificadas en un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Criterios de auditoria.** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Equipo Auditor.** Uno o más auditores internos que llevan a cabo una auditoria.
- **Evidencia de la auditoria.** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información pertinente y verificable para los criterios de auditoria.
- **No Conformidad.** Incumplimiento de un requisito.

4. DOCUMENTOS APLICABLES


- Procedimiento para Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejoramiento.
- Plan de Auditorias Internas de Calidad
- Formato de reporte de no conformidades.
- Informe de Auditoria Interna de Calidad
- Evaluación Auditoria Interna de calidad
- Programa de Auditorias Internas

5. CONDICIONES GENERALES

- La planeación, programación y administración de las auditorias será responsabilidad del Coordinador de Calidad. Las auditorias internas se aplicaran por un equipo de auditores, bajo la conducción de un auditor líder que es asignado en cada ocasión por el Coordinador de Calidad.
- El programa de auditorias toma en cuenta el estado del proceso a auditar, así como los resultados de auditorias previas.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 003
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIIDAD	


- La implementación de las acciones que permitan la atención y erradicación de las no conformidades serán atendidas con el Procedimiento para Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejoramiento.
- Cuando alguno de los procesos así lo requieran de acuerdo con estado del mismo o los resultados de auditorias anteriores, el Coordinador de Calidad podrá modificar el programa de auditorias para asegurar la correcta implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, considerando la posibilidad de auditorias internas más frecuentes.
- Las auditorias internas deberán realizarse como mínimo una vez cada seis meses, para que las no conformidades sirvan de entradas para la realización de las revisiones por la dirección. Pueden realizarse auditorias no programadas o en un periodo menor en caso de que se presente alguna de las siguientes situaciones:
 - Cuando se aprecien cambios significativos en la Institución y/o asignación de nuevos procesos.
 - Cuando se aprecie una tendencia negativa en los procesos.
- Los auditores internos deberán ejecutar la auditoria con base en los lineamientos establecidos en el presente documento.
- Está permitida la participación de los auditores externos a la Institución, debiendo guardar registros de la competencia de los mismos.
- Durante las primeras auditorias y mientras la Institución programa las respectivas formaciones, el auditor líder podrá ser externo y/o un auditor interno con diplomado en Sistema de Gestión de la Calidad

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 003
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	

- Los criterios para que una persona participe como auditor interno o auditor líder son los siguientes:

COMPETENCIAS AUDITORES				
	EDUCACIÓN	FORMACIÓN	EXPERIENCIA	HABILIDADES
Auditor Interno	Profesional	Curso de formación de auditores	Un año como docente	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de entrevista • Analítico • Enfoque sistémico
Auditor Líder	Profesional	Curso de auditor líder	<ul style="list-style-type: none"> • Un año como docente • Haber participado en dos auditorias como auditor interno 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de entrevista • Analítico • Enfoque sistémico

- La selección de los auditores y realización de las auditorias deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditorias. Los auditores no deberán auditar su propio trabajo.
- Se debe respetar la independencia e integridad del equipo auditor por los responsables de las áreas a auditar.
- El informe de auditoria debe contener la siguiente información:
 - El plan de auditoria
 - Lo registros de no conformidades RNC
 - Evaluación general del proceso

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 003
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	


6. CONTENIDO

6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

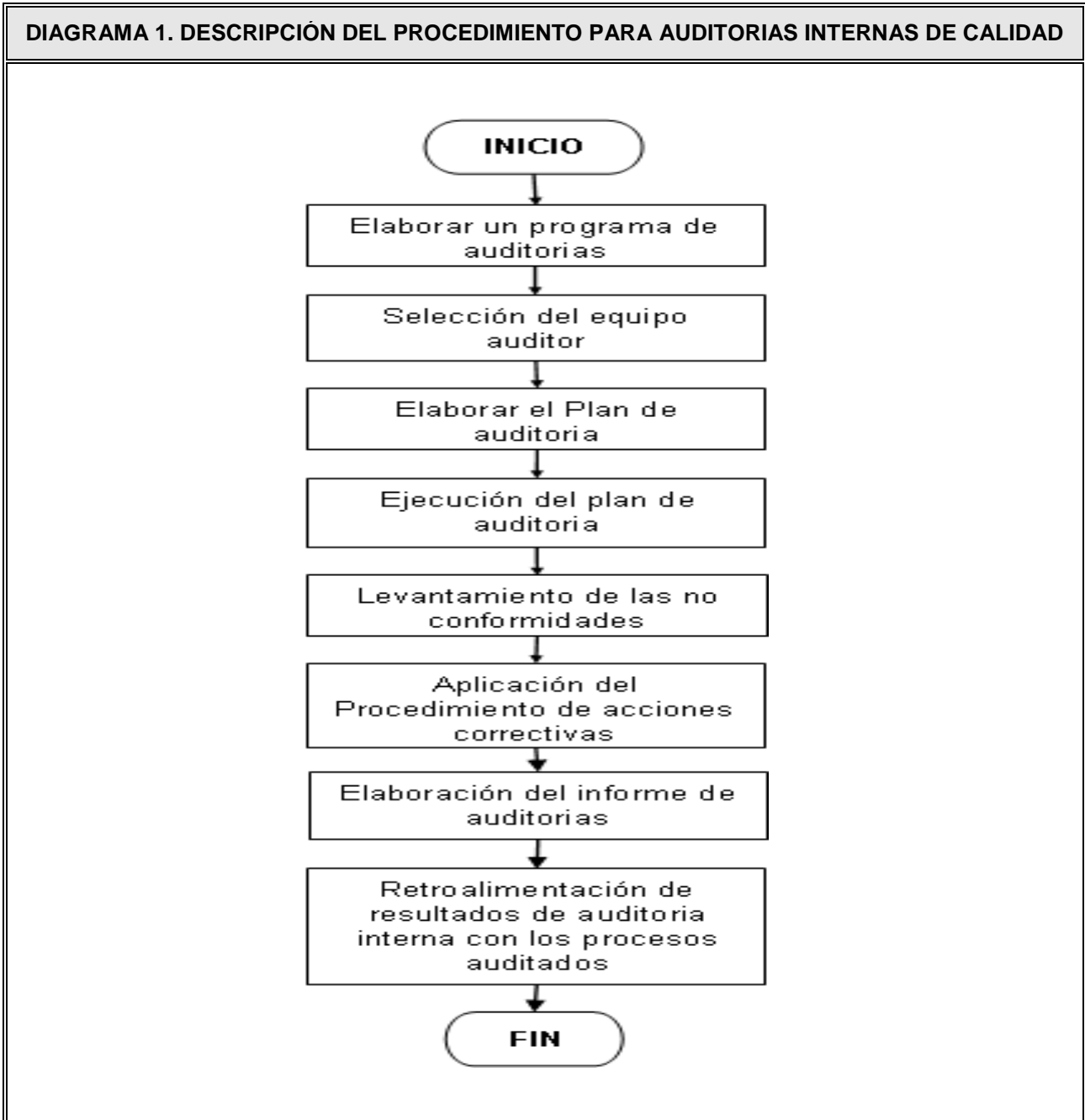
Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Elaborar programa de auditoria	Coordinador de Calidad
2	Selección del equipo auditor	Coordinador de Calidad
3	Elaborar plan de auditorias: Proceso a auditar, cargos, nombres, criterios , documentos, alcance y metodología	Auditor Líder
4	Ejecución de las auditorias	Auditor Líder Equipo Auditor
5	Levantamiento de no conformidades	Auditor Líder
6	Aplicación del procedimiento de acciones correctivas	Responsable del proceso auditado
7	Elaboración del informe de auditoria	Auditor Líder
8	Retroalimentación de resultados de auditoria interna con los proceso auditado	Coordinador de Calidad


7. BIBLIOGRAFÍA

- No aplica

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 003
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	


8. ANEXOS




	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 003
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS DE CALIIDAD	

Hoja de Control			
ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	ING. Yahaira Herrera Santiago		
Revisó	Libia Rosa Motta Pérez		
Aprobó	ING. Benito Guerra Fuentes		

Relación De Novedades Y Cambios			
Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 004
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL SERVICIO EDUCATIVO	

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL SERVIIO EDUCATIVO

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 004
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL SERVICIO EDUCATIVO	

1. OBJETO


Este procedimiento tiene por objeto establecer los criterios, requisitos generales y las responsabilidades administrativas del personal de la Institución involucrado en la planificación, prestación y medición del servicio educativo, para asegurar que los logros esperados en los estudiantes y los demás resultados del proceso educativo cumplan con lo establecido en el PEI. Este procedimiento establece directrices para identificar las No conformidades bien sea a través de los resultados derivados de la medición y seguimiento de los logros esperados y durante el proceso educativo cuando se incumpla un requisito del servicio, así como también las actividades, responsabilidades y autoridades para su control.

2. ALCANCE

Aplica para todo el personal de la Institución en todas las actividades de seguimiento, medición y control de resultados del proceso educativo.

3. GLOSARIO

- **OPEUIS.** Hace referencia a la Oficina de Proyectos Especiales UIS
- **Institución.** En este documento cuando se utilice el término Institución se estará refiriendo a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- **Actividad de superación:** El docente establece un plan de trabajo para aquellos estudiantes que no alcanzan los logros en su área y son citados una vez a la semana en jornada contraria, hasta que supere la dificultad.
- **Semana de Actividades Complementarias Especiales (SACE):** El docente establece un plan de trabajo para aquellos estudiantes que persisten en las dificultades del área, son citados una semana en junio y otra en noviembre.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 004
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL SERVICIO EDUCATIVO	

- **Promoción:** Al finalizar el año escolar el estudiante que alcanza todos los logros del grado que cursa, es promovido al grado siguiente.
- **Equipo de Alta Dirección:** Es el ente encargado del análisis, seguimiento y toma de decisiones para el mejoramiento continuo de la Institución.
- **RNC:** Sigla de la expresión “Registro de No Conformidad”

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- Procedimiento para la Planificación
- Procedimiento para el seguimiento y medición del servicio educativo
- Formatos pertinentes de evaluación, comunicación, seguimiento y control de actividades de superación, actas de reuniones y compromisos.
- Formato para “Registro de No Conformidades”

5. CONDICIONES GENERALES

- La siguiente tabla resume los criterios que se deben tener en cuenta durante las etapas de planificación, prestación y medición del servicio educativo en la Institución, así como los requisitos generales a desarrollar en estas mismas etapas con el fin de asegurar que tanto el servicio como el producto educativo se realicen y se obtengan dentro de los objetivos de calidad establecidos:



	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 004
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL SERVICIO EDUCATIVO	

Tabla 1. Criterios

ACTIVIDAD	CRITERIOS	RESULTADOS
PLANIFICACION	<ul style="list-style-type: none"> Tener en cuenta el direccionamiento incluido en el PEI Definir criterios de evaluación de estudiantes y docentes Definir los objetivos de calidad del servicio Tener en cuenta la autoevaluación Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> Planes anuales de área Planeación por asignatura Plan de capacitación Guías y fichas de trabajo Planes de mejoramiento Metodologías de evaluación Calendario académico
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> Mercadeo Adecuación y mejoras en la infraestructura Participación en pruebas externas Medios de comunicación Interacciones con la comunidad Medición del desempeño Conformación del gobierno escolar 	<ul style="list-style-type: none"> Calendario de matricula Medición de rendimiento académico Control del presupuesto Solución de conflictos Satisfacción del cliente Medición de niveles de promoción, retención y deserción
MEDICION DEL SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> Logros a obtener Currículo Marco legal Recursos humanos y su desempeño 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones periódicas Comunicación con partes interesadas Cumplimiento del marco legal vigente Cumplimiento de logros del estudiante Cumplimiento de planes de mejora

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 004
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL SERVICIO EDUCATIVO	

- Las situaciones que ameriten ser consideradas como no conformidades bien sea durante la prestación o medición del servicio educativo pueden ser las siguientes:
 - Dificultades del aprendizaje
 - Incumplimiento de logros
 - Incumplimiento del plan curricular
 - Incumplimiento del marco legal vigente
 - Desempeño inadecuado del personal de la institución
 - Comportamiento inadecuado del estudiante
 - Falta de apoyo familiar
 - Ineficacia de los medios de comunicación
 - Alta deserción estudiantil
 - Resultados bajos en pruebas externas
 - Inoperancia del gobierno escolar
 - Tramitología
 - Problemas en la infraestructura de la Institución
 - Deficiente solución de conflictos
 - Resultados no satisfactorios de las actividades de participación con la comunidad
 - Ineficacia de las ayudas educativas
 - Quejas, reclamos y sugerencias.
 - Incumplimiento de términos de referencia en contratos

- La siguiente tabla resume las consideraciones que en cuanto a incumplimiento de requisitos.


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 004
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL SERVICIO EDUCATIVO	

Tabla 2. Descripción de incumplimiento de requisitos

No.	SITUACION	INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS		
		DEL CLIENTE	LEGALES	INSTITUCIONALES
1	Dificultades de aprendizaje			Incumplimiento del Procedimiento para la evaluación del estudiante IEI-P-014
2	Incumplimiento de logros		Deserción estudiantil >5%	Incumplimiento del Procedimiento para la evaluación del estudiante IEI-P-014
3	Incumplimiento del plan curricular		Incumplimiento del contenido de las áreas del plan anual	Incumplimiento de los cronogramas de actividades anuales
4	Incumplimiento del Marco legal vigente		Incumplimiento de la Ley 115	
5	Desempeño inadecuado del personal			Incumplimiento de las competencias del personal Incumplimiento del Procedimiento para la evaluación del desempeño IEI-P-014
6	Comportamiento inadecuado del estudiante			Incumplimiento a lo establecido en el Manual de convivencia
7	Falta de apoyo familiar			Falta de seguimiento al apoyo estudiantil. Fallas en la comunicación con los padres de familia



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**


IEI- P- 004

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01


**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL
SERVICIO EDUCATIVO**

8	Ineficiencia en los medios de comunicación	Comunicación no es oportuna ni eficaz		Inoperancia de los medios de comunicación
9	Alta deserción estudiantil			Deserción estudiantil >5%
10	Bajos resultados en pruebas externas			Incumplimiento del Procedimiento para la evaluación del estudiante IEI-P-014
11	Inoperancia del gobierno escolar		Incumplimiento de la Ley 115	
12	Tramitología			Demora injustificada en la consecución de los recursos
13	Problemas en la infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Infraestructura incómoda e insegura • Transporte inseguro • Fallas en la calidad y oportunidad en los recursos didácticos 		<p>No existe disponibilidad presupuestal para mejoras y adecuaciones</p> <p>Incumplimiento del plan de mantenimiento</p>
14	Deficiente solución de conflictos	Deficiente atención a al solución de conflictos		No tomar acciones para resolver y prevenir el conflicto

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 004
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL SERVICIO EDUCATIVO	

15	Resultados no satisfactorios en actividades			Incumplimiento de objetivos propuestos en las actividades
16	Ineficacia de las ayudas educativas	Fallas en la calidad y oportunidad en las ayudas educativas		Requisitos mal especificados (especificaciones)
17	Quejas, reclamos y sugerencias			Incumplimiento del Procedimiento de quejas y reclamos IEI-P-016
18	Incumplimiento en los términos de referencia de contratos		Incumplimiento de la Ley 80	Incumplimiento del Procedimiento para el control de servicios subcontratados IEI-P-016

- Cuando se presente cualquiera de estas situaciones, se deben utilizar las diferentes instancias y sistemas de información existentes, con el fin de decidir si se abre o no la No conformidad, teniendo en cuenta criterios de recurrencia e impacto en los resultados del servicio educativo. El registro de la No conformidad se realiza utilizando el formato para "Registro de No conformidades IEI-F-018. Estas instancias son:
 - El Comité de Calidad
 - El Gobierno Escolar
 - Las reuniones periódicas del Equipo de Alta Dirección
 - La Comisión de Evaluación y Promoción respectiva
 - El Comité de Convivencia
 - El Bienestar Estudiantil


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 004
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL SERVICIO EDUCATIVO	

- La comunicación y los medios existentes son fundamentales para la identificación y control de estas no conformidades. Los canales de comunicación existentes deben facilitar las actividades establecidas en este documento para su control. Los medios a utilizar son:
 - Comunicación verbal
 - Comunicación escrita: Memorandos, circulares, Actas, Resoluciones, Llamados de atención, citaciones
 - Teléfono, radio, prensa, TV, página Web
 - E-mail
 - Registros de evaluaciones
 - Observador del Estudiante.

- Todas las situaciones relacionadas con incumplimiento de requisitos que no sean consideradas como No Conformidades, se deben reportar como NOVEDADES y se registran en el formato IEI-F-009.

- Para el caso de resultados en pruebas externas las cuales se pueden dar en los aspectos cultural, deportivo o académico, cada situación de debe analizar de acuerdo con la prioridad definida y con los objetivos propuestos.


- Cuando el docente observa que un estudiante no alcanza los logros propuestos en el período, le organiza un plan de trabajo para que supere sus dificultades; estas actividades las puede realizar durante la hora de clase o lo cita en jornada contraria. Si el docente ve que el estudiante no ha podido avanzar debido a las dificultades en sus procesos de aprendizaje, lo remite a psicología, quien realiza la valoración del educando mediante las respectivas observaciones, pruebas y test psicométricos y determina las acciones sobre el plan de tratamiento a seguir: se cita a los padres para la orientación familiar pertinente, se hace la remisión al servicio de salud para valoración y apoyo médico, remisión a psicopedagogía, Fonoaudiología, o el área especializada dependiendo de la necesidad del estudiante: Se continua con el seguimiento del caso durante el año académico.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 004
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL SERVICIO EDUCATIVO	

6. CONTENIDO

6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMIDADES EN EL SERVICIO EDUCATIVO


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Identificar la posible No conformidad	Cualquier funcionario	Comunicar oportunamente utilizando los medios y las instancias existentes. Dejar registro según formato para Registro de No Conformidades
2	Analizar la situación según los requisitos del cliente, legales o institucionales que se estén contraviniendo	Según instancia	Ver tabla capítulo 4. Registrar la Novedad o la No conformidad según se decida
3	Abrir la no conformidad	Según la No conformidad, los responsables pueden ser: Coordinador de Proyectos Especiales UIS, Rector, Coordinadores Académicos, BE, Directores de grupo, Docentes o Personal administrativo.	Recopilar toda la información pertinente y analizarla objetiva y metodológicamente.
4	Tomar acciones para el control de la No conformidad	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Proyectos Especiales UIS • Rector • Coordinadores Académicos • Entes de Apoyo • Bienestar Estudiantil 	Tener en cuenta tiempo, recursos, responsabilidades y criterios de seguimiento y medición. Para el caso de No

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 004
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL SERVICIO EDUCATIVO	

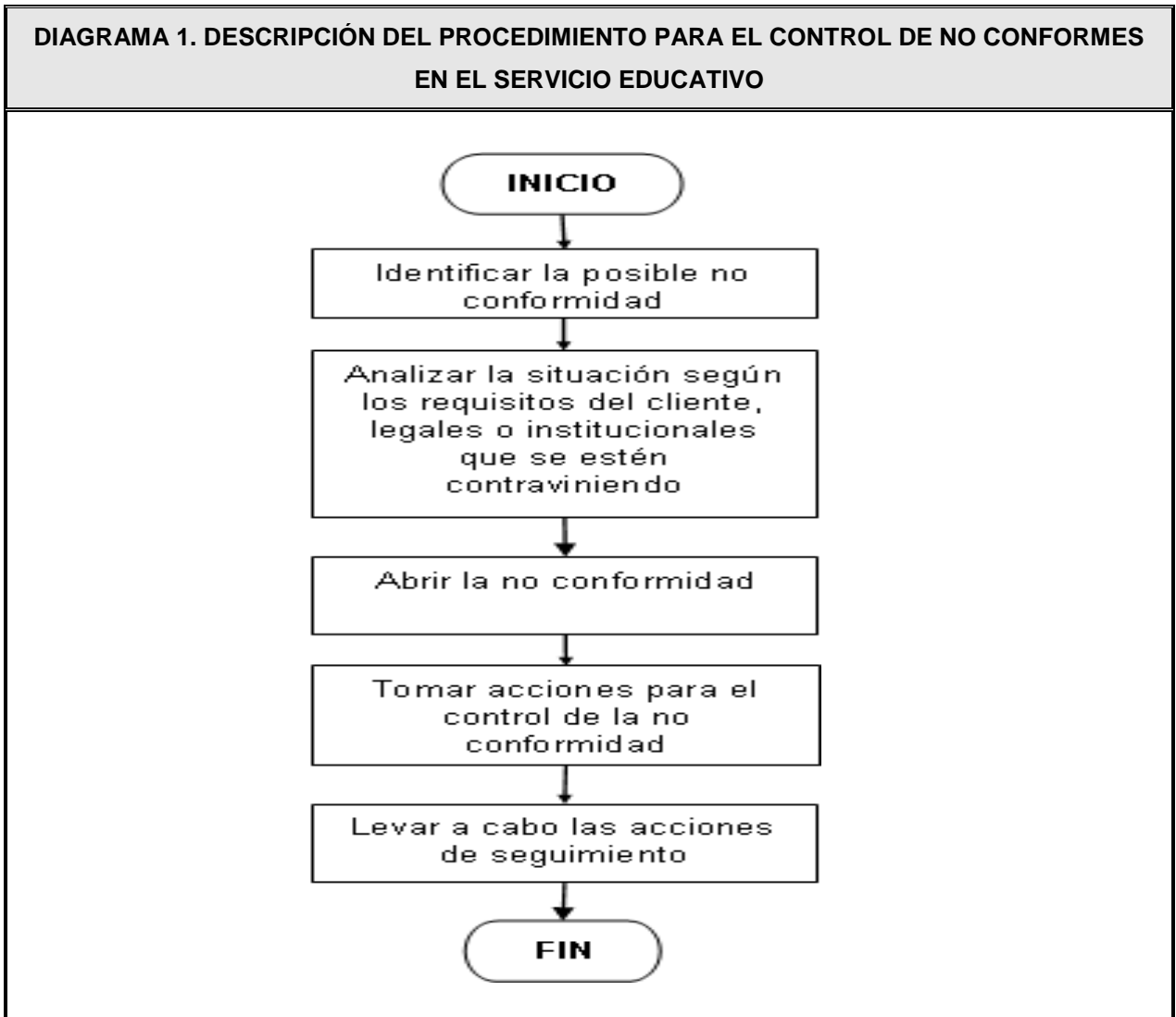
		<ul style="list-style-type: none"> • Directores de grupo • Docentes • Personal administrativo 	conformidades resultantes del proceso de medición de logros, las actividades de control deben contemplar según aplique: Nuevas pruebas Actividades de superación Actividades Complementarias Especiales Asesorías y tutorías personalizadas y especializadas
5	Seguimiento	Rector con apoyo de Coordinación Académica	El Comité de Calidad revisa el seguimiento al plan de control de las NC identificadas

7. BIBLIOGRAFIA

- No aplica

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 004
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL SERVICIO EDUCATIVO	

8. ANEXOS





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 004

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01


**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE NO CONFORMES EN EL
SERVICIO EDUCATIVO**

Hoja de Control


ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboro	ING. Edward Alonso Ortiz Cortes		
Reviso	LIC. Libia Rosa Motta Pérez		
Aprobó	ING. Benito Guerra Fuentes		

Relación De Novedades Y Cambios

Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 005
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO	

PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 005
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO	

1. OBJETO


Este procedimiento tiene por objeto establecer una metodología de trabajo para identificar, analizar y definir un plan para cualquier acción correctiva o preventiva tendiente a eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales que se generen dentro del Sistema de Calidad de la Institución o para minimizar cualquier impacto en su eficacia.

2. ALCANCE

Aplica para cualquier acción correctiva o preventiva planteada para la eliminación de las no conformidades resultante de cualquier fuente. También aplica para aquellas acciones correctivas o preventivas planteadas por cualquier funcionario por iniciativa propia para el mejoramiento del trabajo.

3. GLOSARIO

- **Acción Correctiva.** Acción para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación no deseada.
- **Acción Preventiva.** Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseada
- **Acción de Mejora.** Son las acciones tomadas para mejorar la capacidad de cumplimiento de los requisitos del cliente.
- **NC.** Sigla de la expresión “ No conformidad ”
- **RNC.** Sigla que identifica la expresión “ Reporte de No Conformidades”


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 005
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO	

4. OCUMENTOS APLICABLES

- Procedimiento para el Control de No Conformidades en el Servicio Educativo
- Formato para Reporte de No Conformidades
- Procedimiento para Auditorias Internas de Calidad
- Procedimiento para el Seguimiento y Medición del Servicio Educativo

5. CONDICIONES GENERALES

- Las fuentes utilizadas para la identificación de No conformidades y la aplicación de las respectivas acciones correctivas o preventivas son:
 - Las auditorias internas y externas al SGC
 - Análisis de indicadores del SGC
 - Servicios educativos no conformes
 - Revisiones por la Dirección
 - Resultados de la medición, seguimiento y control de los procesos
 - Ideas de mejoramiento
 - Evaluaciones institucionales
 - Satisfacción de estudiantes, padres de familia y otras partes interesadas
- El plan de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento que se defina debe ser el resultado de un análisis de la situación problema, el cual debe seguir el ciclo PHVA y que en términos generales debe considerarse como un proceso con las siguientes etapas dentro del mismo así:
 - Definición del problema
 - Observación del problema
 - Análisis del problema
 - Definición del plan de acción
 - Ejecución del plan de acción
 - Verificación

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 005
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO	


- Estandarización
- Conclusión

- En cada una de estas etapas es conveniente utilizar donde sea posible, las diferentes herramientas de calidad existentes tales como hojas de verificación, análisis de pareto, gráficos de control, gráficos de tendencias, análisis de correlación, diagrama causa-efecto, histogramas, lluvia de ideas, matriz de priorización, gráfico de dispersión, etc.

- En general para el análisis de las situaciones que originen NC, se deben considerar algunas de las siguientes posibles causas básicas, aisladas o una combinación de ellas:
 - Para el caso de incumplimiento de logros o comportamientos inadecuados del estudiante: discapacidades, hiperactividad, problemas nutricionales, hábitos de estudio inadecuados, desintegración del grupo familiar, falta de compromiso de la familia con el proceso educativo.
 - Para el caso de incumplimientos de planes: factores metodológicos en el proceso enseñanza-aprendizaje, deficiente planeación, deficiente seguimiento al plan curricular.
 - Para el caso de situaciones administrativas: fallas en comunicación, deficiente solución de conflictos, tramitología, problemas de mantenimiento de la infraestructura, limitaciones presupuestales.
 - Para el caso de situaciones laborales con el personal docente: falta de capacitación y formación, desmotivación, deficiencias en el proceso de selección, ambiente de trabajo inadecuado, ambiente no funcional

- El formato RNC permite documentar los resultados del proceso metodológico de análisis, seguimiento y verificación del plan de acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento. Cuando el formato no lo permita se deben considerar como anexos todos los documentos relacionados con este plan, lo cual debe permitir la trazabilidad para futuras situaciones similares.

- Cuando se considere que las causas básicas de los problemas o situaciones analizadas como No Conformidades, han sido eliminadas o bloqueadas, se realiza el cierre formal de la No conformidad con la firma en el mismo formato por parte del auditor en caso de que sea un RNC producto de una auditoría, o por el coordinador de calidad para situaciones diferentes.


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 005
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO	

- El Comité de Calidad es el ente encargado de definir si en la medición y desarrollo diario de cada proceso se debe abrir o no una No Conformidad con base en criterios de importancia, impacto y recurrencia. El responsable de la NC es quien debe analizar la situación y coordinar la realización del plan de acción. El responsable del seguimiento a este plan es el responsable del proceso y quien cierra la NC una vez se ha verificado la efectividad del plan es el coordinador de calidad.
- Es conveniente disponer de un archivo de reporte de no conformidades, de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejoramiento que maneje el coordinador de calidad, en el cual se relacionan las diferentes acciones, el estado de los seguimientos acordados y los responsables de cada ítem.

6. CONTENIDO


6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES DE MEJORAMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Proponer plan de mejoramiento	Cualquier funcionario	Utilizar la metodología para la solución de problemas
2	Analizar factibilidad	El comité de calidad	Tener en cuenta el impacto en la eficacia del SGC
3	Ejecutar el plan	Funcionarios responsables de cada actividad	
4	Verificar eficacia de las acciones	Comité de calidad	
5	Registrar la información y comunicar resultados	Autor del plan	Realizar un reconocimiento al autor de la iniciativa
6	Archivar información	Secretaria de cada Sede	

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 005
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO	


6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Analizar la información disponible de los procesos	El comité de calidad	
2	Definir problemas potenciales	El comité de calidad	Definir responsables para: <ul style="list-style-type: none"> • Analizar y definir el plan • Seguimiento al plan
3	Analizar posibles causas	Funcionario designado	Utilizar toda la información disponible con las herramientas de calidad adecuadas
4	Definir acciones de prevención	Funcionario designado	Formular hipótesis para eliminar o bloquear estas causas
5	Implementar las acciones de prevención	Responsable del proceso	
6	Hacer seguimiento a la eficacia de las acciones	Coordinador de calidad	
7	Revisar la información y comparar con la situación inicial	Coordinador de calidad	
8	Verificar eficacia de las acciones ejecutadas	Coordinador de calidad	Verificar si la situación cambia de tendencia.
9	Registrar la información generada y comunicar resultados	Coordinador de calidad	
10	Archivar información	Coordinador de calidad	

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 005
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO	


6.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Definir la apertura de la No Conformidad	El comité de calidad	Tener en cuenta criterios de importancia, impacto y recurrencia.
2	Definir responsables	El comité de calidad	Definir responsables para: <ul style="list-style-type: none"> • Analizar y definir el plan • Seguimiento al plan
3	Analizar la situación	Funcionario designado	Utilizar toda la información disponible con las herramientas de calidad adecuadas
4	Identificar las causas básicas	Funcionario designado	Formular hipótesis para eliminar o bloquear estas causas
5	Definir plan de acción	Funcionario designado	
6	Ejecutar el plan	Funcionarios responsables de cada actividad	
7	Realizar seguimiento	Responsable del proceso	
8	Verificar eficacia de las acciones ejecutadas	Coordinador de calidad	Verificar si se bloquearon las causas básicas
9	Cerrar la NC	Coordinador de calidad	
10	Archivar información	Coordinador de calidad	

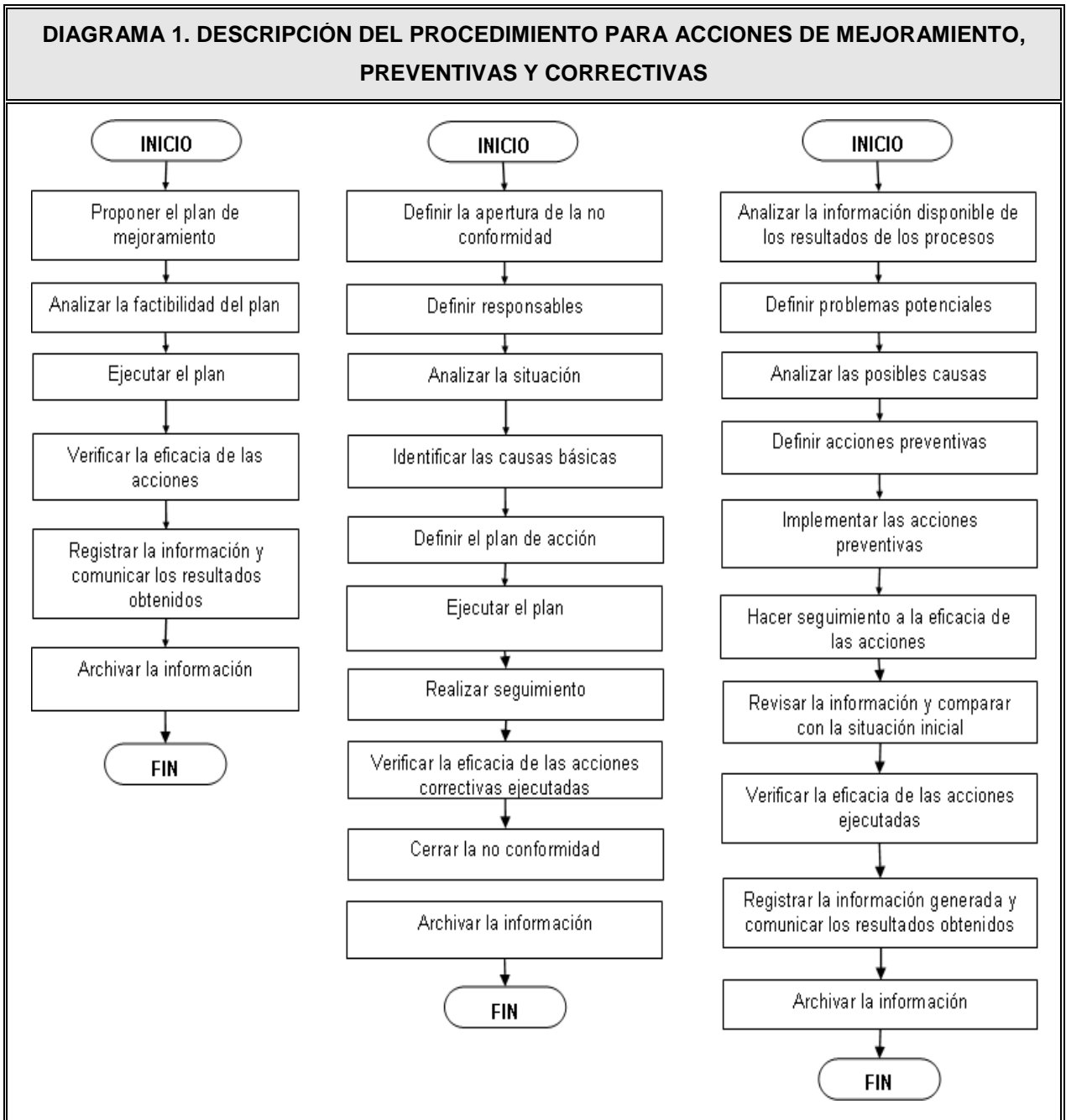
	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 005
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO	


7. BIBLIOGRAFIA

- No aplica

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 005
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO	


8. ANEXOS




	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 005
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORAMIENTO	

Hoja de Control			
ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboro	ING. Edward Alonso Ortiz Cortes		
Reviso	LIC. Diana Elizabeth Rodríguez		
Aprobó	ING. Benito Guerra Fuentes		

Relación De Novedades Y Cambios			
Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 006
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	

PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 006
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	

1. OBJETO


Este procedimiento tiene por objeto establecer la frecuencia y metodología para la Revisión que la Alta Dirección debe hacer al Sistema de Gestión de la calidad que permita la evaluación de la conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua del mismo.

2. ALCANCE

Aplica para las Revisiones por la Dirección que efectúe la Alta Dirección a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Institución.

3. GLOSARIO

- **OPEUIS.** Hace referencia a la Oficina de Proyectos Especiales UIS
- **Institución.** En este documento cuando se utilice el término Institución se estará refiriendo a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- **Sistema de Gestión De La Calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Alta Dirección: Grupo** de personas que dirigen y controlan el más alto nivel de la Institución.
- **Revisión por la Dirección:** Actividad llevada a cabo por parte de la Dirección de la Institución con el objetivo de llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad con respecto a los Objetivos y a la Política de Calidad. Esta revisión puede incluir considerar las necesidades de adaptar la Política y los Objetivos de Calidad en respuesta a las cambiantes necesidades y expectativas de las partes interesadas.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 006
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	


- **Partes Interesadas:** Persona o grupo de personas que tienen interés en el desempeño o el éxito de la Institución.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- Procedimiento para el Control de No Conformidades en el Servicio Educativo
- Formato para Reporte de No Conformidades
- Formato Acta de reunión revisión por la dirección

5. CONDICIONES GENERALES

- Las revisiones por la Dirección en la Institución se realizarán como mínimo dos (2) veces al año y en forma extras de acuerdo con necesidades generadas.
- La evidencia objetiva de la Revisión por la Dirección será generada en un Acta.
- Las entradas necesarias para llevar a cabo la revisión de la Dirección según sea aplicable pueden ser::
 - Política y objetivos de calidad
 - Resultados de aprendizaje de los estudiantes a través de las pruebas aplicadas
 - La evaluación de los indicadores de gestión y de resultados de los procesos
 - El direccionamiento Estratégico de la Institución.
 - Las condiciones del contexto Institucional
 - Resultados de las evaluaciones aplicadas a la Institución
 - Los efectos financieros causados por el Sistema de Gestión de la Calidad a la Institución.
 - Acciones de seguimiento de las revisiones de calidad llevadas a cabo por la Dirección
 - Resultados de la satisfacción del cliente
 - Resultados obtenidos con el plan de mejoramiento institucional incluyendo el resultado de las acciones correctivas y preventivas

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 006
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	

- Las oportunidades de mejora detectadas
 - Cambios en los requisitos
 - Resultados de las auditorias internas al Sistema de Gestión de la Calidad
 - Estado de las Acciones correctivas y preventivas
 - Cumplimiento de planes
- La metodología a utilizar partirá de la recopilación de la información relacionada anteriormente, seguido del análisis de la misma para la generación del diagnostico correspondiente, teniendo en cuenta sus causas, posteriormente se determinaran las acciones requeridas, relacionadas con:
 - La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - La mejora de la Prestación del Servicio Educativo de acuerdo con los requisitos del cliente.
 - Ajustes al direccionamiento estratégico de la Institución.
 - Establecer oportunidades de mejora de los procesos
 - Necesidades de recursos
 - Al revisar la información de entrada a la revisión por la dirección la alta dirección debe analizar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conveniente, adecuado y eficaz en base a los resultados obtenidos y en los criterios de evaluación que se definan según ponderación de metas. Estos criterios se resumen en la siguiente tabla:



	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 006
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	

Tabla 1. Criterios de evaluación

CRITERIOS	UNIDAD	MEDICIÓN DE CRITERIOS		
		DEFICIENTE	SATISFACTORIO	EXCELENTE
<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente Reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> % # 	<ul style="list-style-type: none"> < 70 ≥ 10 	<ul style="list-style-type: none"> 71 - 85 5 - 9 	<ul style="list-style-type: none"> > 86 ≤ 4
<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de objetivos de calidad Cumplimiento de los objetivos de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> % % 	<ul style="list-style-type: none"> < 60 < 60 	<ul style="list-style-type: none"> 61 – 85 61 - 85 	<ul style="list-style-type: none"> > 86 > 86
<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los requisitos: <ul style="list-style-type: none"> Del cliente Legales Institucionales Cumplimiento de planes: <ul style="list-style-type: none"> Capacitación Mantenimiento Auditorias Mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> % % 	<ul style="list-style-type: none"> < 89 < 89 	<ul style="list-style-type: none"> 90 – 99 90 - 99 	<ul style="list-style-type: none"> 100 ≥ 100
<ul style="list-style-type: none"> Estudio de acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> % 	<ul style="list-style-type: none"> < 94 	<ul style="list-style-type: none"> 95 - 99 	<ul style="list-style-type: none"> 100

- Para la ejecución de las acciones planteadas deberán designarse los responsables y/o ejecutores al igual que las fechas para su realización y seguimiento. Lo anterior se evidencia en el Acta de la Revisión por la Dirección y en el Reporte de No Conformidades (cuando aplique).
- Después de ser planteadas las acciones anteriores deberá realizarse el seguimiento correspondiente para determinar su cumplimiento y eficacia, en las fechas señaladas. Esta actividad es coordinada

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 006
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	

por el Rector de la Institución, el Representante de la dirección y el Coordinador de Calidad y deberá quedar evidenciado en el Acta de Dirección.


6. CONTENIDO

6. 1 Descripción del Procedimiento de Revisión por la Dirección.

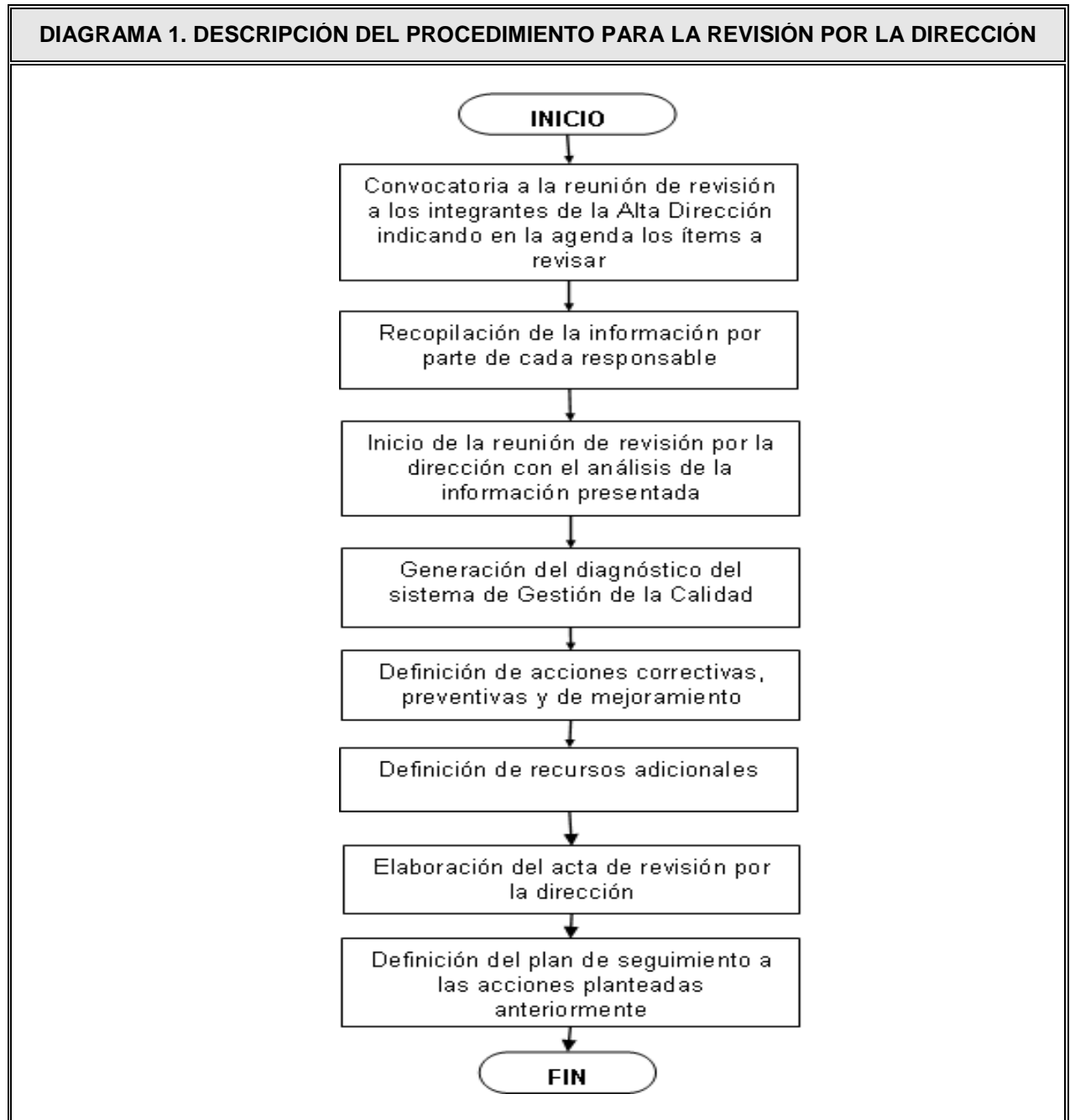
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Convocatoria a la reunión de revisión a los integrantes de la alta Dirección indicando en la agenda los ítems a revisar	Coordinador de Calidad Representante de la Dirección
2	Recopilación de la información por parte de cada responsable	Coordinador de Calidad
3	Inicio de la reunión de revisión con el análisis de la información presentada	
4	Generación del diagnostico del SGC	
5	Definición de acciones correctivas, preventivas o de mejora	
6	Definición de recursos adicionales	
7	Elaboración del acta	
8	Definición del plan de seguimiento a las acciones	

7. BIBLIOGRAFIA

- No aplica

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 006
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	

8. ANEXOS





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 006

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01


PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Hoja de Control


ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	ING. Yahaira Herrera Santiago		
Revisó	ESP. Elsa Baza		
Aprobó	ING. Benito Guerra Fuentes		

Relación De Novedades Y Cambios

Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 007
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	

PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 007
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	

1. OBJETO


Este procedimiento tiene por objeto establecer las actividades tendientes a medir y hacer seguimiento al cumplimiento de las características de calidad establecidas para el servicio educativo y de los demás factores que intervienen en la prestación de dicho servicio.

2. ALCANCE

Aplica para todo el personal docente de la Institución, en todas las actividades de seguimiento y medición de resultados del servicio educativo.

3. GLOSARIO

- **Institución:** En este documento cuando se utilice el término Institución se estará refiriendo a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- **Logro:** Es aquello que se desea potenciar y que se espera obtener durante el desarrollo de los procesos de formación del educando, es decir, algo previsto, esperado, buscado, hacia lo cual se orienta la acción pedagógica
- **Competencia:** la competencia se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas. Desde nuestro ámbito educativo es el conjunto de comportamientos socio-afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten desenvolverse adecuadamente, así estudiantes y docentes serán considerados competentes si dispone de los conocimientos, destrezas y actitudes necesarios para ejecutar tareas e influir positivamente en la organización del trabajo.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 007
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	

- **Nivel de deserción:** Porcentaje de alumnos que abandonan las actividades escolares antes de terminar un grado o que no se matricularon en el siguiente año.
- **Nivel de promoción:** Porcentaje de estudiantes promovidos en cada año lectivo
- **Características de calidad:** Son las particularidades inherentes en el estudiante contenidas en los logros demarcados por la Institución.

4. DOCUMENTOS APLICABLES


- Procedimiento para la Planificación
- Procedimiento de evaluación del desempeño
- Procedimiento de Evaluación de estudiantes
- Procedimiento para Revisión por la Dirección

5. CONDICIONES GENERALES


- Las características de calidad para la prestación del servicio educativo están dadas en términos del cumplimiento de los logros esperados en los estudiantes en lo que tiene que ver con la mejora de sus competencias y la formación obtenida según el nivel en que se encuentren.

Adicionalmente los aspectos a evaluar durante la prestación del servicio educativo son los siguientes:

- Cumplimiento de los planes curriculares
- Cumplimiento del marco legal vigente
- Desempeño del personal docente
- Conformidad y pertinencia de las ayudas educativas
- Conformidad de la infraestructura física incluyendo comunicaciones
- Disponibilidad de recursos
- Estado de las acciones correctivas y preventivas planteadas para la eliminación de No Conformidades en el servicio educativo.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 007
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	


- Satisfacción de padres y estudiantes.
- Resultados de las evaluaciones externas e institucionales
- El seguimiento y la medición de los logros de cada estudiante es una actividad permanente que involucra directamente a todo el personal docente. Este seguimiento y medición se hace a través de las evaluaciones orales y escritas y en la observación diaria de la evolución de cada estudiante de sus actitudes, aptitudes y comportamientos como parte de la Institución.
- El cumplimiento de los planes curriculares se revisa mensualmente y se realizan los ajustes correspondientes tanto en los contenidos, como en la metodología de enseñanza y la pertinencia de las ayudas educativas empleadas, con la participación de todos los involucrados.
- El desempeño del personal docente se realiza en forma semestral mediante la recopilación de la información relevante de cada docente (cumplimiento, actitudes, aptitudes) a través del Comité de Evaluación y se toman los correctivos del caso.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas se realiza durante el ejercicio de Revisión por la Dirección.
- El control presupuestal de inversiones y gastos en infraestructura y provisión de recursos, proporciona elementos de medición de la forma como la institución presta el servicio educativo. Este control se lleva mensualmente y la programación de mejoras, reparaciones, adiciones y/o inversiones, se hacen teniendo en cuenta las prioridades de la Institución.
- Las encuestas finales de satisfacción de padres y estudiantes en lo que se relaciona con el cumplimiento de logros y de las expectativas y necesidades es una manera de medir la eficacia del servicio educativo. Igualmente las evoluciones internas y externas de la Institución aportan elementos de juicio para medir el servicio.
- Aunque la Institución no contempla instrumentos físicos para medir y hacer seguimiento a la conformidad del servicio educativo, todos los aspectos y métodos de seguimiento y medición

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 007
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	

contemplados en este procedimiento, son controlados con un enfoque sistémico que garantiza el cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio educativo.

La siguiente tabla resume los criterios de control para esto:


Método	Responsable del control	Frecuencia evaluación	Estándar	Plan de acción
Evaluaciones externas	Rector	Anual	Pruebas Saber: Por encima del promedio. Olimpiadas de Matemáticas: Ubicación entre los primeros lugares	Reforzar áreas donde se obtuvieron puntajes por debajo de los estándares. Elaborar planes de mejoramiento con metas y compromisos
Evaluaciones Institucionales	Rector	Anual	Mínimo 80 % de cumplimiento	
Encuestas de satisfacción	Coordinación Académica	Anual	Aumento del % de satisfacción	Verificar áreas débiles
Reuniones de padres y alumnos	Directores de Grupo	Mensual	Mínimo una reunión grupal o personal	Hacer seguimiento a las inquietudes planteadas en cada reunión
Medios y métodos de comunicación	Rector	Semestral	90% mínimo de eficacia de la comunicación. Cobertura total	Revisar la retroalimentación de la información
Funcionamiento del Gobierno Escolar	Rector	Semestral	Cumplimiento del programa de reuniones. Asistencia superior al 90%	Reprogramar reuniones, elaborar y enviar oportunamente la agenda, evaluar el cumplimiento de objetivos, elaborar las actas

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 007
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	

6. CONTENIDO

6. 1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SE


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Realizar las evaluaciones periódicas para medir el avance en la formación y mejora de las competencias de los estudiantes	Docentes	Reportar a la Coordinación los resultados globales de las evaluaciones por periodos. Llevar las anotaciones pertinentes de cada estudiante en el Observador de alumnos
2	Llevar los estudios estadísticos que midan los porcentajes de cumplimiento de logros y los niveles de promoción y deserción en cada año lectivo	Docentes	Tener en cuenta el marco legal para considerar medidas de corrección o de prevención. Levantar las No Conformidades si se requieren. Analizar cada situación con criterio Causa-efecto
3	Realizar las encuestas de satisfacción de padres y de estudiantes en los aspectos relacionados con la prestación del servicio educativo	Coordinadores	Estas encuestas se deben tabular por lo general una vez concluya cada periodo académico. Tener en cuenta la forma como se atienden y solucionan los conflictos padres-docentes y/o estudiantes-docentes relacionados con el servicio Revisar la efectividad de las comunicaciones utilizadas por la Institución con todos los estamentos de la comunidad educativa
4	Análisis de la evaluación de desempeño del personal docente	Rector	Tener en cuenta criterios de motivación y sentido de pertenencia, así como también el cumplimiento de los planes de trabajo.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 007
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	

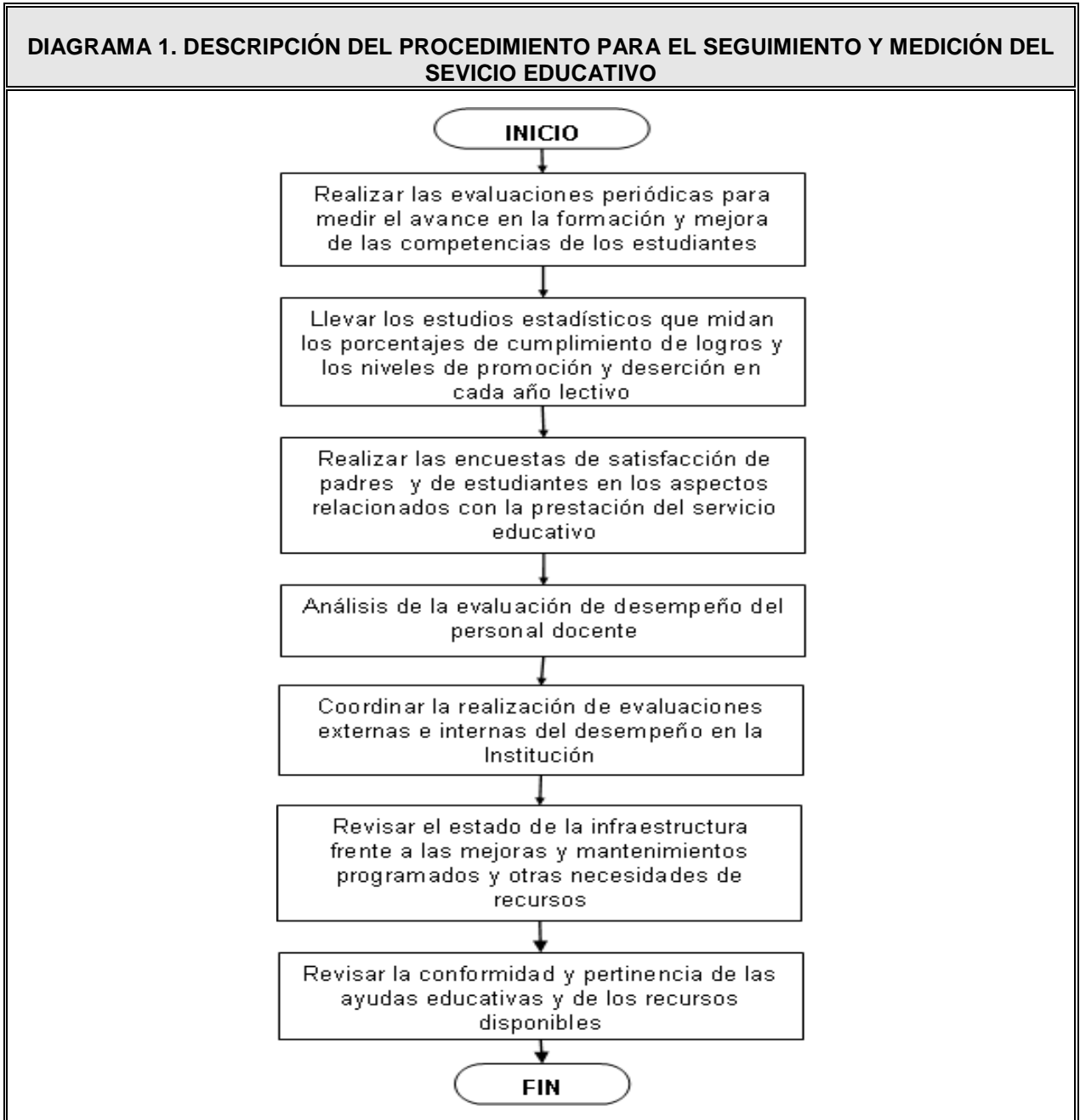
5	Coordinar la realización de evaluaciones externas e internas del desempeño de la Institución	Rector con apoyo de la coordinación académica y los docentes	Tener en cuenta la evolución histórica del comportamiento de los resultados de las evaluaciones cada año. Evaluar el cumplimiento del marco legal vigente y el funcionamiento del gobierno escolar.
6	Revisar el estado de la infraestructura frente a las mejoras y mantenimiento programados y otras necesidades de recursos.	Coordinador OPEUIS	Revisar la ejecución presupuestal mensualmente
7	Revisar la conformidad y pertinencia de las ayudas educativas y de los recursos disponibles	Rector con apoyo de la coordinación académica	Este seguimiento se debe hacer en cada reunión de planificación

7. BIBLIOGRAFIA

- No aplica

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 007
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	

8. ANEXOS





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 007

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01


**PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO
EDUCATIVO**

Hoja de Control


ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboro	ING. Yahaira Herrera Santiago		
Reviso	LIC. Diana Elizabeth Rodríguez		
Aprobó	ING. Benito Guerra Fuentes		

Relación De Novedades Y Cambios

Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 008
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	

PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 008
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos a seguir para la Selección e Inducción de personal docente, administrativo y servicios generales para la Institución administrada por la Universidad Industrial de Santander.


Igualmente se pretende establecer los niveles de responsabilidad de las unidades que intervienen en el proceso de Selección e Inducción de Personal, permitiendo así una eficiente y eficaz gestión en lo concerniente a este proceso.

2. ALCANCE


Este procedimiento aplica a los funcionarios de Proyectos Especiales UIS, encargados de realizar la Selección e Inducción de personal docente, administrativo y servicios generales de la Institución. Con el fin de lograr un enfoque hacia la excelencia de todo el personal vinculado.

3. GLOSARIO


- **OPEUIS.** Hace referencia a la Oficina de Proyectos Especiales UIS
- **Institución.** En este documento cuando se hable de este término se hará referencia a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- **Aspirante recomendable.** Aspirante evaluado psicológicamente cuyos resultados arrojados por los test de personalidad, inteligencia, pruebas académicos y psicomotricidad sean compatibles con el nivel mínimo aceptable.
- **Competencia.** Es la habilidad demostrada de una persona para aplicar el conocimiento y destrezas necesarias de forma satisfactoria en la realización de una tarea asignada.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 008
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	

- **Concurso interno.** Es el proceso orientado a ofrecer al personal activo de la Institución la posibilidad de ocupar cargos o funciones vacantes que no sea posible cubrir mediante ascensos internos o redistribución de funciones en la unidad solicitante.
- **Concurso abierto.** Es el proceso orientado a ofrecer a las personas que no forman parte del personal activo de la Institución, la posibilidad de ocupar cargos o funciones vacantes que no sean posibles cubrir con un candidato interno o cuando resulte desierto el concurso interno.
- **Contratado.** Personal que se incorpora por tiempo determinado.
- **Contrato de trabajo.** Acuerdo de voluntades en virtud del cual el funcionario se compromete a prestar sus servicios por cuenta ajena, bajo la dirección y dentro de la entidad que corresponde a la persona física o jurídica que le contrata, a cambio de una remuneración.
- **Educación.** Desarrollo o perfección de las facultades intelectuales y morales. Nivel de escolaridad a través del cual se adquieren conocimientos específicos.
- **Entrevista psicológica.** Diálogo que sostiene el psicólogo(a) con un candidato a objeto de explorar su perfil psicológico.
- **Entrevista de selección.** Diálogo entre un candidato con un funcionario de la Universidad Industrial de Santander Sede Barrancabermeja (Coordinador Administrativo de OPEUIS) o, con el Rector de la Institución, con el objeto de obtener la información pertinente para el procedimiento de selección.
- **Experiencia.** Enseñanza que se adquiere con el uso o la práctica. Actividades realizadas por una persona en calidad de responsable de las mismas. Conocimiento práctico con hechos o eventos, considerado como fuente de conocimiento.
- **Formación.** Es la preparación intelectual específica en ciertos temas que debe tener el funcionario para ocupar el cargo.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 008
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	

- **Habilidad.** Inteligencia, capacidad, destreza para ejecutar una acción. Características específicas que un cargo requiere de quién lo desempeña para asegurar un adecuado resultado.
- **Inducción de personal.** Proceso mediante el cual se pretende dar a conocer al personal que va a ingresar a la Institución las condiciones y características relativas al desempeño de su cargo, así como también de la empresa como tal (incluye políticas, objetivos, cultura organizacional, entre otros).
- **Ingreso.** Personal que se incorpora como funcionario cuando existe un cargo vacante.
- **Perfil.** Características específicas que debe reunir un candidato que se ha de seleccionar para cubrir un puesto previamente descrito mediante el correspondiente análisis y descripción de puestos.
- **Pruebas psicotécnicas.** Instrumentos, herramientas y test psicológicos que poseen un valor diagnóstico – predictivo.
- **Pruebas normalizadas.** Registran una muestra de conducta de un sujeto que representa su comportamiento habitual o posibilidad de desarrollo en una determinada área de actuación.
- **Reclutamiento.** Búsqueda y capacitación de un determinado número de personas que poseen ciertas cualidades, suficientes para satisfacer las exigencias de cargos o funciones vacantes formuladas por la Coordinación Administrativa de OPEUIS.
- **Registro externo de aspirantes.** Archivo físico y automatizado formado por los expedientes de personas ajenas y el personal contratado de la Institución.
- **Registro interno de aspirantes.** Archivo físico y automatizado formado por aquellos expedientes de funcionarios de la Institución, que desean optar por un ascenso, promoción o traslado.
- **Unidad solicitante.** Área o dependencia de la Institución administrada por la Universidad Industrial de Santander, que precisa de una persona para ocupar un cargo vacante.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 008
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	

- **Selección de personal.** Es un conjunto de elementos interrelacionados, constituido por políticas, normas, procedimientos, pruebas psicológicas, pruebas de conocimiento y programas automatizados para el procesamiento de la información relativa a la elección de los aspirantes recomendables para el ingreso y contratación de personal.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- NTC ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Formato de Pruebas Psicotécnicas.
- Formato de Resultados de las Pruebas Psicotécnicas.
- Formato Entrevista.
- Contrato de trabajo.

5. CONDICIONES GENERALES

- El concurso interno estará abierto a todo el personal activo de la Institución, que reúna los requisitos mínimos de educación, experiencia, formación y habilidad acorde con las exigencias del cargo solicitado.
- Si al finalizar el lapso de tres (3) días hábiles no se presentan solicitantes para el concurso y no existen recomendables en el registro interno de aspirantes, el mismo será declarado desierto y se procederá a realizar concurso abierto.
- El tiempo máximo estipulado para el procedimiento de Selección e Inducción de Personal es de 18 días hábiles, el cual se desglosa de la siguiente manera:



	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 008
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	

Tabla 1. Tiempo estipulado para el procedimiento de Selección e Inducción de Personal

FASES	DÍAS
Análisis y descripción del cargo	1 día
Concurso interno, Concurso abierto	5 días
Reclutamiento (recepción de documentos), Aplicación de pruebas y Chequeo de referencias	5 días
Entrevista con el Rector de la Institución y el Coordinador académico de la sede solicitante	1 día
Entrevista con el Coordinador de OPEUIS y el Director de la UIS Sede Barrancabermeja.	1 día
Análisis de puntajes	1 día
Selección del candidato	
Ingreso o contratación	2 días
Inducción del candidato a la respectiva institución.	2 días
Total	18 días

- La Coordinación Administrativa de OPEUIS. planifica las necesidades de personal docente y administrativo de la Institución, teniendo en cuenta los posibles cambios en la naturaleza de los procesos del Proyecto, las etapas de desarrollo del personal y la cultura de la Institución.
- El concurso abierto consistirá en la evaluación del expediente laboral, tomando en cuenta el historial de trabajo, formación, aplicación de pruebas psicotécnicas, entrevista con el Equipo directivo: Rector de la Institución, Coordinador Administrativo de OPEUIS y el Director de la UIS Sede Barrancabermeja.


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 008
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	

- Las vías para la búsqueda o captación de concursantes a cubrir cargos o funciones vacantes en la Institución, serán las siguientes:
 - Concursantes que se presenten con su currículum a OPEUIS.
 - Concursantes que envíen su currículum vía Internet al correo de OPEUIS.
 - Aquellos que se enteraron por publicación en prensa o a través de la publicación en la página Web de la UIS www.uis.edu.co o de la Institución www.infantas.edu.co , o por cualquier otro medio.
- Los aspirantes recomendables serán citados a las respectivas entrevistas psicotécnicas, a objeto de recibir la documentación pertinente, recoger datos significativos e informar al aspirante acerca del cargo o funciones vacantes a ocupar y demás aspectos relacionados con la naturaleza del referido cargo.


6. CONTENIDO

6.1 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Detecta la necesidad de recurso humano en la Institución.	Unidad solicitante
2	Remite la solicitud del recurso humano al Coordinador Administrativo de OPEUIS.	
3	Recibe los requerimientos del recurso humano y procede a auditar el cargo vacante a cubrir.	Coordinador Administrativo de OPEUIS.
4	Identifica la posibilidad de llevar a cabo un concurso interno. En caso afirmativo se pasa a la actividad seis (6), caso contrario a la siguiente .	

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 008
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	


5	Procede a revisar el registro externo de currículos. Si existen aspirantes en el registro externo que cumplan con los requisitos se procede con la siguiente actividad, en caso contrario convocar a concurso público.	Coordinador Administrativo de OPEUIS.
6	Convoca a entrevista psicotécnica a los candidatos que cumplan con los requisitos remitiendo la información al psicólogo(a)	
7	Recibe la información y aplica la prueba psicotécnica a cada uno de los candidatos.	Psicólogo(a)
8	Asigna puntajes y remite la información de los resultados de esta prueba al Coordinador Administrativo de OPEUIS.	
9	Comunica al Coordinador Administrativo de OPEUIS los aspirantes recomendables.	
10	Convoca a entrevista personal con el Rector de la Institución, Coordinadores académicos, Coordinador Administrativo de OPEUIS y el Director de la UIS Sede Barrancabermeja a los aspirantes recomendables	Secretaria de OPEUIS.
11	Realiza una entrevista personal con cada uno de los aspirantes recomendables.	Rector de la Institución
12	Asigna puntajes al candidato entrevistado por parte del Equipo directivo y remite esta información al Coordinador Administrativo de OPEUIS.	
13	Recibe la información remitida por el psicólogo(a) y por el Rector de la Institución y procede a tabular los puntajes de los aspirantes recomendables.	Coordinador Administrativo de OPEUIS.
14	Suma todos los puntajes acumulados por los aspirantes recomendables y selecciona como ganador al que obtenga el mayor puntaje.	Coordinador Administrativo de OPEUIS.
15	Si el candidato apto está disponible haga una oferta de empleo, si no lo está, proceda a contactar a la persona que obtuvo la segunda puntuación.	

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 008
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	

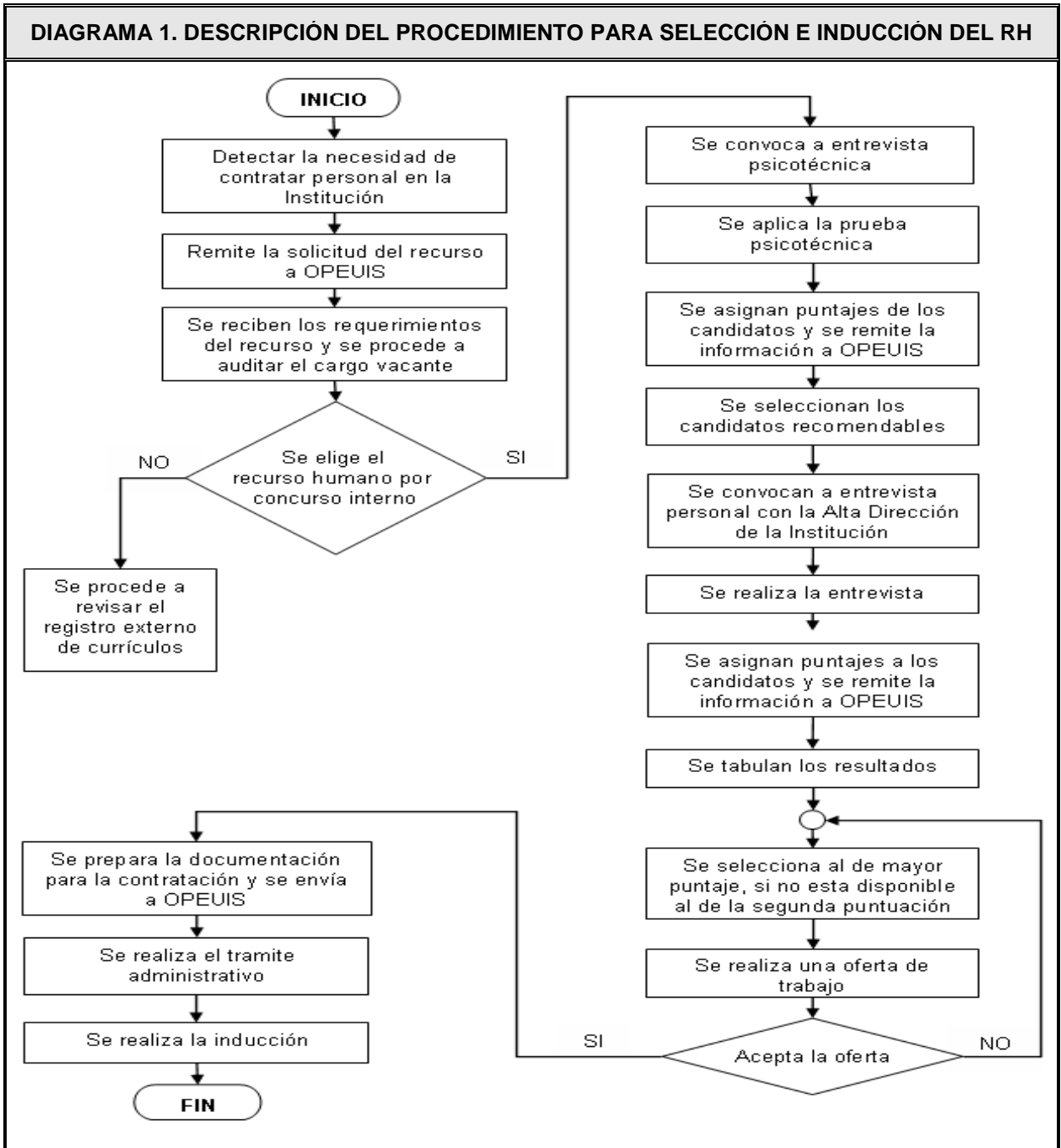
16	Evalúa la oferta de empleo y le notifica su decisión al Coordinador Administrativo de OPEUIS.	Aspirante recomendable
17	Si el aspirante recomendable acepta la oferta de empleo se procede con la siguiente actividad, en caso contrario, pase a la actividad 15.	Coordinador Administrativo de OPEUIS.
18	Le ordena al Asistente Administrativo de OPEUIS que prepare los documentos concernientes a la contratación.	
19	Prepara los documentos necesarios para la contratación y los remite al Coordinador Administrativo de OPEUIS.	Secretaria de OPEUIS.
20	Recibe los documentos, realiza el trámite administrativo para el ingreso de personal, programa la inducción y notifica la fecha de la misma al Rector de la Institución y a la persona seleccionada.	Coordinador Administrativo de OPEUIS.
22	Realizan la inducción a la persona seleccionada.	Coordinador Administrativo de OPEUIS. / Rector de la institución

7. BIBLIOGRAFIA

- No aplica

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 008
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL	

8. ANEXOS





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 008

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN E INDUCCIÓN DE PERSONAL

Hoja de Control

ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboro	ING. Yahaira Herrera Santiago		
Reviso	ESP. Elsa Baza		
Aprobó	ING. Benito Guerra Fuentes		

Relación De Novedades Y Cambios

Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**


IEI- P- 009

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 009
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	

1. OBJETIVO


Establecer un esquema metodológico para llevar a cabo el proceso de Evaluación de Desempeño de los funcionarios de la Institución administrada por la Universidad Industrial de Santander e implementar niveles de responsabilidad de las unidades que intervienen en el proceso de Evaluación de Desempeño, permitiendo así una eficiente y eficaz gestión en lo concerniente a este proceso.

2. ALCANCE


Este procedimiento aplica a los funcionarios de la Institución que participan en la Evaluación de Desempeño con el fin de lograr un enfoque hacia la excelencia para todo el personal vinculado.

3. GLOSARIO

- **OPEUIS.** Hace referencia a la Oficina de Proyectos Especiales UIS
- **Institución.** En este documento cuando se hable de este término se estará refiriendo a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- **Acta Compromiso de mejoramiento.** Documento diseñado y elaborado por la Coordinación Administrativa de OPEUIS. Acta firmada por los funcionarios de la Institución el día de la realimentación, comprometiéndose a mejorar en las dificultades presentadas y evidenciadas a lo largo de ese período.
- **Aspectos por mejorar.** Son situaciones que impiden un excelente desempeño de los funcionarios, evidenciadas por el Comité Evaluador en los resultados de la Evaluación de Desempeño con el objeto de ser mejoradas a partir de ese momento.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 009
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	

- **Comité Evaluador.** Es un estamento establecido con la responsabilidad de evaluar el desempeño de cada uno de los funcionarios de la Institución y está conformado dependiendo del funcionario a Evaluar. (Véase Formato de Porcentajes de Participación para la Evaluación de Desempeño del Personal Docente y Administrativo de la Institución).
- **Entidad Prestadora del Servicio.** Es la empresa contratada semestralmente por la Universidad Industrial de Santander, que bajo sus lineamientos se encarga de preparar y emitir resultados de la Evaluación de Desempeño de los funcionarios de la Institución.
- **Evaluación de Desempeño.** Es el conjunto de elementos teóricos y metodológicos, que permiten realizar una valoración objetiva del desempeño laboral de los funcionarios de la Institución, bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y valoración de factores de actitud y aptitud.
- **Funcionario evaluado.** Aquella persona que se encuentra vinculada laboralmente con la Institución y que va a ser sujeto de evaluación por el Comité Evaluador.
- **Porcentaje de Participación del Comité Evaluador.** Es la proporción de cada participante del Comité Evaluador sobre el total de los integrantes del Comité que permite apreciar el grado de importancia de cada uno de ellos en la Evaluación de Desempeño.
- **Reporte Consolidado de Calificación de Funcionario.** Informe arrojado por el Software de Evaluación de Desempeño donde se evidencia los resultados de las preguntas de tipo cerrada, efectuadas a los integrantes del Comité Evaluador para la Evaluación de Desempeño de cada uno de los funcionarios de la Institución.
- **Reporte Consolidado de Observaciones de Docente.** Informe arrojado por el Software de Evaluación de Desempeño donde se evidencia los resultados de las preguntas de tipo abierta, efectuadas a los integrantes del Comité Evaluador para la Evaluación de Desempeño de cada uno de los funcionarios de la Institución.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 009
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	

- **Programación.** Idear y ordenar las acciones necesarias para realizar la Evaluación de Desempeño a los funcionarios de la Institución.
- **Realimentación.** Es un diálogo entre el Coordinador de OPEUIS, el Rector y las coordinadoras académicas con cada uno de los funcionarios de la Institución sobre los resultados de la Evaluación de Desempeño cuyo fin es mejorar en las dimensiones donde ha habido dificultades.
- **Software de Evaluación de Desempeño.** Es el Paquete informático de medición diseñado por la empresa encargada de preparar la Evaluación de Desempeño y utilizado por cada uno de los miembros del Comité Evaluador.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- NTC ISO 9000:2000.
- Formato de Programación de la Evaluación de Desempeño.
- Formato de Porcentajes de Participación para la Evaluación de Desempeño del Personal Docente y Administrativo de la Institución.
- Reporte Consolidado de Calificación de Funcionario.
- Reporte Consolidado de Observaciones de Docente.
- Formato de Compromiso de Mejoramiento.

5. CONDICIONES GENERALES

- La Entidad Prestadora del Servicio debe sujetarse a las condiciones y lineamientos establecidos por la Coordinación Administrativa de OPEUIS, para la programación y realización de la evaluación de desempeño del personal de la Institución.
- El tiempo máximo estipulado para el Procedimiento de Evaluación de Desempeño es de 41 días hábiles, el cual se desglosa de la siguiente manera:



	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 009
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	

Tabla 1. Tiempo estipulado para el Procedimiento de Evaluación de Desempeño.


FASES	DÍAS
Consecución de la entidad prestadora del servicio	15 días
Programación de la Evaluación de Desempeño	1 día
Adecuación del aula informática para la Evaluación de Desempeño	1 día
Aplicación de la Evaluación de Desempeño	4 días
Resultados Evaluación de Desempeño	15 días
Realimentación con los funcionarios	5 días
Total	41 días

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 009
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	

6. CONTENIDO

6.1 PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO


No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Comunica al asistente administrativo de OPEUIS que prepare todo lo concerniente a la Evaluación de Desempeño Semestral de los funcionarios.	Coordinador Administrativo de OPEUIS.
2	Le informa a la entidad prestadora de servicio que realice la Evaluación de Desempeño,	
3	Programa las fechas y horarios de la Evaluación de Desempeño y remite esta información al Coordinador Administrativo de OPEUIS.	Entidad Prestadora del Servicio
4	Verifican programación de la Evaluación, si están de acuerdo con ella se pasa a la siguiente actividad, de lo contrario proponen ajustes y pasa a la actividad 3.	Coordinador Administrativo de OPEUIS.
5	Prepara el aula de informática para la aplicación de la Evaluación de acuerdo a los Porcentajes de Participación del Comité Evaluador.	Entidad Prestadora del Servicio
6	Aplica la Evaluación de Desempeño sistematizada a los integrantes del Comité Evaluador.	
7	Responden a cada una de las preguntas de la Evaluación de Desempeño.	Funcionario evaluado
8	Supervisa Evaluación de Desempeño	Asistente Administrativo de OPEUIS.
9	Verifica información arrojada por el Software.	Entidad Prestadora del Servicio

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 009
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	

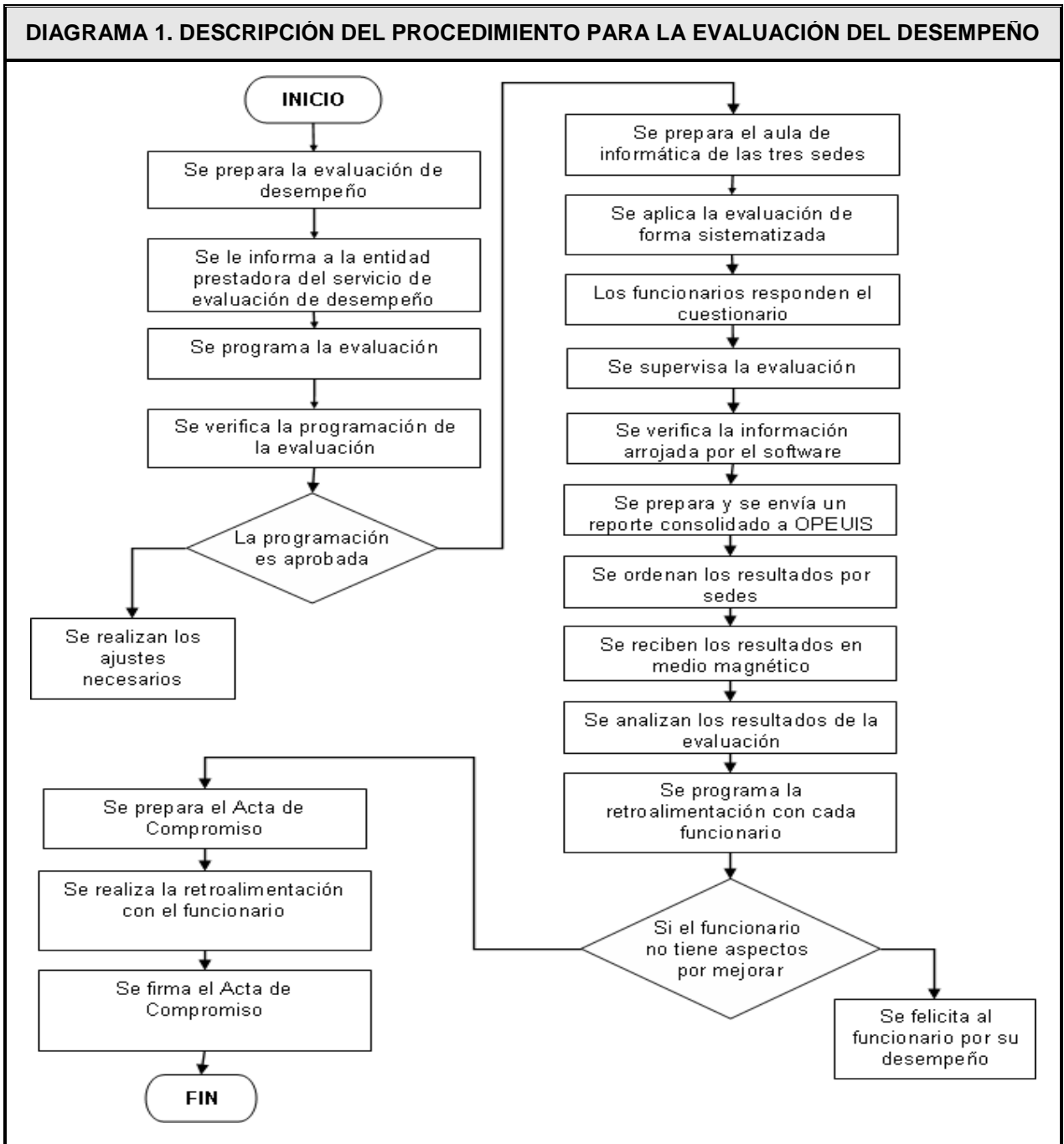
10	Prepara y envía reporte consolidado en medio magnético de los resultados de la Evaluación de Desempeño a la Coordinación Administrativa de OPEUIS.	Entidad Prestadora del Servicio
11	Ordena toda esta información por sedes y funcionarios evaluados y remite esta información al Coordinador Administrativo de OPEUIS.	Entidad Prestadora del Servicio
12	Recibe en medio magnético los resultados de la Evaluación de Desempeño de los funcionarios.	Coordinador Administrativo de OPEUIS.
14	Analiza los resultados de la Evaluación de Desempeño de los funcionarios.	
15	Programa la realimentación con cada uno de los funcionarios.	
17	Si el funcionario tiene aspectos por mejorar, remite esta información a la secretaria de OPEUIS para que prepare el acta de compromiso, se entrega el acta y se continúa con la siguiente actividad, en caso contrario felicita a cada uno de los funcionarios por los resultados obtenidos.	Secretaria de OPEUIS
18	Junto con el Rector y los coordinadores académicos realizan la realimentación con cada uno de los funcionarios evaluados.	Coordinador Administrativo de OPEUIS.
20	Firma Acta de Compromiso.	Funcionario Evaluado

7. BIBLIOGRAFÍA

- No aplica

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 009
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	

8. ANEXOS





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 009

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01


PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Hoja de Control


ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboro	ING. Yahaira Herrera Santiago		
Reviso	LIC. Libia Rosa Motta Pérez		
Aprobó	ING. Benito Guerra Fuentes		

Relación De Novedades Y Cambios

Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 010
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULA E INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES	

PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULA E INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 010
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULA E INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES	

1. OBJETO

Establecer los lineamientos y procedimientos a seguir para la Matrícula e Inducción de Estudiantes para La Institución administrada por la Universidad Industrial de Santander.


Igualmente se pretende establecer los niveles de responsabilidad de las unidades que intervienen en el proceso de Matrícula e Inducción de Estudiantes, permitiendo así una eficiente y eficaz gestión en lo concerniente a este proceso.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los funcionarios de La Institución encargados de realizar la Matrícula e Inducción de Estudiantes para cada año escolar. Esto con el fin de lograr un enfoque hacia la excelencia de todo el personal vinculado.

3. GLOSARIO


- **OPEUIS.** Hace referencia a la Oficina de Proyectos Especiales UIS
- **Institución.** En este documento cuando se hable de este término se estará refiriendo a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- **Acta de compromiso.** Documento mediante el cual los padres de familia o acudientes se comprometen a superar y mejorar las deficiencias de su hijo(a), ya sea que éstas sean de tipo pedagógico o comportamental.
- **Examen de admisión.** Prueba que se realiza a los aspirantes que desean ingresar a la Institución, la cual es diseñada y aplicada por personal de Psicología y Docentes.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 010
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULA E INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES	

- **Inducción.** Proceso mediante el cual se da la bienvenida al estudiante que ingresa a la Institución, con el fin de que se familiarice con la entidad responsable de facilitar y promover su desarrollo personal y aptitudinal.
- **Matrícula de estudiantes.** Proceso mediante el cual se registra a un estudiante en la Institución, lo cual indica que es un educando de la misma durante un período de tiempo determinado.
- **Estudiante admitido.** Menor que ha sido aceptado como estudiante de la Institución.
- **Aspirante.** Menor que desea ingresar como estudiante a la Institución.
- **Comité de Admisión.** Está conformado por la Psicóloga y Coordinadora Académica de la Sede respectiva y el Rector de la Institución. Este ente toma la decisión de admisión o rechazo de un aspirante.
- **Perfil pedagógico.** Documento que indica el grado de conocimiento adquirido por el menor.
- **Tarjeta de matrícula.** Formato que diligencian los padres o acudientes del aspirante admitido, con el objeto de suministrar información personal del infante que permita registrarlo como estudiante activo de la Institución.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- NTC ISO 9000:2000.
- Actas de Compromiso de Mejoramiento.
- Formato de Solicitud de Admisión.
- Formato de Entrevista Familiar.
- Formato de pruebas de admisión.
- Formato de Matrícula.


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 010
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULA E INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES	

5. CONDICIONES GENERALES

- En el caso que algún aspirante se presente en una fecha posterior a la del examen de admisión establecida por la Institución, el Psicólogo(a) procederá a informarle al docente del grado al cual el menor aspira, que le diseñe y le aplique un examen académico de admisión para el infante en mención. Así mismo se aplican las pruebas aptitudinales estipuladas de acuerdo al grado escolar. Dichas pruebas podrán realizarse en la oficina de Psicología de la Institución.
- Los padres de familia del aspirante admitido podrán asistir a la inducción que se realizará en las instalaciones de la Institución, a objeto de conocer al docente de su hijo(a), así como las condiciones, recursos y características de la Institución donde el educando permanecerá durante el próximo año escolar.
- El tiempo máximo estipulado para el procedimiento de Matrícula e Inducción del Estudiante es de 5 días hábiles, el cual se desglosa de la siguiente manera:

Tabla 1. Tiempo estipulado para el procedimiento de Matrícula e Inducción de Estudiantes

FASES	DÍAS
Solicitud del cupo	1 día
Pruebas de admisión Prueba Aptitudinal	1 día
Entrevistas Familiar con el Psicólogo(a)	1 día
Matrícula del estudiante	1 día
Inducción del estudiante a la respectiva institución.	1 día
Total	5 días

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 010
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULA E INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES	

6. CONTENIDO

6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE MATRÍCULA E INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES

No.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Solicita el cupo para su hijo(a) en la Institución, Expresando dicha solicitud en la respectiva secretaría.	Padre de familia
2	Recibe la solicitud del padre de familia y le entrega el Formato de Solicitud de Admisión para que lo diligencie.	Secretaria
3	Le informa al padre de familia sobre la hora, día y lugar del examen de admisión que el aspirante debe presentar.	
4	Informa al Psicólogo(a) sobre el número de aspirantes a presentar examen de admisión por cada grado.	
5	Procede a seleccionar los docentes encargados de realizar el examen académico de admisión para cada grado.	Psicólogo(a)
6	Informa a los docentes seleccionados sobre el examen de admisión que deben aplicar a los aspirantes.	
7	Reciben la información, diseñan y aplican el respectivo examen de admisión.	Docentes
8	De acuerdo al examen académico de admisión aplicado, asignan un puntaje a cada uno de los estudiantes y remiten esta información al psicólogo encargado	
9	Se aplican las pruebas aptitudinales asignadas al grado escolar	Psicólogo(a)
10	Reciben la información sobre los resultados de las pruebas académicas y se complementan con las pruebas aptitudinales para determinar el perfil pedagógico de cada aspirante.	Psicólogo(a)



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**


IEI- P- 010

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

**PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULA E INDUCCIÓN DE
ESTUDIANTES**

11	Publican los resultados del examen de admisión en cada una de las sedes.	Psicólogo(a)
12	Si el menor obtuvo el puntaje mínimo requerido en el examen de admisión se continua con la actividad 15, en caso contrario se determina la relevancia de las falencias detectadas en el perfil pedagógico del menor y se remite el caso al comité de admisiones para su debido estudio.	
13	Si las falencias detectadas son superables con la ayuda de los padres se procede a firmar el acta de compromiso de mejoramiento con los padres del menor.	
14	Reciben la información y manifiestan si están de acuerdo con las condiciones expuestas por la Institución, si es así se continua con la siguiente actividad; en caso contrario, termina el procedimiento.	Padre de familia
15	Programa la fecha y hora de la entrevista familiar para cada aspirante. Remite esta información a la secretaria.	Psicólogo(a)
16	Recibe la información de las entrevistas para cada aspirante e informa por vía telefónica a los respectivos padres sobre la fecha y hora de la entrevista.	Secretaria
17	Procede a aplicar la entrevista familiar a fin de conocer los antecedentes de desarrollo, ambiente familiar y social del aspirante.	Psicólogo(a)
18	Remite a la secretaría la información de los aspirantes admitidos.	
19	Recibe la información y procede a entregarles a los padres del aspirante admitido la tarjeta de matrícula para que la diligencien.	Secretaria
20	Procede a entregar el contrato de matricula para firmarlo si están de acuerdo.	

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 010
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULA E INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES	

21	Informa a los padres sobre aspectos relacionados con los uniformes (diario, gala y deportes), transporte, iniciación de clases y operatividad en general de la Institución.	Secretaria
22	Realizan la inducción a los nuevos estudiantes el día de iniciación de clases.	Rector / Docentes

7. BIBLIOGRAFIA

- No aplica



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 010

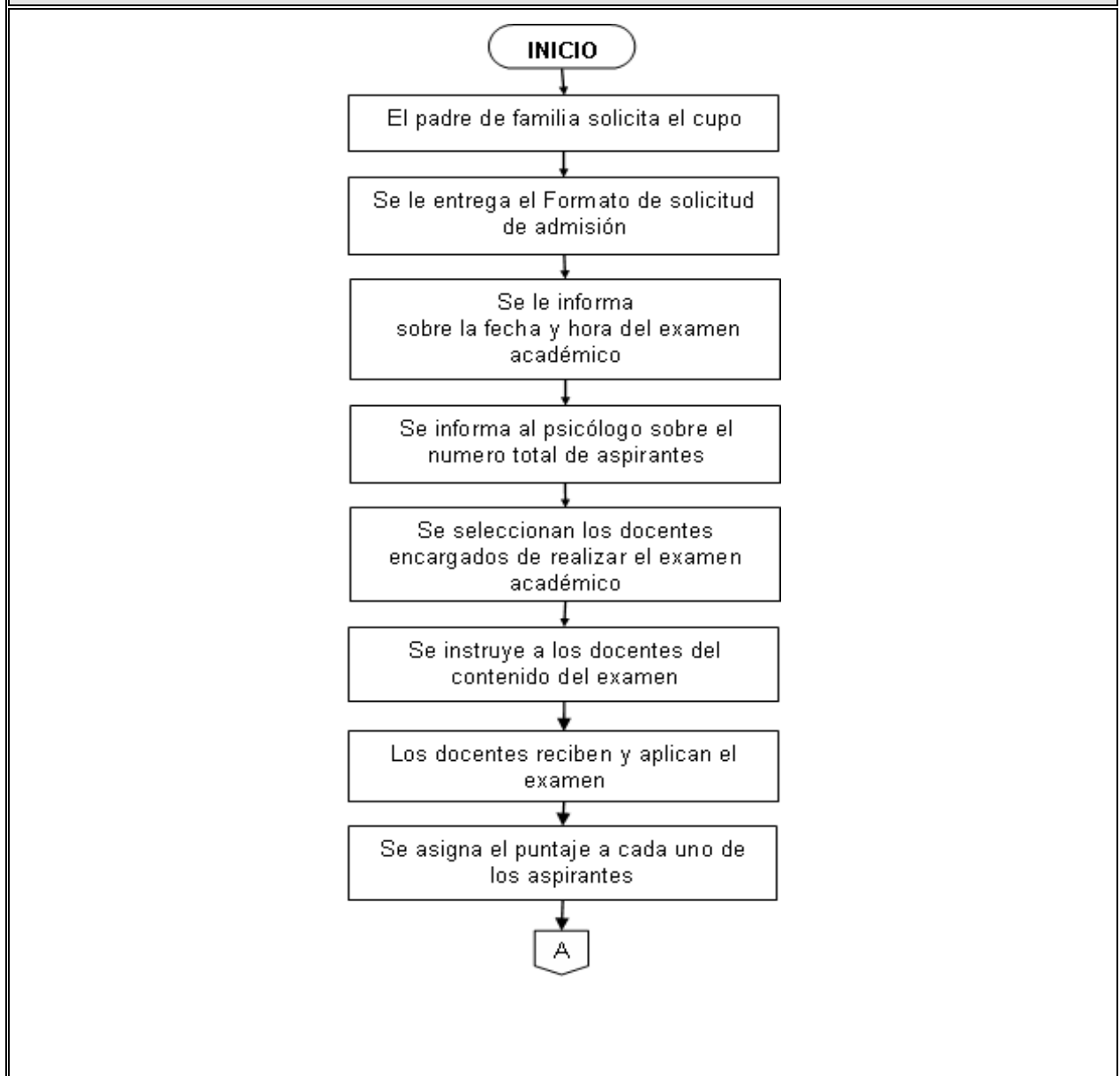
Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

**PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULA E INDUCCIÓN DE
ESTUDIANTES**

8. ANEXOS

DIAGRAMA 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULA E INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES





INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO

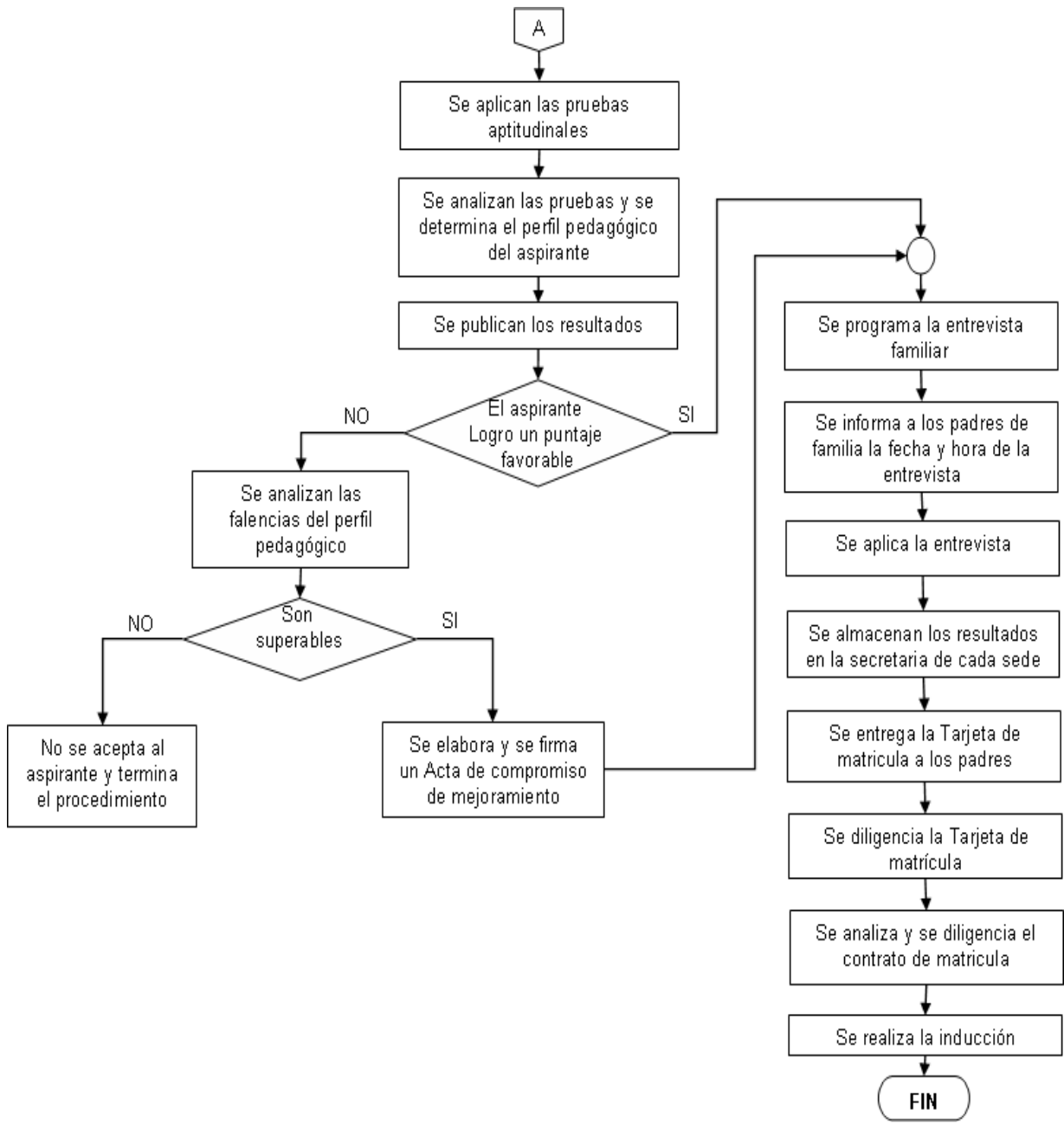
IEI- P- 010


Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULA E INDUCCIÓN DE
ESTUDIANTES


**DIAGRAMA 1. CONTINUACIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA
MATRICULA E INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES**




	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 010
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA MATRICULA E INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES	

Hoja de Control			
ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboro	ING. Edward Alonso Ortiz Cortes		
Reviso	Ana Maria Manosalva Coronado		
Aprobó	Mónica Moreno Guevara		

Relación De Novedades Y Cambios			
Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 011
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN	

PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 011
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN	

1. OBJETO


Este procedimiento tiene como objetivo planear las actividades orientadas al cumplimiento de las directrices académicas, administrativas y de bienestar estudiantil definidas en el Sistema de Gestión de la Calidad a través de la Política, Objetivos de Calidad y el Proyecto Educativo Institucional.

2. ALCANCE

Aplica para todas las actividades académicas, bienestar estudiantil, administrativas y extracurriculares de la Institución y va desde la descripción detallada de cada una de ellas, incluyendo tareas a desarrollar, recursos, responsables, tiempos, métodos de trabajo y evaluación, hasta la revisión y realimentación de dichos planes.

3. GLOSARIO


- **Institución.** En este documento cuando se utilice el término Institución se estará refiriendo a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- **PEI:** Proyecto Educativo Institucional.
- **Planeación:** Es un proceso interno que lleva a cabo la Institución. Dentro de este proceso podemos distinguir la fase de recopilación de información, definición y programación de actividades, definición de recursos, responsables y realimentación.
- **Planeación Administrativa:** Es el proceso mediante el cual la Institución define la magnitud y características de sus objetivos, plantea una visión futura deseada y posible, establece un conjunto de medios, recursos e instrumentos para alcanzarlos.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 011
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN	

- **Planeación Académica:** Es el proceso mediante el cual los docentes de la Institución organizan las actividades y eventos inherentes al proceso de servicio educativo integral.
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema de gestión dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Plan:** Es el conjunto de actividades organizadas, proyectadas y relacionadas entre sí para lograr un objetivo común.
- **Planeación Mensual:** Conjunto de actividades realizadas por los docentes de la Institución con el objetivo de determinar el tiempo, los indicadores, las competencias, las metodologías y los criterios de evaluación de estudiantes.
- **Direccionamiento estratégico:** establece el fundamento filosófico y la proyección de la institución que dan sentido y orientan los planes y proyectos institucionales. La apropiación de este direccionamiento y el establecimiento de metas colectivas deben servir de guía a la acción institucional.

4. DOCUMENTOS APLICABLES


- PEI
- Lineamientos de la Institución, UIS y MEN
- Manual de calidad
- Planes Estratégicos
- Evaluación Institucional
- Presupuesto
- Registro de estudiantes matriculados
- Evaluación de la ejecución de los planes estratégicos y de prestación del servicio
- Resultado de la Evaluación satisfacción del cliente
- Listado de estudiantes por grados y por cursos.
- Informe de avances de ejecución de planes

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 011
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN	

- Planes de mejora continua
- Diagnóstico de los estudiantes
- Formato de Planeación mensual IEI-F-010

5. **CONDICIONES GENERALES**


- Los ajustes realizados a la planeación por áreas son responsabilidad de los coordinadores de área y se deben realizar teniendo en cuenta los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, El PEI, direccionamiento estratégico de la Institución y los requisitos inherentes a la prestación del servicio educativo, definidos internamente o relacionados con el marco legal vigente. Es recomendable que dichos ajustes se realicen en forma semestral o cuando la situación tenga lugar.
- La planeación de cada área se registra en el formato de planeación mensual y permanece en el aula de clase. Los cinco primeros días de cada mes se entrega a coordinación académica para la revisión y realimentación.
- La planeación anual de las actividades de Bienestar Estudiantil es responsabilidad de las personas quienes conforman el equipo, los cuales se reúnen mensualmente con el objetivo de realizar el seguimiento a las actividades planeadas a comienzos del año lectivo. Con el fin de evidenciar dicho seguimiento se debe realizar un acta de reunión, la preparación de la agenda para esta reunión es responsabilidad del (la) Coordinador(a) de Bienestar Estudiantil y debe enviarse 2 días antes de la reunión.
- La planeación administrativa implica largo plazo y desde luego, grandes decisiones estratégicas. La realiza la Alta Dirección, porque hace referencia al marco general de la Institución en su desarrollo interno y el medio ambiente externo, que influye en los objetivos trazados. Los integrantes de la Alta Dirección deberán generar un acta de reunión que será el registro del seguimiento a la planeación administrativa.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 011
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN	

7 .CONTENIDO


6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ACADÉMICA DE LA INSTITUCIÓN

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Detectar los cambios en el entorno teniendo en cuenta los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad, El PEI, direccionamiento estratégico de la Institución y los requisitos inherentes a la prestación del servicio educativo, definidos internamente o relacionados con el marco legal vigente.	Coordinadores de Área
2	Ajustar la planeación anual por áreas consignada de acuerdo a las necesidades detectadas anteriormente	
3	Realizar la planeación mensual por áreas teniendo en cuenta los ajustes en cuanto a temas, logros, tiempo, indicadores, competencias, metodología y criterios de evaluación.	Docentes
4	Diligenciar el Formato de Planeación Mensual	
5	Entregar la Planeación mensual a Coordinación Académica	
6	Revisar la Planeación mensual	Coordinadoras Académicas
7	Realizar retroalimentación y seguimiento a la planeación	

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 011
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN	

6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA INSTITUCIÓN.

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Revisar el cumplimiento de los planes anteriores	Equipo de Alta Dirección
2	Descripción de los objetivos estratégicos para el nuevo periodo lectivo, los cuales deben ser acordes con la Visión, la Misión, El PEI, la Política y los objetivos de Calidad de la Institución.	Equipo de Alta Dirección
3	Realizar la planeación detallada de las nuevas actividades y tareas basándose en los objetivos estratégicos. Dentro de la planeación deben asignarse los recursos, responsabilidades, fechas y los métodos de trabajo	Equipo de Alta Dirección
4	Evaluación de la planeación diseñada	Equipo de Alta Dirección
5	Aprobación de la Planeación	Equipo de Alta Dirección
6	Convocar a reunión semanal a los integrantes de la Alta Dirección	Coordinador Administrativo de OPEUIS
7	Revisión y seguimiento de la planeación administrativa, se analiza y evalúa el avance de la ejecución de los planes.	Equipo de Alta Dirección
8	Realizar plan de acción si es necesario	Equipo de Alta Dirección
8	Realizar el Acta de Reunión	Coordinador Administrativo de OPEUIS
9	Implantar del plan de acción.	Equipo de Alta Dirección

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 011
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN	

6.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PLANEACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE BIENESTAR ESTUDIANTIL

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Liderar las actividades de planeación del bienestar estudiantil	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
2	Realizar la planeación de las actividades anuales de bienestar estudiantil teniendo en cuenta el cronograma de la institución, las necesidades de los estudiantes, padres de familia, docentes y otras partes interesadas	Equipo de Bienestar Estudiantil
3	Convocar a reunión mensual a los integrantes del Bienestar Estudiantil para la revisión y seguimiento de la planeación	Coordinadora de Bienestar Estudiantil
4	Realización del Acta de Reunión	
5	Realización e implementación del plan de seguimiento a la planeación	Bienestar Estudiantil

7. BIBLIOGRAFÍA

- No aplica



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 011

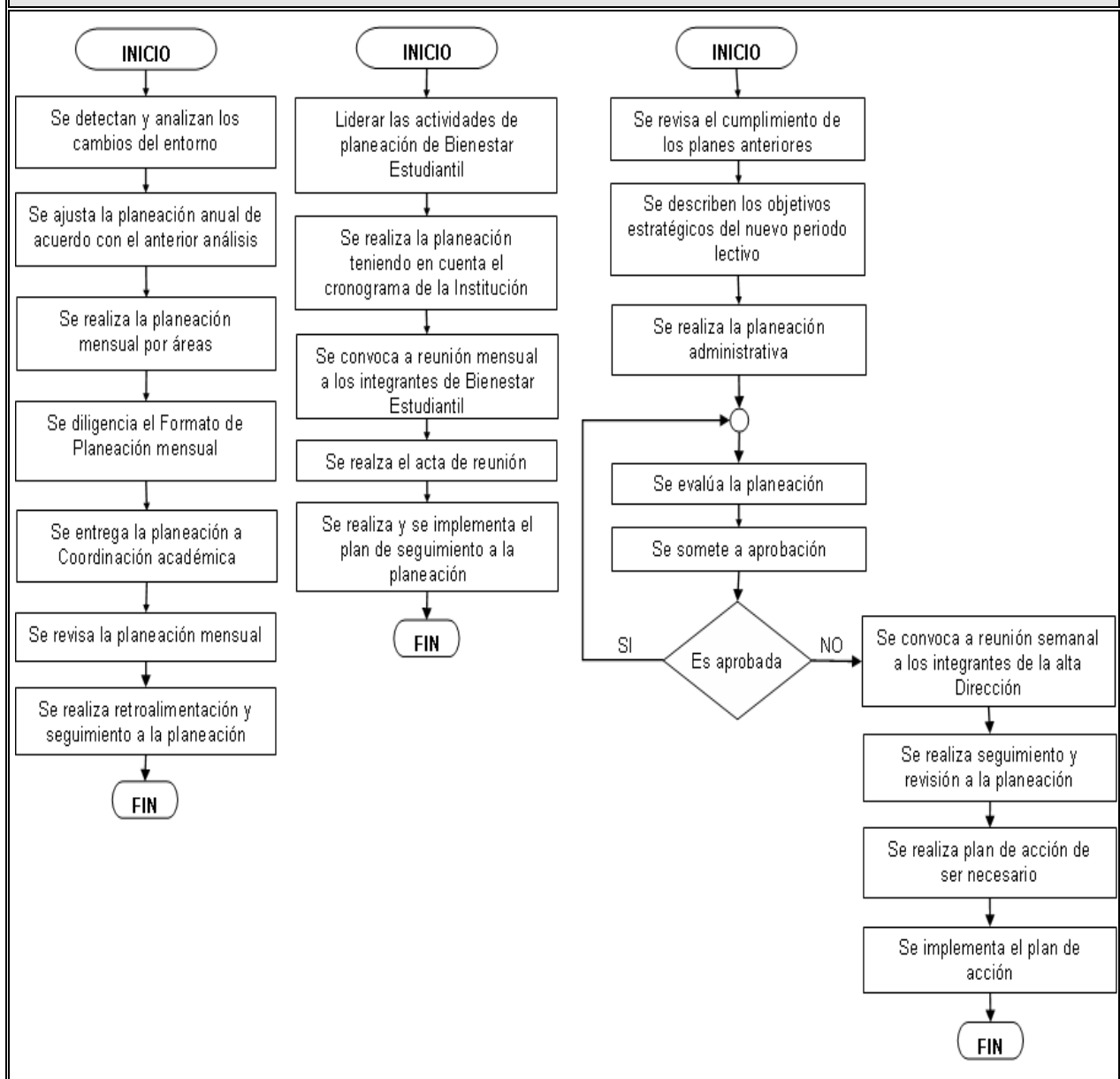
Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN

8. ANEXOS

DIAGRAMA 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN ADMINISTRATIVA, DE BIENESTAR ESTUDIANTIL Y ACADÉMICA





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 011

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01


PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN

Hoja de Control


ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	ING. Yahaira Herrera Santiago		
Revisó	LIC. Diana Elizabeth Rodríguez		
Aprobó	ESP. Elsa Baza		

Relación De Novedades Y Cambios

Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 012
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	

PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 012
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	

1. OBJETO


Gestionar la adquisición de bienes y servicios por parte de la coordinación administrativa de proyectos especiales UIS mediante órdenes de compra, de trabajo, de prestación de servicios, de consultoría o pedido de suministros cuyo monto sea menor a 50 smlmv.

2. ALCANCE

Aplica desde la recopilación de las necesidades de la Institución hasta la adquisición, control y evaluación de bienes y servicios.

3. GLOSARIO

- **OPEUIS.** Hace referencia a la Oficina de Proyectos Especiales UIS
- **Institución.** En este documento cuando se utilice el término Institución se estará refiriendo a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- **CDP.** Certificado de Disponibilidad Presupuestal
- **Rubro.** Hace referencia al bien o servicio específico al que está destinado un presupuesto.
- **Apropiación Presupuestal.** Es el presupuesto que se le asigna anualmente a cada rubro.
- **Traslado de presupuesto.** Se presenta cuando un rubro no cuenta con apropiación presupuestal de modo que se traslada presupuesto de otro rubro para cubrir la necesidad, solo si existe una justificación clara.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 012
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	


- **Adición presupuestal.** Suministro de un presupuesto extra que no pertenece a ninguno de los rubros.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- Acuerdo N° 02 de abril 21 de 2006 (Universidad Industrial de Santander Sede Barrancabermeja)
- Formato de Solicitud de Compras
- Control de Disponibilidad Presupuestal
- Formato del rechazo o aprobación

5. CONDICIONES GENERALES


- La contratación de bienes y servicios se realizaran por medio del comité de contratación el cual estudiara, Evaluara, aprobara y adjudicara las compras y suministros al igual que la revisión y aprobación de pliegos de condiciones para las licitaciones.
- El Comité se reunirá por convocatoria escrita del Director de la Sede, con antelación de dos (2) días hábiles
- El comité estará conformado por:
 - Dirección de la Sede, quien lo presidirá
 - Coordinación de Planta Física.
 - Coordinación Académica.
 - Coordinación Administrativa de Proyectos Especiales de la Sede.
 - Asistencia Administrativa de Proyectos Especiales de la Sede.
 - Tesorería de la Sede

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 012
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	

6. CONTENIDO


6.1 PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS MENORES A 10 SMLMV

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Recibir los requerimientos de las diferentes dependencias para compras, servicios y consultaría con sus respectivos soporte (formato de aprobación y cotización)	Ordenador del Gasto	Recibe Secretaria de Dirección
2	Verificar la disponibilidad de apropiación de presupuesto y CDP para el requerimiento solicitado.	Tesorera	VoBo Tesorería
3	Rechazar la solicitud del requerimiento al no contar con la disponibilidad de presupuestal.	Ordenador del Gasto	
4	Si existe apropiación de presupuesto y CDP se realiza la aprobación del requerimiento	Ordenador del Gasto	VoBo en el formato de aprobación
5	Rechazar la solicitud del requerimiento por la no conveniencia del mismo.	Ordenador del Gasto	Notificación del rechazo y el motivo
6	Dada la conveniencia del requerimiento se realizara la compra o contratación del servicio aprobado	Tesorería o Coordinador de planta Física	Formato de aprobación con VoBo (ordenador de Gasto)+ Documentos requisitos necesarios para realizar la orden OC o OPS

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 012
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	

6.2 PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTRE 10 SMLMV Y 50 SMLMV


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Realizar la solicitud de requerimiento con las especificaciones y entrega a Secretaría de Dirección.	La Dependencia que requiere la contratación de un bien y/o servicio	Debe ser evaluada en el Comité de Contratación de bienes y servicios.
2	Recepcionar todas las solicitudes de las Dependencias para luego entregarlas al Comité de Contratación programado.	La Secretaría de Dirección	
3	Recibir las solicitudes y enunciarlas, para luego verificar si cuentan con apropiación presupuestal.	El Comité de Contratación	
4	Si la solicitud NO cuenta con apropiación presupuestal, el Comité de Contratación rechaza la solicitud y expide un documento de justificación.		
5	Si la solicitud cuenta con apropiación presupuestal, el Comité revisa si los requerimientos son los adecuados para el desarrollo de la actividad o proyecto.		
6	Si los requerimientos NO son adecuados, el Comité de Contratación rechaza la solicitud y expide un documento de justificación.		

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 012
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	

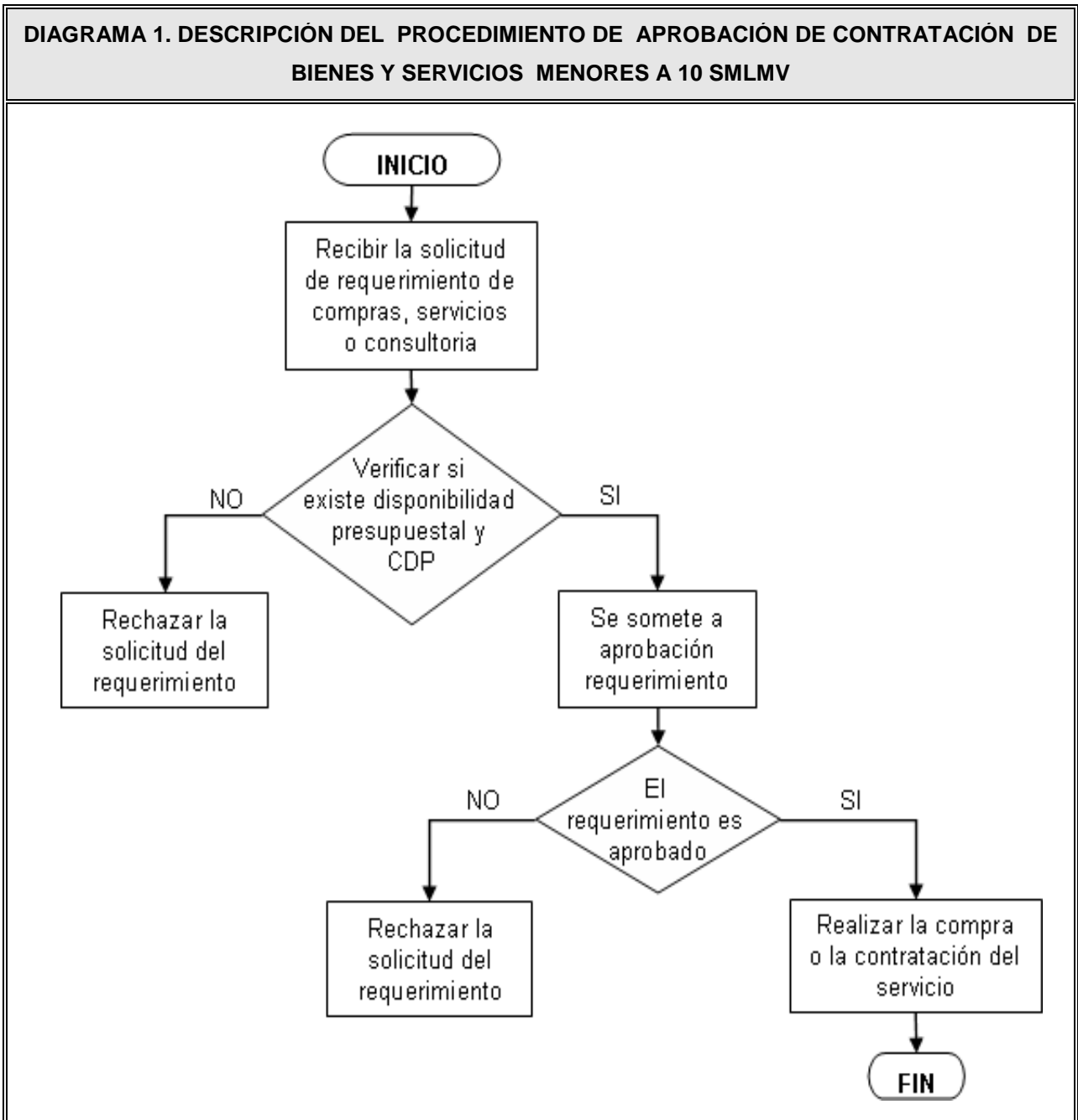
7	Si las solicitudes son las adecuadas, el Comité de Contratación decide solicitar las cotizaciones respectivas, para ser presentadas en el próximo Comité.	El Comité de Contratación	Todos los miembros del comité están en libertad de solicitar las cotizaciones para ser estudiadas en el siguiente Comité.
8	El Comité de Contratación recibe las cotizaciones y evalúa sólo las que cumplan con las especificaciones del requerimiento.	El Comité de Contratación	
9	Luego de analizadas las cotizaciones, el Comité de contratación adjudica las contrataciones a los respectivos proveedores, de acuerdo al beneficio económico de la Institución.	El Comité de Contratación	

7. BIBLIOGRAFÍA

- No aplica

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 012
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	

8. ANEXOS





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

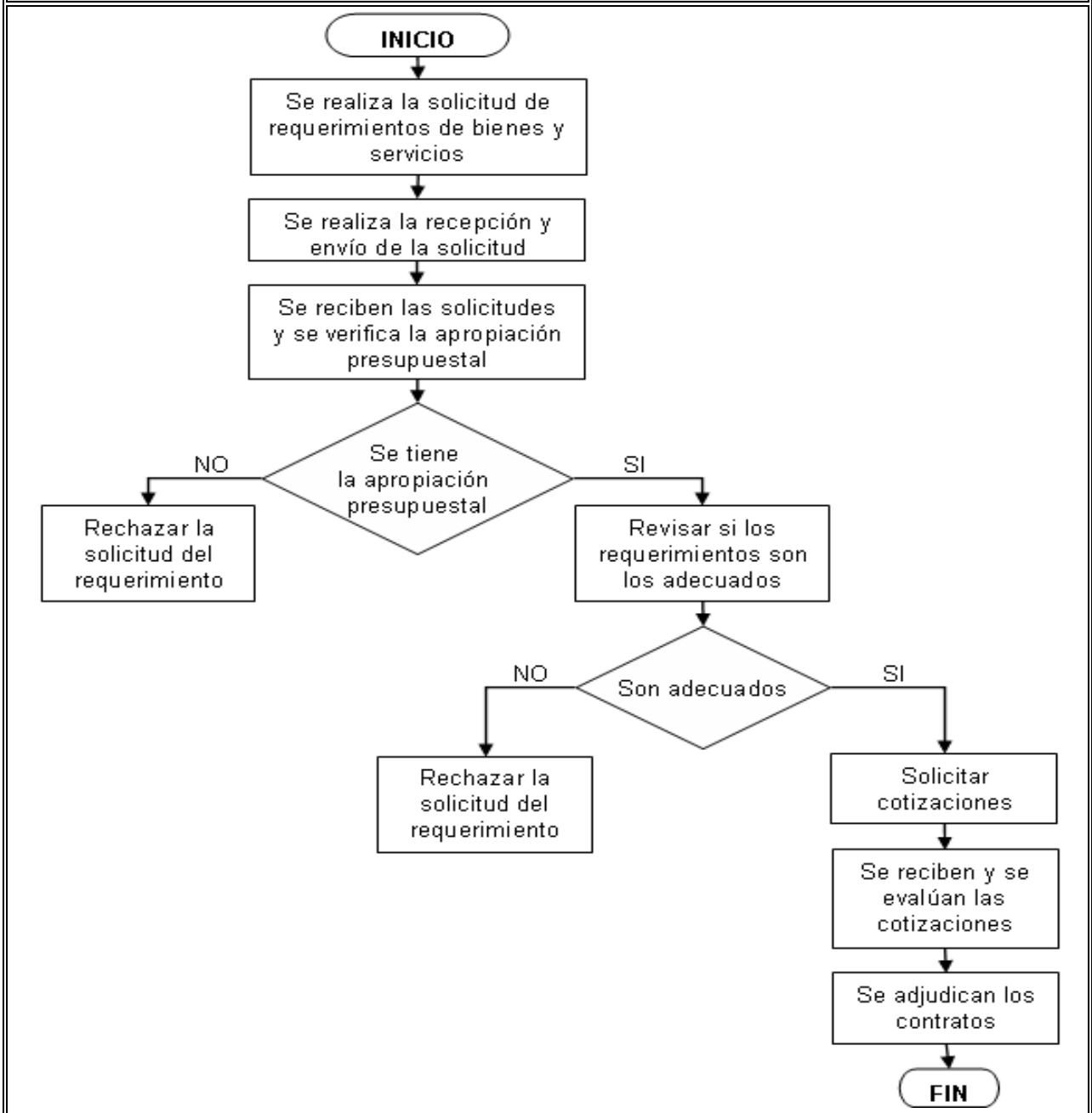
IEI- P- 012


Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS


DIAGRAMA 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE APROBACIÓN CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS ENTRE 10 SMLMV Y 50 SMLMV




	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 012
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	

Hoja de Control			
ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	ING. Edward Alonso Ortiz Cortes		
Revisó	MG. Arnulfo Arenas Carreño		
Aprobó	ING. Benito Guerra Fuentes		

Relación De Novedades Y Cambios			
Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 013
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE RECURSOS	

PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE RECURSOS

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 013
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE RECURSOS	

1. OBJETO


Este procedimiento tiene por objeto establecer las actividades a realizar para la solicitud, provisión y control de los recursos necesarios para el óptimo funcionamiento de la Institución Educativa.

2. ALCANCE

Aplica desde la recopilación de las necesidades, solicitud del pedido, suministro, verificación y control de los recursos.

3. GLOSARIO

- **OPEUIS.** Hace referencia a la Oficina de Proyectos Especiales UIS
- **Institución.** En este documento cuando se utilice el término Institución se estará refiriendo a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- **Lista de Chequeo:** Lista para verificar la llegada y estado de los recursos solicitados a OPEUIS.
- **SAEC:** Hace referencia al software utilizado para el control del material. (Sistema de administración de elementos de consumo)
- **Formato de devolución:** Es utilizado para devoluciones externas e internas cuando el material que llega a la Institución no cumple con los requisitos y condiciones de calidad solicitados o si el material entregado al personal de la institución no cumple especificaciones.


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 013
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE RECURSOS	

4. DOCUMENTOS APLICABLES


- Formato de solicitud de recursos
- Formato de solicitud de recursos interno
- Lista de Chequeo de Recursos
- Formato de devoluciones (internas y externas (uis))
- Informe de inventarios
- Registro de entrega de recursos (arrojado por software)

5. CONDICIONES GENERALES

- La solicitud de recursos a OPEUIS pueden ser realizadas por los coordinadores(a) académicos(a), el auxiliar de mantenimiento (planta física) y el supervisor de servicios generales (aseo y jardinería).
- Mantenimiento y servicios generales tienen un manejo de recursos diferente al jefe de almacén quien es encargado de los recursos solicitados por los coordinadores(a) académicos(a), docentes y bienestar estudiantil.
- Los recursos solicitados por el auxiliar de mantenimiento y supervisor de servicios generales serán almacenados directamente por ellos, quienes deben manejar una relación del inventario existente.
- El auxiliar de mantenimiento y el supervisor de servicios generales deben presentar reportes de inventarios y manejo de los recursos cuando sea solicitado por sus superiores. (coordinadores(a) académicos(a), rector y/o OPEUIS)
- Los recursos que ingresen a la Institución se deben verificar para constatar que cumplan con las condiciones del pedido, manteniendo el control que permita identificar si es necesario realizar devoluciones o si faltan recursos.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 013
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE RECURSOS	

- Toda la información de los recursos y/o materiales solicitados por las coordinadores académicos que ingresen a las sedes y su movimiento deben quedar registrada en el sistema SAEC.
- Se deben elaborar los reportes bimestrales (informe de inventarios) de los movimientos de los almacenes y proporcionarlos a los Coordinadores(a) de la Institución.
- El Informe de inventarios lo obtenemos de los datos arrojados por el Software y/o el realizado directamente por los encargados del movimiento de los recursos.
- La lista de chequeo de recursos deberá estar firmada por quien recibe y verifica el material, coordinador(a) académico, y por un representante del proceso de compras (Coordinador administrativo de OPEUIS y/o asistente administrativo de OPEUIS), en el caso de los recursos solicitados por mantenimiento y servicios generales la lista de chequeo debe estar firmada por quien hace la solicitud y por un representante del proceso de compras (Coordinador Administrativo de OPEUIS y/o Asistente Administrativo de OPEUIS)
- El formato interno para solicitud de recursos puede ser utilizado:
 - Cuando se realiza la solicitud a las coordinadoras académicas por parte del bienestar estudiantil, y docentes donde se hace un consolidado, se aprueba la solicitud y se envía a OPEUIS.
 - Cuando se realiza la solicitud al jefe de almacén por parte de todo el personal de la Institución
- Para entregar los materiales al personal de la Institución se debe diligenciar el Formato interno para solicitud de recursos y debe firmar el registro arrojado por software (SAEC) de lo contrario no se hará la entrega.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 013
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE RECURSOS	

6. CONTENIDO

6.1 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS PARA EL SE

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Elaborar la Solicitud de recursos a coordinadores(a) académicos(a)	Personal de la Institución	Formato de solicitud de recursos interno
2	Recepción de la Solicitud de recursos	Coordinadoras Académicas	
3	Ajustar y realizar consolidado de la solicitud de recursos		Formato de solicitud de recursos
4	Aprobar la Solicitud de recursos		
5	Entregar la Solicitud de recursos a OPEUIS		
6	Recibir y verificar que los recursos cumplan con los requisitos de la solicitud.	Jefe de almacén	Lista de Chequeo de Recursos Remisión de OPEUIS
7	Informar la conformidad con los requisitos de la solicitud		
8	Realizar devoluciones a OPEUIS si es necesario.	Coordinadoras Académicas	Formato de devoluciones
9	Almacenar y registrar los recursos en el inventario y/o en el sistema informático.	Jefe de almacén	SAEC
10	Elaborar la Solicitud de recursos interna al jefe de almacén	Personal de la institución	Formato de solicitud de recursos interno



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**


IEI- P- 013

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE RECURSOS

11	Entrega de recursos a personal de la Institución	Jefe de almacén	Registro de entrega de recursos (software)
12	Registrar la salida de los recursos en el inventario y/o en el sistema informático	Jefe de almacén	SAEC
13	Recibir devoluciones internas de recursos y registrar en inventarios si es necesario o entregar a OPEUIS.	Jefe de almacén Coordinador(a) académico	Formato de devoluciones (internas y externas (uis))
14	Realizar y entregar reporte bimestral (informe de inventarios) en la fecha pactada.	Jefe de almacén	Informe de inventarios

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 013
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE RECURSOS	

6.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS PARA MANTENIMIENTO Y SERVICIOS GENERALES.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Elaborar la Solicitud de recursos	Auxiliar de mantenimiento Supervisor de servicios generales
2	Entrega de la Solicitud de recursos a OPEUIS	Auxiliar de mantenimiento Supervisor de servicios generales
3	Recibir y verificar que los recursos cumplan con los requisitos de la solicitud.	Auxiliar de mantenimiento Supervisor de servicios generales
4	Realizar devoluciones si es necesario.	Auxiliar de mantenimiento Supervisor de servicios generales
5	Almacenar y registrar los recursos en el inventario	Auxiliar de mantenimiento Supervisor de servicios generales
6	Entregar reportes de inventarios y manejo de los recursos si es solicitado por sus superiores	Auxiliar de mantenimiento Supervisor de servicios generales

7. BIBLIOGRAFÍA

- No aplica



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 013

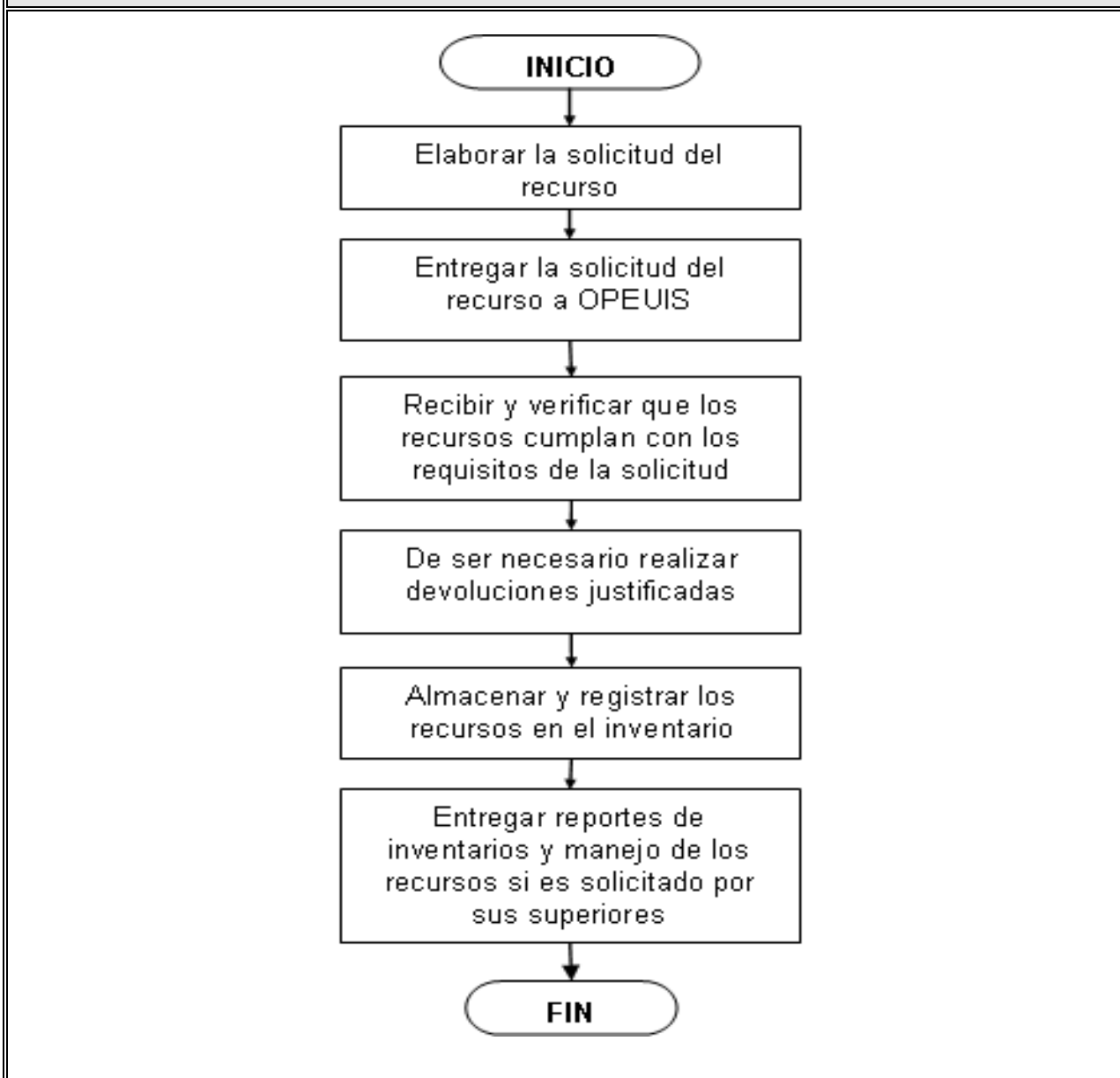
Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE RECURSOS

8. ANEXOS

DIAGRAMA 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS PARA MANTENIMIENTO Y SERVIOS GENERALES





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

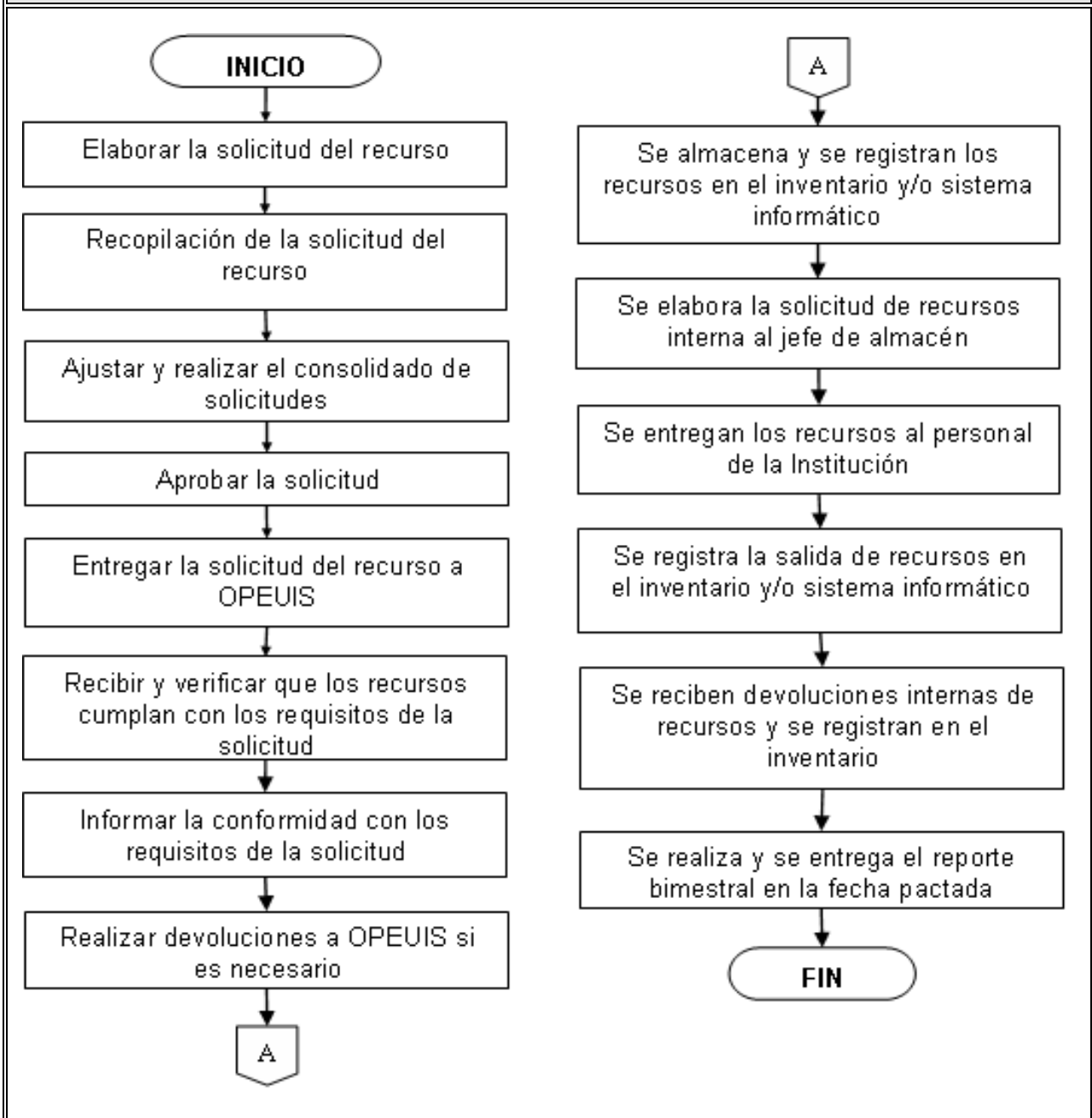
IEI- P- 013

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE RECURSOS

**DIAGRAMA 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE PROVISIÓN DE RECURSOS PARA EL
SERVICIO EDUCATIVO**





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 013

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

PROCEDIMIENTO PARA LA PROVISIÓN DE RECURSOS

Hoja de Control

ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	ING. Edward Alonso Ortiz Cortes		
Revisó	Leandro Alberto Meneses López		
Aprobó	Jaime Florez		

Relación De Novedades Y Cambios

Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**


IEI- P- 014

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 014
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	

1. OBJETO


Este procedimiento tiene como objeto establecer la metodología para desarrollar la evaluación de los estudiantes teniendo en cuenta las dimensiones socio-afectiva, socio-cognitiva y socio-biofísica con miras a formar la verdadera educación centrada en el **desarrollo humano-espiritual sostenible y solidario** de los educandos, brindando una formación integral teniendo presente en todo momento el reto hacia la excelencia. (PEI capítulo 3 numeral 2.3)

2. ALCANCE

Este documento aplica desde el proceso de admisión hasta finalizar con un estudiante formado y competente.

3. GLOSARIO


- **Institución.** En este documento cuando se utilice el término Institución se estará refiriendo a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- **Evaluación:** Es un proceso interno que lleva a cabo la Institución para determinar el rendimiento académico del estudiante.
- **Logro:** Es aquello que se desea potenciar y que se espera obtener durante el desarrollo de los procesos de formación del educando, es decir, algo previsto, esperado, buscado, hacia lo cual se orienta la acción pedagógica
- **Plan de Seguimiento:** Es la verificación del cumplimiento del plan de acción y el replanteamiento de objetivos y acciones si es necesario, con la consiguiente realimentación.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 014
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	

- **Plan:** Es el conjunto de actividades organizadas, proyectadas y relacionadas entre sí para lograr un objetivo común.
- **Competencia:** la competencia se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas. Desde nuestro ámbito educativo es el conjunto de comportamientos socio-afectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten desenvolverse adecuadamente, así estudiantes y docentes serán considerados competentes si dispone de los conocimientos, destrezas y actitudes necesarios para ejecutar tareas e influir positivamente en la organización del trabajo.
- **Informe de Valoración Psicológica:** es el diagnóstico de las habilidades, capacidades y destrezas del estudiante y las dificultades de comportamiento y aprendizaje que se pueden presentar, allí mismo es detallado el plan de mejoramiento.
- **Comisión de Evaluación y Promoción:** es el ente encargado de analizar dificultades académicas y/o de comportamiento y crear estrategias de intervención a dichos problemas, además de exaltar los logros individuales de los estudiantes.
- **Plan de acción:** hace referencia a las actividades a desarrollar, recursos, responsables, tiempos, métodos de trabajo que se deben utilizar cuando se presentan dificultades académicas y comportamentales en el estudiante.

4. DOCUMENTOS APLICABLES


- PEI
- Lineamientos del MEN
- Decreto 230 del 11 de febrero de 2002 (Cáp. 2. Evaluación y Promoción de los educandos)
- Test y Pruebas Psicológicas
- Pruebas académicas
- Informes de evaluación (Decreto 230 – Art. 5)

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 014
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	

- Informes de Valoración Psicológica
- Formato de remisión de estudiantes a bienestar estudiantil
- Formato de seguimiento al desarrollo del estudiante IEI-F-023

5. CONDICIONES GENERALES

- Se realiza una reunión periódica (bimestral) de la comisión de evaluación y promoción
- De acuerdo al avance del programa académico se realizarán las evaluaciones.
- Si el estudiante cumple con los logros, competencias y conocimientos será promovido.
- Detectada la dificultad en el estudiante se informará a los familiares para proceder con el tratamiento necesario.
- Deberá existir una realimentación constante entre los docentes y el bienestar estudiantil para poder conocer el avance del estudiante y será evidenciada en las actas de reunión de la comisión de evaluación.
- Se deben generar planes de seguimiento para verificar en forma objetiva el avance del estudiante.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 014
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	

6. CONTENIDO

6. 1. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Nº	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Se realiza un diagnóstico psicológico y un diagnóstico en el área académica	Psicólogas Docentes	Se realiza al comienzo del año lectivo
2	Se elabora un informe del diagnóstico por estudiante		
3	Analizar resultados. Si los resultados son favorables continúa la actividad 4, si los resultados no son favorables se continúa con la actividad 9		
4	Desarrollo curricular	Docentes	
5	Realizar evaluación a estudiantes en cada área de acuerdo a los logros, competencias y conocimientos (evaluación del aprendizaje)		Se realiza una evaluación integral, teniendo en cuenta el conocimiento, la aptitud, trabajo en clase y el comportamiento. Estas evaluaciones se encuentran clasificadas en evaluación por competencias, significativas y en equipo.
6	Determinar el grado de alcance de los logros.		
7	Determinar dificultades de los estudiantes		Dificultades comportamentales y/o académicas



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**


IEI- P- 014

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES

8	Realizar planes de acción para el refuerzo de los estudiantes		
9	Remisión del estudiante a Bienestar Estudiantil	Docentes	El docente diligencia el formato de remisión a bienestar estudiantil con la información requerida
10	Realizar una valoración al estudiante. Si los resultados son favorables pasa a la actividad 4, si los resultados no son favorables continua con la actividad 11	Psicóloga	Se realizan pruebas y entrevistas familiares
11	Remisión a Psicopedagogo(a), Fonoaudiólogo(a) o servicios externos de salud cuando sea necesario		Cuando el caso amerita intervención médica se remite a servicio de salud. Si solo requiere terapia se remite al equipo de bienestar estudiantil de la Institución. (informe de remisión)
12	Realizar tratamiento con base al diagnostico	Psicólogo(a) o el encargado de realizar tratamiento	Se reúne el equipo evaluador se hace el estudio del caso y se determina la intervención a seguir.
13	Aplicar acciones tomadas por el equipo de bienestar estudiantil.	Equipo de Bienestar Estudiantil	
14	Realizar seguimiento al Estudiante (con base al la actividad 5)	Psicóloga	En las reuniones de comisión de evaluación se analiza la evolución del estudiante teniendo en cuenta su desempeño académico y/o comportamental.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 014
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES	

7. BIBLIOGRAFÍA

- No aplica

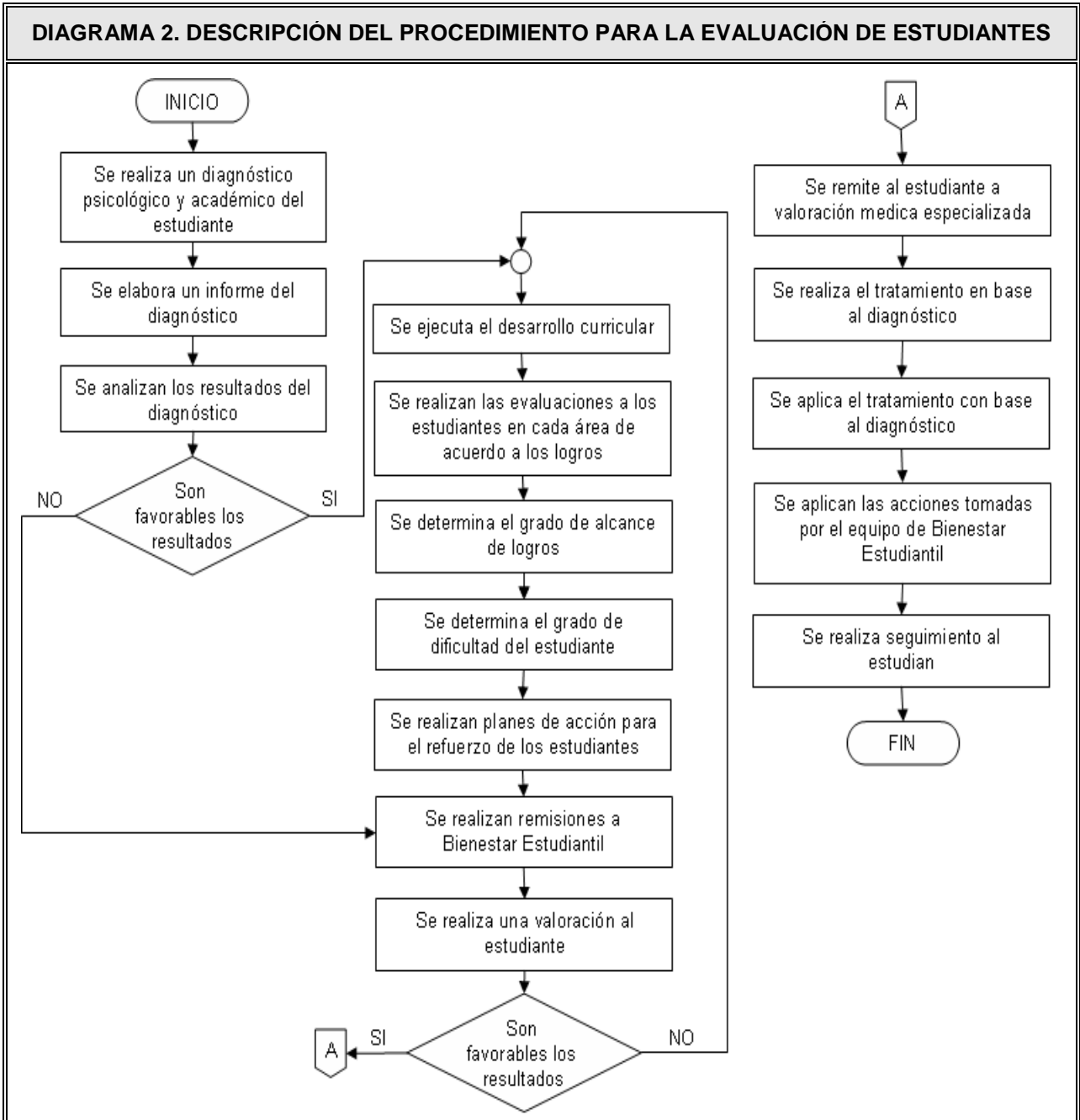


Fecha de Vigencia:
2006-10-01

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES

8. ANEXOS

DIAGRAMA 2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 014

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01


PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES

Hoja de Control


ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	ING. Edward Alonso Ortiz Cortes		
Revisó	LIC. Diana Elizabeth Rodríguez		
Aprobó	MG. Arnulfo Arenas Carreño		

Relación De Novedades Y Cambios

Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 015
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIOS SUBCONTRATADOS	

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIOS SUBCONTRATADOS

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 015
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIOS SUBCONTRATADOS	

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer los criterios y acciones a realizar para asegurar el cumplimiento de los requisitos contenidos en los términos de referencia para garantizar la calidad de los servicios subcontratados.

2. ALCANCE


Aplica para todos los servicios subcontratados en la Institución.

3. GLOSARIO

- **OPEUIS.** Hace referencia a la Oficina de Proyectos Especiales UIS
- **Institución.** En este documento cuando se utilice el término Institución se estará refiriendo a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.
- **Servicios Subcontratados:** son las actividades necesarias para la prestación del servicio realizadas por personal externo a la Institución
- **Términos de Referencia:** son las condiciones pactadas en los contratos.


4. DOCUMENTOS APLICABLES

- Formato de seguimiento y verificación de los servicios subcontratados.
- Informe de desempeño de los servicios.
- Formatos, reportes e informes de seguimiento a los servicios subcontratados.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 015
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIOS SUBCONTRATADOS	

5. CONDICIONES GENERALES

- Se realizara seguimiento, verificación y control a los servicios subcontratados con el animo de determinar el grado de cumplimiento de los requisitos para la prestación del servicio
- El seguimiento periódico de los servicios será realizado de acuerdo a la naturaleza del mismo por medio de la recopilación de la información como son reportes e informes semanales, quincenales o mensuales cuando aplique.
- La verificación del cumplimiento de los requisitos se realizara trimestralmente por parte de la Institución a través de la inspección y se generara un informe que será enviado a OPEUIS.
- Para la verificación de los servicios se diligenciara el formato correspondiente en el cual se especificaran los criterios de verificación para la determinación de la conformidad.
- El control de los proveedores como la selección, evaluación y reevaluación se realizara directamente por parte de OPEUIS con base en los requisitos especificados previamente por la Institución.
- OPEUIS enviara la evidencia de la comunicación con el cliente con base en el informe enviado por la Institución y de las acciones tomadas para dar cumplimiento a los requisitos de calidad especificados previamente.
- Como parte del control ejercido a los proveedores la Institución recibirá un informe por parte de OPEUIS en el que se relacionara el control y la comunicación con ellos.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 015
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIOS SUBCONTRATADOS	

6. CONTENIDO

6.1 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIOS SUBCONTRATADOS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recopilar información	Coordinador(a) Académico
2	Enviar de informe a OPEUIS semanal, quincenal o mensual cuando aplique	Coordinador(a) Académico
3	Verificar el cumplimiento de requisitos por medio de inspección.	Coordinador(a) Académico
4	Enviar informe a OPEUIS	Coordinador(a) Académico
5	Recepción de informe de comunicación con el cliente generado por OPEUIS	Coordinador(a) Académico

7. BIBLIOGRAFIA

No aplica



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 015

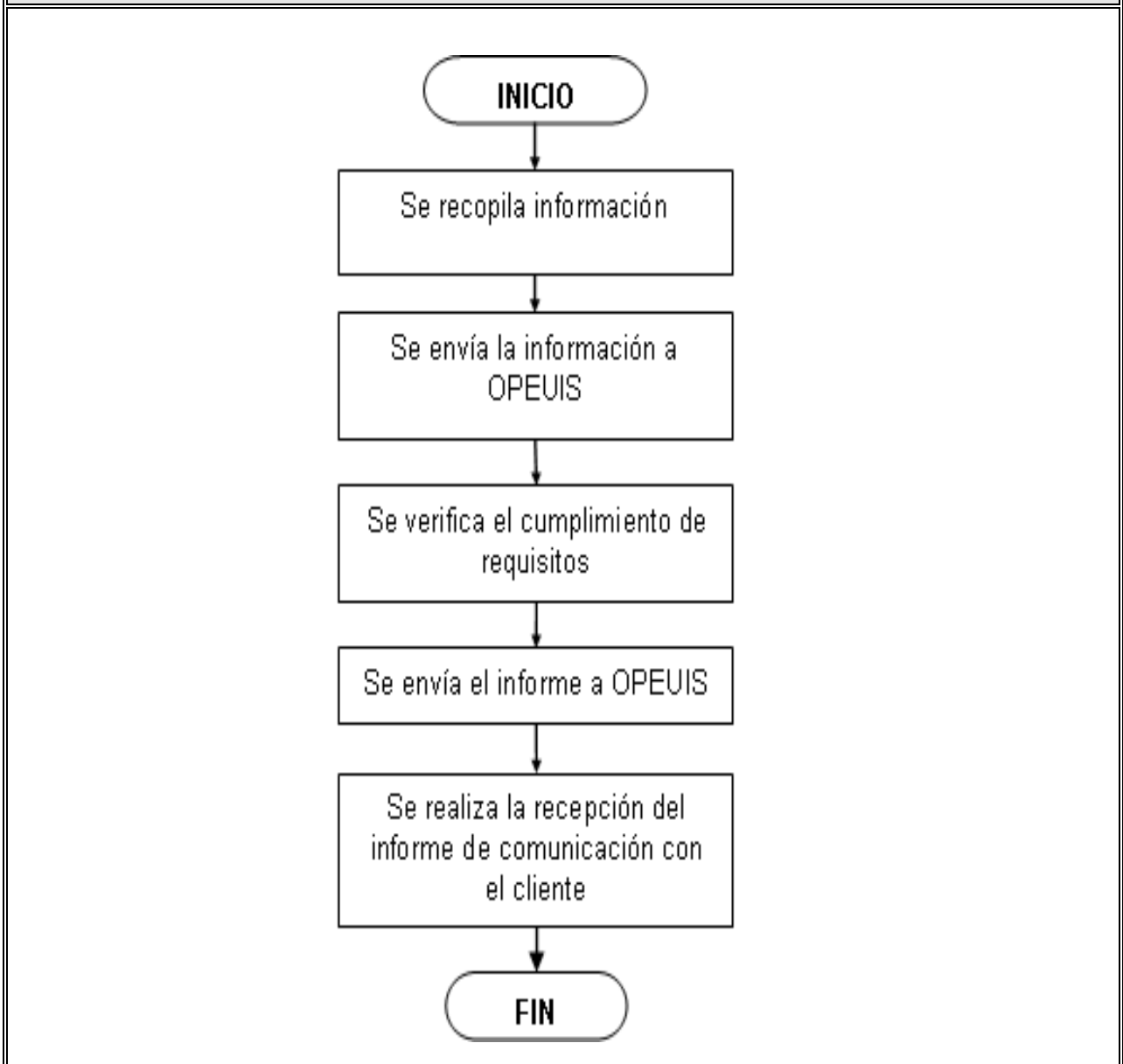
Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIOS
SUBCONTRATADOS**

8. ANEXOS

**DIAGRAMA 1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIOS
SUBCONTRATADOS**





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 015

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01


**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE SERVICIOS
SUBCONTRATADOS**

Hoja de Control


ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	ING. Yahaira Herrera Santiago		
Revisó	MG. Arnulfo Arenas Carreño		
Aprobó	ING. Benito Guerra Fuentes		

Relación De Novedades Y Cambios

Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 016
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	

PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 016
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	

1. OBJETO

Este procedimiento tiene como objetivo, el trámite de quejas, reclamos y sugerencias de los clientes, a los servicios prestados por la Institución.

2. ALCANCE

Aplica desde el momento en que llega la queja, reclamo o sugerencia, hasta la respuesta que debe darse al usuario como resultado de la gestión y con el fin de presentarlo, al Comité de Calidad.

3. GLOSARIO


- **Institución.** En este documento cuando se utilice el término Institución se estará refiriendo a Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso.

4. DOCUMENTOS APLICABLES

- Formato de quejas, reclamos y sugerencias
- Carta de respuesta al cliente
- Carta enviada por el cliente
- Informe al comité de calidad

5. CONDICIONES GENERALES

- En cada sede debe existir un buzón de sugerencias donde el cliente pueda depositar el formato silenciado de la queja, reclamo o sugerencia

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 016
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	

- El formato de quejas, reclamos y sugerencias debe reposar en la secretaría de cada sede de tal forma que este a la mano de los clientes o el responsable de diligenciar el formato
- Las quejas, reclamos y sugerencias si se amerita podrían ser una no conformidad. Lo que implica que se debe diligenciar el formato de no conformidades y entregar al responsable del proceso.
- Toda queja, reclamo y sugerencia debe ser atendida ofreciendo al cliente una respuesta pertinente de la situación planteada.
- La información de quejas, reclamos y sugerencias se debe utilizar para alimentar los indicadores de satisfacción de clientes.

6. CONTENIDO

7.2 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Recibir queja, reclamo o sugerencia mediante, llamada, carta, personal, verbal, buzón de sugerencias o pagina Web.	Personal de la Institución
2	Si se presenta mediante llamada: a. Diligenciar el formato para quejas, reclamos y sugerencias. b. Continúa paso 7	Secretaria
3	Si se presenta mediante carta: a. Diligenciar el formato para quejas, reclamos y sugerencias. b. Anexa la carta al formato. c. Continúa paso 7	



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**


IEI- P- 016

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01


**PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

4	<p>Si se presenta en forma personal:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ocurre cuando el cliente se dirige personalmente a la Institución y presenta su queja, reclamo o sugerencia de manera verbal Se diligencia el formato en presencia del usuario Continúa paso 7 	Personal de la Institución
5	<p>Si se presenta en forma verbal:</p> <ol style="list-style-type: none"> Este caso ocurre en cualquier lugar y a diferentes horas Solicitar al cliente que presente su caso de forma escrita o dirigiéndose a la Institución (este será un requisito indispensable para tramitar la queja, reclamo o sugerencia) Una vez el usuario presente su caso se diligencia el formato Continúa paso 7 	
6	<p>Si se presenta mediante el buzón de sugerencias o pagina Web:</p> <ol style="list-style-type: none"> El buzón de sugerencias o pagina Web es revisado frecuentemente por el representante de la calidad Diligencia el formato en caso de pagina Web Continúa paso 7 	Coordinador de Calidad
7	Entregar la queja, reclamo o sugerencia al responsable del proceso	Personal
8	Realizar el tramite correspondiente, dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas, a fin de dar solución oportuna al cliente	Responsable del proceso
9	Responder por escrito al cliente tan pronto tenga el resultado de la investigación a la situación planteada y una respuesta pertinente a la misma.	
10	Recopilar los casos presentados en el periodo y presentar un informe al comité de calidad, utilizando la información para alimentar los indicadores de satisfacción de clientes (deben presentar la queja, reclamo o sugerencias, junto con los soportes del tramite realizado a cada caso hasta el momento)	
11	Archivar la información relacionada con cada caso	

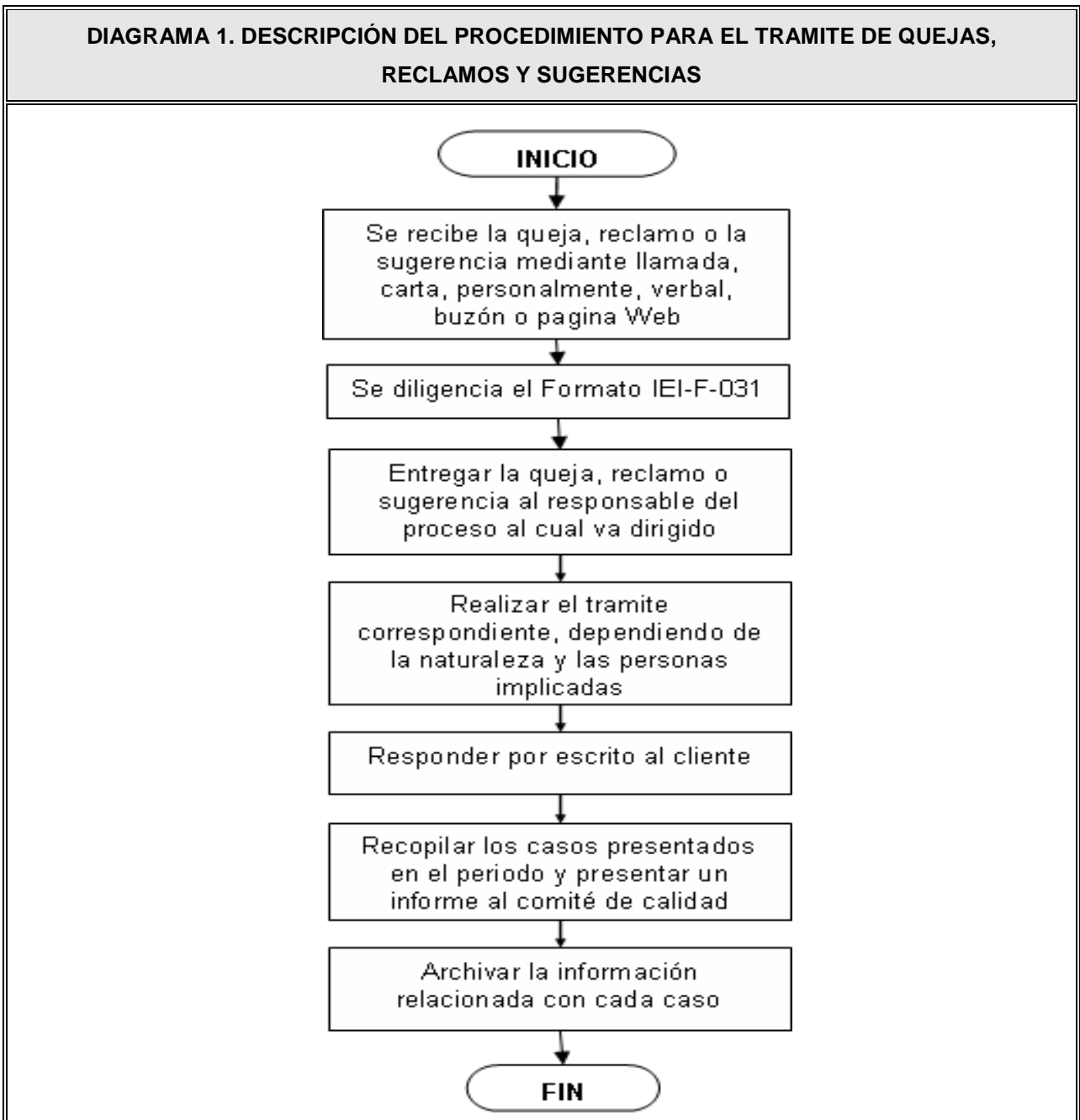
	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 016
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	

7. BIBLIOGRAFIA

- No aplica

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI- P- 016
		Versión: 0
Fecha de Vigencia: 2006-10-01	PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	

8. ANEXOS





**INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES
MIRAMAR Y EL PARNASO**

IEI- P- 016

Versión: 0

Fecha de Vigencia:
2006-10-01

**PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS**

Hoja de Control

ITEM	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	ING. Edward Alonso Ortiz Cortes		
Revisó	MG. Arnulfo Arenas Carreño		
Aprobó	ING. Benito Guerra Fuentes		

Relación De Novedades Y Cambios

Fecha	Novedad	Página/Capitulo	Motivo

Anexo 6

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

CODIGO	TITULO DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE	VIGENCIA	NÚMERO DE LA VERSIÓN	NUMERO DE COPIAS CONTROLADAS	
					Nº	DISTRIBUCIÓN
No Aplica	Proyecto Educativo Institucional PEI	Rector	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
No Aplica	Manual de Convivencia	Rector	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
IEI-M-001	Manual de Funciones y Responsabilidades	Rector	17/07/2006	0	5	Coordinadoras Académicas:3 Rector:1 Coordinador OPEUIS: 1
IEI-M-002	Manual de Calidad	Coordinador de Calidad	05/10/2006	0	6	Coordinador(a) Académico(a):3 Rector:1 Coordinador OPEUIS: 1 Coordinador de Calidad: 1
IEI-P-001	Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos	Coordinador de Calidad	24/05/2006	0	15	Coordinador(a) Académico(a):3 Rector:1 Coordinador OPEUIS: 1 Coordinador de Calidad: 1 Psicólogas: 3 Jefes de Almacén: 3 Secretarias: 3
IEI-P-002	Procedimiento para el Control de Registros	Coordinador de Calidad	15/06/2006	0	12	Coordinador(a) Académico(a): 3 Rector:1 Coordinador OPEUIS: 1 Coordinador de Calidad: 1 Psicólogas: 3 Secretarias: 3
IEI-P-003	Procedimiento para Auditorias Internas de Calidad	Coordinador de Calidad	25/09/2006	0	1	Coordinador de Calidad: 1
IEI-P-004	Procedimiento para el Control de No Conformidades en el Servicio Educativo	Coordinador de Calidad	15/06/2006	0	6	Coordinador(a) Académico(a): 3 Rector:1 Coordinador OPEUIS: 1 Coordinador de Calidad: 1

CODIGO	TITULO DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE	VIGENCIA	NÚMERO DE LA VERSIÓN	NUMERO DE COPIAS CONTROLADAS	
					Nº	DISTRIBUCIÓN
IEI-P-005	Procedimiento para Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejoramiento	Coordinador de Calidad	10/08/2006	0	6	Coordinador(a) Académico(a): 3 Rector:1 Coordinador OPEUIS: 1 Coordinador de Calidad: 1
IEI-P-006	Procedimiento para Revisión por la Dirección	Coordinador de Calidad	10/08/2006	0	6	Coordinador(a) Académico(a): 3 Rector:1 Coordinador OPEUIS: 1 Coordinador de Calidad: 1
IEI-P-007	Procedimiento para el Seguimiento y Medición del Servicio Educativo	Coordinador de Calidad	10/08/2006	0	5	Coordinador(a) Académico(a): 3 Rector: 1 Coordinador de Calidad: 1
IEI-P-008	Procedimiento para la Selección e Inducción de Personal	Coordinador Administrativo de OPEUIS	31/07/2006	0	5	Coordinador(a) Académico(a): 3 Rector:1 Coordinador OPEUIS: 1
IEI-P-009	Procedimiento de Evaluación de Desempeño	Coordinador Administrativo de OPEUIS	31/07/2006	0	5	Coordinador(a) Académico(a): 3 Rector: 1 Coordinador OPEUIS: 1
IEI-P-010	Procedimiento de Matricula e Inducción Estudiantes	Psicólogo(a)	31/07/2006	0	7	Rector:1 Psicólogas: 3 Secretarias: 3
IEI-P-011	Procedimiento para la planeacion	Coordinador(a) Académico(a)	10/08/2006	0	6	Coordinador(a) Académico(a): 3 Rector: 1 Coordinador OPEUIS: 1 Coordinadora Bienestar Est: 1
IEI-P-012	Procedimiento para la contratación de bienes y servicios	Coordinador Administrativo de OPEUIS	0.3/09/2006	0	2	Coordinador OPEUIS:1 Coordinador(a) Rector: 1
IEI-P-013	Procedimiento para la provisión de recursos	Jefe de Almacén	04/09/2006	0	6	Jefes de Almacén:3 Superv. Serv. Gles.: 1 Auxiliar de Mantenimiento: 2
IEI-P-014	Procedimiento de Evaluación de Estudiantes	Rector	04/09/2006	0	7	Rector:1 Psicólogo(a):3 Coordinador(a) Académico(a): 3

CODIGO	TITULO DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE	VIGENCIA	NÚMERO DE LA VERSIÓN	NUMERO DE COPIAS CONTROLADAS	
					Nº	DISTRIBUCIÓN
IEI-P-015	Procedimiento para el control de los Servicios Subcontratados	Coordinador Administrativo de OPEUIS	13/09/2006	0	5	Coordinador OPEUIS: 1 Coordinador(a) Académico(a): 3 Rector: 1
IEI-P-016	Procedimiento para el Trámite de Quejas, Reclamos y Sugerencias	Coordinador de Calidad	20/09/2006	0	8	Coordinador de Calidad: 1 Coordinador(a) Académico(a): 3 Rector: 1 Secretarias: 3
IEI-Q-001	Plan de Calidad para el Diseño y Desarrollo de los Programas de Educación, Formación y de Apoyo	Rector	05/10/2006	0	7	Rector:1 Coordinador(a) Académico(a): 3 Psicólogo(a): 3

LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE DEL REGISTRO	ACCESO	UBICACIÓN	TIEMPO DE RETENCION (MES)	MEDIO	DESTINO FINAL
Carpeta de Matricula:							
Solicitud de Admisión	IEI-F-020	Secretaria	Restringido	Archivo secretaria	12	Copia Dura	Dstrucción
Registro de Matricula	IEI-F-021	Secretaria	Restringido	Archivo secretaria (base de datos)	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura Medio Magnético	Dstrucción
Entrevista Familiar de Admisión Básica Secundaria	IEI-F-035	Psicóloga	Abierto	Carpeta Matricula en secretaria sede Infantas	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto (2 años)
Entrevista Familiar de Admisión Básica Primaria y Transición	IEI-F-036	Psicóloga	Abierto	Carpeta Matricula en secretaria sede Miramar y parnaso	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto (2 años)
Evaluación Diagnóstica Transición	IEI-F-037	Psicóloga	Abierto	Carpeta Matricula en secretaria sede Miramar	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto(2 años)
Resultados Evaluación Diagnóstica Transición	IEI-F-038	Psicóloga	Abierto	Carpeta Matricula en secretaria sede Miramar	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto(2 años)
Cancelación de Matricula	IEI-F-026	Secretaria	Restringido	Archivo secretaria	12	Copia Dura	Archivo muerto
Resultados Evaluación Diagnóstica Primero	IEI-F-053	Psicóloga	Abierto	Carpeta Matricula en secretaria sede Miramar	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto(2 años)

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE DEL REGISTRO	ACCESO	UBICACIÓN	TIEMPO DE RETENCION (MES)	MEDIO	DESTINO FINAL
Carpeta de Matricula:							
Resultados Prueba de Aptitudes	IEI-F-039	Psicóloga	Abierto	Carpeta Matricula en secretaria en cada sede	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto (2 años)
Compromiso de Matricula	No Aplica	Secretaria de cada sede	Restringido	Carpeta Matricula en secretaria en cada sede	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto (2 años)
Otros registros: Boletín o certificado de notas final del ultimo año Cuatro fotos, Paz y salvo del colegio de procedencia, Fotocopia de tarjeta identidad (2), carné de salud, Registro civil	No Aplica	Secretaria de cada sede	Restringido	Carpeta Matricula en secretaria en cada sede	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto (2 años)
Observador del Estudiante							
Registro de Matricula	IEI-F-021	Secretaria	Restringido	Observador del estudiante	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura Medio Magnético	Destrucción
Test de Aptitudes Escolar (TEA)	No Aplica	Psicóloga	Restringido	Observador del estudiante	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Destrucción
Registro de Coevaluación	IEI-F-013	Director de Grupo	Restringido	Observador del estudiante	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto
Registro Acumulativo Observado en el Proceso de Desarrollo del Estudiante	IEI-F-033	Docente	Restringido	Observador del Estudiante	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo Muerto

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE DEL REGISTRO	ACCESO	UBICACIÓN	TIEMPO DE RETENCION (MES)	MEDIO	DESTINO FINAL
Observador del Estudiante							
Seguimiento Integral Proceso	IEI-F-011	Director de Grupo	Restringido	Observador del estudiante	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Destrucción
Entrevista con Padres de Familia	IEI-F-012	Director de Grupo	Restringido	Observador del estudiante	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto
Toma de Testimonio	IEI-F-027	Docente	Restringido	Observador del Estudiante	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto
Acta de compromiso académico	No Aplica	Director de Grupo	Restringido	Observador del Estudiante	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto
Acta de compromiso comportamental	No Aplica	Director de Grupo	Restringido	Observador del Estudiante	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto
Seguimiento de Actividades de Superación	IEI-F-001	Director de Grupo	Personal Autorizado	Observador del Estudiante	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Destrucción
Carpeta de Vigilancia							
Autorización de Salida del Estudiante	IEI-F-004	Vigilante	Abierto	Carpeta en Vigilancia	6	Copia Dura	Destrucción
Autorización de Ingreso de Personal Externo	IEI-F-005	Vigilante	Abierto	Carpeta en Vigilancia	6	Copia Dura	Destrucción
Autorización Actividades Extracurriculares	IEI-F-006	Vigilante	Abierto	Carpeta en Vigilancia	3	Copia Dura	Destrucción
Autorización de Entrada o Salida de Materiales	IEI-F-008	Vigilante	Abierto	Carpeta de vigilancia	12	Copia Dura	Destrucción

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE DEL REGISTRO	ACCESO	UBICACIÓN	TIEMPO DE RETENCION (MES)	MEDIO	DESTINO FINAL
Carpeta de Vigilancia							
Control de Vigilancia	IEI-F-014	Vigilante	Abierto	Carpeta de vigilancia	6	Copia Dura	Destrucción
Registro de Asistencia de Instructores	IEI-F-019	Vigilante	Abierto	Carpetas de vigilancia	12	Copia Dura	Destrucción
Control de Ingreso de Estudiantes Portería	IEI-F-028	Vigilante	Abierto	Carpeta de vigilancia	6	Copia Dura	Destrucción
Personal Servicios Generales, Auxiliar de Mantenimiento y Bienestar Estudiantil	IEI-F-029	Vigilante	Abierto	Carpeta de vigilancia	12	Copia Dura	Destrucción
Autorización de Salida del Personal Docente y Administrativo	IEI-F-003	Secretaria	Abierto	Carpeta de Vigilancia	12	Copia Dura	Destrucción
Provisión de Recursos							
Formato de solicitud de recursos	IEI-F-049	Coordinación Académica	Personal Autorizado	Carpeta Coordinación Académica	12	Copia Dura Medio Magnético	Destrucción
Formato de solicitud de recursos interno	IEI-F-050	Jefe de almacén	Personal Autorizado	Archivo de Almacén	12	Copia Dura	Destrucción
Lista de Chequeo de Recursos	IEI-F-051	Jefe de almacén	Personal Autorizado	Archivo de Almacén	12	Copia Dura	Destrucción
Formato de devoluciones (internas y externas (uis))	IEI-F-052	Coordinación Académica Jefe de almacén	Personal Autorizado	Carpeta Coordinación Académica, Archivo de Almacén	12	Copia Dura	Destrucción
Informe de Inventarios	IEI-I-005	Jefe de almacén (Coordinación Académica)	Restringido	Carpeta Coordinación Académica	12	Copia Dura	Destrucción

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE DEL REGISTRO	ACCESO	UBICACIÓN	TIEMPO DE RETENCION (MES)	MEDIO	DESTINO FINAL
Reg. Bienestar Estudiantil							
Remisión de Estudiantes a Bienestar Estudiantil	IEI-F-034	Psicóloga	Restringido	Carpeta oficina de psicología en cada sede	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto (2 años)
Informe de Evaluación Bienestar Estudiantil	IEI-I-003	Bienestar Estudiantil	Restringido	Oficinas de psicología de cada sede	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura Medio Magnético	Archivo muerto (2 años)
Informe de Evolución Bienestar Estudiantil	IEI-I-004	Bienestar Estudiantil	Restringido	Oficinas de psicología de cada sede	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura Medio Magnético	Archivo muerto (2 años)
Control de Asistencia a Consulta	IEI-F-040	Nutricionista	Abierto	Carpeta Nutricionista	12	Copia Dura	Destrucción
Formato de Evaluación de Actividades	IEI-F-043	Nutricionista	Abierto	Carpeta nutricionista	12	Copia Dura	Destrucción
Formato de Incumplimiento a citas	IEI-F-044	Nutricionista	Abierto	Carpeta nutricionista	12	Copia Dura	Destrucción
Historia nutricional	No Aplica	Nutricionista	Restringido	Carpeta nutricionista	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto (2 años)
Diagnostico nutricional	No Aplica	Nutricionista	Restringido	Carpeta nutricionista	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto (2 años)
Tamizaje Auditivo para la Población Escolar	IEI-F-045	Fonoaudiologa	Restringido	Oficina Fonoaudiologia	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto (2 años)
Control de Tamizaje Auditivo	IEI-F-046	Fonoaudiologa	Abierto	Oficina Fonoaudiologia	12	Copia Dura	Destrucción

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE DEL REGISTRO	ACCESO	UBICACIÓN	TIEMPO DE RETENCION (MES)	MEDIO	DESTINO FINAL
Reg. Bienestar Estudiantil							
Control de Asistencia BE	IEI-F-047	Psicopedagoga Fonoaudiologa	Abierto	Carpeta oficina psicopedagogía fonoaudiología en cada sede	12	Copia Dura Medio Magnético	Dstrucción
Estadística Estudiantes	IEI-F-048	Psicopedagoga Fonoaudiologa	Abierto		12	Copia Dura Medio Magnético	Dstrucción
Actas							
Acta de Comité de Calidad	No Aplica	Coordinador de Calidad	Personal Autorizado	Carpeta oficina Coordinador de Calidad	24	Copia Dura	Archivo muerto
Acta de Revisión por la Dirección	No Aplica	Coordinador de Calidad	Personal Autorizado	Carpeta oficina Coordinador de Calidad	24	Copia Dura	Archivo muerto
Actas de Equipo de Alta Dirección	No Aplica	Coordinador OPEUIS	Personal Autorizado	Carpeta oficina Coordinador OPEUIS	24	Copia Dura	Archivo muerto
Acta de Comité de Convivencia	No Aplica	Coordinadoras académicas	Personal Autorizado	Carpeta oficina Coordinador(a) Académico(a)	24	Copia Dura	Archivo muerto
Acta de comisión de evaluación y promoción	No Aplica	Coordinadoras académicas	Personal Autorizado	Carpeta oficina Coordinador(a) Académico(a)	24	Copia Dura	Archivo muerto
Acta de izada de Bandera	No Aplica	Coordinadoras académicas	Personal Autorizado	Carpeta oficina Coordinador(a) Académico(a)	24	Copia Dura	Archivo muerto
Acta de Consejo de Docentes	No Aplica	Coordinadoras académicas	Personal Autorizado	Carpeta oficina Coordinador(a) Académico(a)	24	Copia Dura	Archivo muerto
Acta de Consejo Directivo	No Aplica	Rector	Personal Autorizado	Carpeta oficina Rector	24	Copia Dura	Archivo muerto
Acta de Consejo Académico	No Aplica	Rector	Personal Autorizado	Carpeta oficina Rector	24	Copia Dura	Archivo muerto

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE DEL REGISTRO	ACCESO	UBICACIÓN	TIEMPO DE RETENCION (MES)	MEDIO	DESTINO FINAL
Actas							
Actas de Reuniones de PPA	No Aplica	Coordinadoras académicas	Personal Autorizado	Carpeta oficina Coordinador(a) Académico(a)	24	Copia Dura	Archivo muerto
Actas de Reuniones de PPI	No Aplica	Coordinadoras académicas	Personal Autorizado	Carpeta oficina Coordinador(a) Académico(a)	24	Copia Dura	Archivo muerto
Actas de Reuniones de Bienestar Estudiantil	No Aplica	Coordinadora de Bienestar Estudiantil	Personal Autorizado	Carpeta oficina Psicóloga sede Infantas	24	Copia Dura	Archivo muerto
SGC							
Reporte de Conformidades	No IEI-F-018	Coordinador de Calidad	Personal Autorizado	Carpeta oficina Coordinador de Calidad	Hasta cerrar la No Conformidad	Copia Dura	Archivo muerto
Informe de Auditoria	No Aplica	Coordinador de Calidad	Personal Autorizado	Carpeta oficina Coordinador de Calidad	12	Copia Dura	Archivo muerto
Formato de Quejas, Reclamos y Sugerencias	IEI-F-031	Coordinador de Calidad	Personal Autorizado	Carpeta oficina Coordinador de Calidad	12	Copia Dura	Dstrucción
Listado maestro de documentos	No Aplica	Coordinador de Calidad	Abierto	Oficina Coordinador de Calidad	No Aplica	Medio Magnético	No aplica
Listado Maestro de Registros	No Aplica	Coordinador de Calidad	Abierto	Oficina Coordinador de Calidad	No Aplica	Medio Magnético	No aplica
Control de Documentos Externos	IEI-F-030	Secretaria	Restringido	Archivo secretaria	12	Copia Dura	Archivo muerto
Plan de Auditoria Interna	IEI-F-032	Coordinador de Calidad	Personal Autorizado	Oficina Coordinador de Calidad	12	Copia Dura	Archivo muerto
Programa de auditoria	IEI-F-053	Coordinador de Calidad	Personal Autorizado	Oficina Coordinador de Calidad	12	Copia Dura	Archivo muerto

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE DEL REGISTRO	ACCESO	UBICACIÓN	TIEMPO DE RETENCION (MES)	MEDIO	DESTINO FINAL
SGC							
Informe de auditoria interna	IEI-F-054	Coordinador de Calidad	Personal Autorizado	Oficina Coordinador de Calidad	12	Copia Dura	Archivo muerto
Administrativo							
Planes de mantenimiento a Infraestructura	No Aplica	Coordinador OPEUIS	Personal Autorizado	Oficina Coordinador OPEUIS	12	Medio Magnético	Archivo muerto
Plan de capacitaciones	No Aplica	Coordinador OPEUIS	Personal Autorizado	Oficina Coordinador OPEUIS	12	Medio Magnético	Archivo muerto
Planeación Estratégica (Administrativa)	No Aplica	Coordinador OPEUIS	Personal Autorizado	Oficina Coordinador OPEUIS	12	Copia Dura	Archivo muerto
Resultados de la evaluación de desempeño	No Aplica	Coordinador OPEUIS	Personal Autorizado	Oficina Coordinador OPEUIS	12	Copia Dura	Archivo muerto
Compromiso de Mejoramiento Personal	IEI-F-015	Coordinador OPEUIS	Restringido	OPEUIS hoja de vida	Tiempo de permanencia del trabajador en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto
Reporte de Ruta	IEI-F-002	Coordinador OPEUIS	Restringido	AZ OPEUIS	60 (5 años)	Copia Dura	Archivo muerto
Asistencia a Capacitaciones	IEI-F-024	Coordinador OPEUIS	Restringido	AZ OPEUIS	12	Copia Dura	Archivo muerto
Supervisión Cafetería	IEI-F-041	Nutricionista	Abierto	Carpeta Nutricionista en cada sede	12	Copia Dura	Destrucción
Reunión de Compromisos	IEI-F-042	Nutricionista	Restringido	Carpeta nutricionista	12	Copia Dura	Destrucción
Informe Semanal de Transporte	IEI-I-001	Coordinador OPEUIS	Restringido	AZ OPEUIS	12	Copia Dura	Archivo muerto
Llamados de Atención	No Aplica	Rector	Restringido	Secretaria OPEUIS	Permanencia del docente	Copia Dura	Archivo muerto

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE DEL REGISTRO	ACCESO	UBICACIÓN	TIEMPO DE RETENCION (MES)	MEDIO	DESTINO FINAL
Otros Registros Académicos							
Planeación Mensual	IEI-F-010	Docente	Abierto	Archivo docentes (bodegas)	12	Copia Dura	Dstrucción
Comisión de Evaluación	IEI-F-022	Coordinador Académico	Restringido	Coordinación académica	12	Copia Dura	Archivo muerto
Seguimiento al Desarrollo del Estudiante (Diagnostico)	IEI-F-023	No Aplica	Restringido	Archivo Coordinación Académica	12	Copia Dura	Archivo muerto
Informe de Desempeño Académico	IEI-I-002	Rector	Restringido	Rectoría	12	Copia Dura	Archivo muerto
Informes de Proyecto Pedagógico de Aula	No Aplica	No Aplica	Restringido	Coordinación académica	12	Copia Dura	Archivo muerto
Evaluación de la Institución							
Resultados de Evaluación Institucional	No Aplica	Rector	Personal Autorizado	Oficina del Rector	12	Copia Dura Medio Magnético	Archivo muerto
Resultados de Encuestas de Satisfacción del Cliente	No Aplica	Rector	Personal Autorizado	Oficina del Rector	12	Copia Dura	Archivo muerto
Plan de mejoramiento Institucional	No Aplica	Rector	Personal Autorizado	Oficina del Rector	12	Copia Dura Medio Magnético	Archivo muerto
Evaluación del Plan de mejoramiento Institucional	No Aplica	Rector	Personal Autorizado	Oficina del Rector	12	Copia Dura Medio Magnético	Archivo muerto
Resultados de Programas Externos	No Aplica	Rector	Abierto	Oficina del Rector	No Aplica	Copia Dura Medio Magnético	No Aplica
Otros Registros							
Reporte de Novedades	IEI-F-009	Coordinación Académica	Restringido	Carpeta Coordinación Académica	12	Copia Dura	Archivo muerto
Autorización Suministro de Medicamentos	IEI-F-017	Enfermera	Restringido	Carpeta de enfermería	12	Copia Dura	Dstrucción

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE DEL REGISTRO	ACCESO	UBICACIÓN	TIEMPO DE RETENCION (MES)	MEDIO	DESTINO FINAL
Otros Registros							
Citación a Padres de Familia	IEI-C-001	Director de Grupo	Restringido	Agenda de Estudiantes	12	Copia Dura	Dstrucción
Comunicación Interna	No Aplica	Rector	Abierto	Rectoría	12	Copia Dura	Dstrucción
Registro de Entrada al Diseño							
Leyes y decretos reglamentarios	No Aplica	Rector	Abierto	Oficina del Rector	Permanente	Copia Dura Medio Magnético	No Aplica
Diagnostico del Estudiante	No Aplica	Psicóloga	Restringido	Carpeta oficina Psicóloga	Tiempo de permanencia del estudiante en la Institución	Copia Dura	Archivo muerto
Expectativas y necesidades de los estudiantes	No Aplica	Coordinación Académica	Abierto	Actas de PPA (Coordinadora Académica)	12	Copia Dura	Dstrucción
PEI	No Aplica	Rector	Personal Autorizado	Oficina del Rector	Permanente	Copia Dura Medio Magnético	No Aplica
Registro de Revisión del Diseño							
Planeación Mensual	IEI-F-010	Docente	Abierto	Archivo docentes (bodegas)	12	Copia Dura	Dstrucción
Cumplimiento de Logros	No Aplica	Coordinación Académica	Personal Autorizado	AZ (Sistema de Rendimiento Académico)	12	Copia Dura	Archivo muerto
Cronograma de Actividades de los Proyectos (PPA-PPI)	No Aplica	Coordinación Académica	Abierto	Carpeta Coordinación Académica	12	Copia Dura	Archivo muerto
Cumplimiento planeación de actividades BE	No Aplica	Coordinadora de BE	Personal Autorizado	Actas de Reuniones de BE	12	Copia Dura	Archivo muerto
Registro de Verificación del Diseño							
Actualizaciones del PEI	No Aplica	Rector	Personal Autorizado	Oficina del Rector	Permanente	Copia Dura	Dstrucción

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO	RESPONSABLE DEL REGISTRO	ACCESO	UBICACIÓN	TIEMPO DE RETENCION (MES)	MEDIO	DESTINO FINAL
Registro de Verificación del Diseño							
Plan de mejoramiento Institucional	No Aplica	Rector	Personal Autorizado	Oficina del Rector	12	Copia Dura Medio Magnético	Archivo muerto
Resultados de Concursos Internos	No Aplica	Rector	Abierto	Oficina del Rector	12	Copia Dura Medio Magnético	Archivo muerto
Registros de la Ejecución de la semana Científico Cultural (PPA)	No Aplica	Coordinación Académica Rector	Abierto	Coordinación Académica Oficina del Rector	12	Copia Dura Medio Magnético	Archivo muerto
Registro de Validación del Diseño							
Resultados de Pruebas Externas	No Aplica	Rector	Abierto	Oficina del Rector	Permanente	Copia Dura	Destrucción
Autoevaluación Institucional	No Aplica	Rector	Personal Autorizado	Oficina del Rector	12	Copia Dura Medio Magnético	Archivo muerto
Cumplimiento de expectativas estudiantes (Encuesta PPA)	No Aplica	Coordinación Académica Rector	Abierto	Coordinación Académica Oficina del Rector	12	Copia Dura Medio Magnético	Archivo muerto
Nivel de Participación de los estudiantes en los proyectos (Informes PPA)	No Aplica	Coordinación Académica Rector	Abierto	Coordinación Académica Oficina del Rector	12	Copia Dura Medio Magnético	Archivo muerto
Cumplimiento de logros (Informes académico)	No Aplica	Rector	Personal Autorizado	Coordinación Académica Oficina del Rector	12	Copia Dura	Archivo muerto

Anexo 7

ARTICULOS PUBLICADOS EN *PETROUIS*



A Buena marcha la implementación del Modelo de Gestión de la Calidad

Hablemos de calidad en la educación

Por: Benito Guerra Fuentes - Coordinador Administrativo Proyectos Especiales UIS

El mejoramiento de la **Calidad en la Educación** además de ser una exigencia del Ministerio de Educación Nacional es primordialmente, un factor determinante de competitividad en el sector y se convierte hoy día, en un reto para todas las instituciones educativas por la misma necesidad de formar estudiantes competentes y seguros que a futuro se conviertan en ciudadanos debidamente preparados, capaces de orientar su propia vida y de contribuir al progreso del país en un mundo cada vez mas exigente y globalizado.

Hablar de **Calidad en la Educación**, es asegurarse que los estudiantes alcancen los objetivos esbozados en el Proyecto Educativo Institucional se da cuando las instituciones educativas se centran en las necesidades de los estudiantes, y en las expectativas de padres de familia y otras partes interesadas, ofreciendo oportunidades de aprendizaje en forma metódica a través de experiencias y vivencias reales que fortalezcan y potencialicen los talentos individuales y los diferentes estilos de aprendizaje.

Una herramienta que facilita el **Mejoramiento de la Calidad en la Educación** es sin duda alguna, el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en principios, estándares y directrices universales que bien implementados en cualquier institución con un enfoque gerencial que aplique sistemáticamente el ciclo del PLANEAR-HACER-VERIFICAR-ACTUAR, le permitirá gestionar sus procesos de

gestión tanto Directiva como Académica, Administrativa, Financiera y de la Comunidad con mayores probabilidades de éxito.

Bajo ~~las~~ **las anteriores premisas y con firme decisión** y compromiso de todo el personal administrativo y docente de la Institución Educativa Infantas, hemos iniciado desde finales del año anterior, la implementación del modelo de Gestión de la Calidad ISO 9001 versión 2000 con el que buscamos demostrar al interior de nuestra comunidad educativa y de manera externa a toda la ciudad y la región, que nuestros procesos están orientados a satisfacer necesidades y expectativas con un enfoque integral de calidad y servicio.

Hemos concebido el modelo como un medio. Es decir, como una herramienta que nos permitirá cohesionar los procesos, el personal, la infraestructura, las metodologías de enseñanza-aprendizaje, los planes de estudio y las prácticas de administración y dirección dentro de un enfoque sistémico, donde a través de una visión compartida el objetivo sea siempre y en todo momento la formación de estudiantes competentes con un proyecto de vida definido.

Me complace dar a conocer que el proceso se ha venido desarrollando de acuerdo con lo planeado y muestra un avance del 50%. Los hitos más importantes para destacar y bajo los cuales, en gran medida hemos empezado a

direccionar la gestión de la Institución hacia la calidad y su mejora continua son los siguientes:

- La definición de la Política de Calidad de la Institución, Directriz que refleja el pensamiento de la administración acerca de lo que debe ser el producto educativo con criterios de calidad.
- La fijación de objetivos de calidad del servicio educativo con indicadores y planes de medición y gestión.
- El modelamiento de los procesos de la Institución y su respectiva caracterización y documentación.
- La definición de un proceso de gestión documental para la Institución que nos proporcionará tener documentos y registros únicos, normalizados y controlados.
- Y finalmente, la estructuración y funcionamiento de un Comité de Calidad como el ente estratégico de Alta Dirección que orienta, controla y hace seguimiento al proceso de calidad.

Esperamos que a través de la capacitación formal a un selecto grupo de docentes y funcionarios de la Institución en ISO 9000 programada para el segundo semestre del presente año, el proceso de implementación se esté cumpliendo hacia finales del presente año y estemos ad portas de constituirmos en la primera organización del área en lograrlo, lo cual no se podrá dar sin el compromiso y la participación activa de todos quienes formamos la gran familia UIS-Ecopetrol-Infantas.

Inicia fase de diseño en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2000

En el marco de la Política de Calidad, la Institución Educativa Infantas y sus Sedes Miramar y El Parnaso, ha iniciado el diseño y la implementación de la norma ISO 9001:2000 lo que permitirá cumplir con la filosofía de mejoramiento continuo trazado por la Institución.

Según lo expresó el Rector de la Institución Educativa, Mg. Arnulfo Arenas Carreño, "con este proceso, evidenciamos nuestro compromiso con la familia Infantas y la comunidad educativa en general, en la tarea de alcanzar los más altos niveles de calidad dentro del proceso educativo. Además de ofrecerte a la ciudad y la región, la posibilidad de contar con la primera institución educativa en adelantar este tipo de gestiones que buscan la formación de seres humanos líderes e integrales comprometidos con el desarrollo de su entorno".

Por su parte, el Director de la Universidad Industrial de Santander, Sede Barrancabermeja, Ing. Oscar Vanegas Angarita, manifestó que con este proceso se pretende aplicar el pensamiento de la alta administración dentro del sector educativo en el marco de los requerimientos de ley exigidos por el Ministerio de Educación Nacional.

"Hemos dado los primeros pasos en el camino hacia la certificación, bajo la coordinación de la Universidad Industrial de Santander, garantizando así el éxito en el proceso porque se ha entendido el compromiso como una tarea de todos: docentes, padres de familia y comunidad educativa en general", puntualizó el Director de la UIS.

Finalmente, se espera que una vez se haga la respectiva aplicación de los resultados de ésta fase de diseño e implementación, en un período de dos o tres meses y se realicen posteriormente los cambios a que haya lugar, se solicitará la certificación a las entidades que en el país califican y autorizan este tipo de procesos, que hasta hace algunos meses, era solo aplicable en empresas y entidades de los sectores industrial y comercial.



"... con este proceso, evidenciamos nuestro compromiso con la familia infantas y la comunidad educativa general, en la tarea de alcanzar los más altos niveles de calidad dentro del proceso educativo ..."

Petro UIS



Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

¿Cómo y Hacia dónde Vamos?

Por: Ing. Benito Guerra Fuentes

Coord. Administrativo Proyectos Especiales - UIS Sede Barrancabermeja

Una vez terminado el diseño del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con el estándar ISO 9001:2000, la Institución ha venido implementando los requisitos obligatorios y ajustando algunas actividades y procedimientos a lo establecido en la documentación definida, con miras a que el enfoque sistémico y de procesos sea evidente en todo nuestro accionar y podamos demostrar a la comunidad educativa que nuestro servicio es y será siempre de la mejor calidad.

Paralelamente, un grupo de personas conformado por Docentes, Administrativos y Servicios Generales de la Institución recibió capacitación en todos los aspectos relacionados con la normatividad a través de un Diplomado en ISO 9000 para el sector Educativo

dirigido por el ICONTEC y la UIS, lo que indudablemente dinamizó la implementación del sistema por la comprensión que se tuvo de temas como la planificación de la calidad, el trabajo por procesos, la gestión de los recursos, los criterios y métodos de medición y mejora; y finalmente los métodos de auditoría interna.


Gracias a este último tema, el comité de Calidad de la Institución aprobó en su última reunión la auditoría interna, aprovechando el cumplimiento de las competencias definidas para los auditores internos. La organización está preparada para recibir esta primera evaluación interna, que nos va a permitir conocer de manera objetiva y clara, si el sistema está lo suficientemente robusto para recibir la auditoría externa y la certificación.

Es claro para la Alta Dirección de la Institución que este ejercicio de auditoría interna que se realizará en la última semana de octubre del presente año, es la herramienta que permitirá dimensionar que tan interiorizado está el sistema de gestión. De ahí que todo el personal debe tomarlo con la mayor seriedad y prestar la colaboración y su disposición para que la información recopilada sea veraz y consistente. El fin que se busca no es la Certificación en sí, ésta solo es un medio de demostrar que cumplimos un referente. El verdadero fin es lograr que la Institución haga las cosas bien siempre y desde la primera vez, para que el servicio educativo se traduzca en la entrega de estudiantes íntegros, competentes y formados para que sean útiles a la sociedad.

Anexo 8

REGISTROS DE AUDITORIA

PLANES DE AUDITORIA POR PROCESOS

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDE MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI-F-032
PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		

AUDITORIA No. 1 Auditoria al sistema de Gestión de la Calidad en la Inst. Infantas Sedes Miramar y El Parnaso. FECHA:		
REUNION DE APERTURA: Jueves 23-06- h: 3:30 p.m.	REUNION DE CIERRE:	
CARGOS A AUDITAR: Psicología, Secretaria, Docentes		
OBJETIVOS: Evaluar la Eficacia del Proceso Admis. y Matrícula		
ALCANCE: Todos los subprocesos del proceso de Admisión y Matrícula. <ul style="list-style-type: none"> - Admisión - Aplicación de Pruebas - Registro de Matrícula - Distribución e inducción. 		
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: NTC-ISO 9001:2000; Manual de Calidad; Documentos y procedimientos <ul style="list-style-type: none"> - Manual de convivencia - I.E.I.F. 020 - solicitud de Admisión - I.E.I.F. 021 - Formato de Matrícula - I.E.I.F. 035. Entrevista familiar de Admisión - Básica Secundaria. - I.E.I.F. 036 " " " " " Primaria - I.E.I.F. 037 Evaluac. diagnóstica transición 		
PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA		
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR
Monica Guzman	Psicóloga	Gloria Ruiz Beltrán
Lina Benavides - Ana M ^a	psicóloga	Skarlett Aguirre - Arnulfo A. (Gina)
Cecilia Morales	Secretaria	Gloria Ruiz
Orfenia Pérez - Celis Sda.	Secretaria	Skarlett - Arnulfo A.
Gladys Ortega	Docente	Arnulfo Arevalo
FECHA DE INFORME AUDITORIA:		
AUDITOR: Gloria Ruiz Beltrán		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDE
MIRAMAR Y EL PARNASO

IEI-F-032

PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

AUDITORIA No. <u>1</u>		FECHA:
REUNION DE APERTURA:		REUNION DE CIERRE: <u>Octubre 27</u>
CARGOS A AUDITAR: <u>Rector, coordinador OPEUIS</u>		
OBJETIVOS: <u>Evaluar la eficacia del proceso Gestión de la comunidad.</u>		
ALCANCE: <u>Aplica al proceso de Gestión de la comunidad y sus actividades de relaciones Interinstitucionales y mecanismos de participación.</u>		
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: <u>P.E.I, capítulo IV, Registros de participación. Resultados de la evaluación de la participación.</u>		
PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA		
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR
<u>Arnulfo Arenas</u>	<u>Rector.</u>	<u>Julieth Silva.</u>
<u>Ing. Benito Guerra.</u>	<u>Coord. OPEUIS</u>	<u>Libio Rosa Motta.</u>
FECHA DE INFORME AUDITORIA:		
AUDITOR: <u>Libio R. Motta</u>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDE
MIRAMAR Y EL PARNASO

IEI-F-032

PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

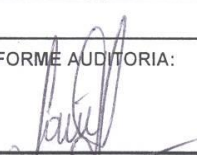
AUDITORIA No. <u>1</u> Auditoria al Proceso Provisión de Recursos en la Institución Educ. Infantas		
REUNION DE APERTURA:		FECHA: REUNION DE CIERRE: Octubre 27 de 2006 9:00 a.m.
CARGOS A AUDITAR: Asistente Coordinador Administrativo OPEUIS - JEFE de almacén (cada sede) - docente - Auxiliar de mantenimiento - Supervisor de servicios generales.		
OBJETIVOS: Evaluar la eficacia del Proceso de Provisión de Recursos.		
ALCANCE: Apta desde la recopilación de las necesidades, solicitud del pedido, suministro, verificación y control de los recursos.		
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: NTC • Manual de Calidad • P.E.I. • Formato de solicitud de recurso interno • Lista de chequeo • SAEC y sus registros • Formato de devolución		
PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA		
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR
Jaime Flórez Villa/Leandro/Enik	Jefe de Almacén	Cecilia Morales
Sergio Antívar	Auxiliar de manteni.	Diana Rodríguez
Donaldo Ayala	Supervisor Servicios	
Pedro González	Docente	
Flor María Buitrago	Asistente coord. OPEUIS	
FECHA DE INFORME AUDITORIA:		
AUDITOR: <i>Jaime L. Rodríguez</i>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDE
MIRAMAR Y EL PARNASO

IEI-F-032

PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

AUDITORIA No. <u>1</u> <u>Recurso Humano</u>		FECHA:
REUNION DE APERTURA:		REUNION DE CIERRE: <u>Octubre 27/2006-9.00 a.m.</u>
CARGOS A AUDITAR: - Coordinador OPEUIS - Rector - Coordinación Académica		
OBJETIVOS: <u>Evaluar la eficacia del Proceso Recurso Humano</u>		
ALCANCE: <u>Selección del Personal</u> - Evaluación del Desempeño - Capacitaciones		
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: * Procedimiento de Selección e inducción de personal * Procedimiento de Evaluación de desempeño * Plan y programa de capacitación * Manual de funciones * Hojas de Vida * Resultado de pruebas de Selección y Evaluación * Registro de Capacitación * Informe de Evaluación		
PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA		
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR
<u>Benito Guerra</u>	<u>Coordinador OPEUIS</u>	<u>M^a del Pilar Rodríguez</u>
<u>Arnolfo Arenas</u>	<u>Rector</u>	<u>Libia Estupinan</u>
<u>Diana Rodríguez</u>	<u>Coordinadora</u>	<u>Jaime Flores</u>
FECHA DE INFORME AUDITORIA:		
AUDITOR: 		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDE
MIRAMAR Y EL PARNASO

IEI-F-032

PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

AUDITORIA No. <u>1</u> Auditoria al S.G.C de la Institución Educativa Infantas		FECHA:
REUNION DE APERTURA:		REUNION DE CIERRE: 27 de octubre de 2006
CARGOS A AUDITAR: Coordinador de calidad Rector Secretarias		
OBJETIVOS: Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad		
ALCANCE: Gestión documental, Auditorias, Mejora continua, Medición de la satisfacción del cliente, Revisión por la Dirección		
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: NTC- ISO 9001:2000, Manual de Calidad Documentos y registros		
PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA		
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR
Ing. Benito Guerra	Coord. de Calidad	Gina Benavides
Mag. Arnulfo Arenas	Rector	Rosa Amoscho
Cecilia Morales	Secretaria	Leandro Menezes
FECHA DE INFORME AUDITORIA:		
AUDITOR:		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDE
MIRAMAR Y EL PARNASO

IEI-F-032

PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

AUDITORIA No. <u>1</u>		FECHA:	
REUNION DE APERTURA:		REUNION DE CIERRE:	
		OCTUBRE 27 9:00A.M.	
CARGOS A AUDITAR:			
<ul style="list-style-type: none"> - Rector - Coord. Academicos - Docentes - Psicologa 			
OBJETIVOS: Evaluar que se ejecute, la planeación, programación y evaluación de las actividades curriculares, tendientes a proporcionar en el estudiante la formación y sus competencias definidos			
ALCANCE:			
Proceso: Servicio Educativo Integral Subproceso: Ejecución de la planeación Evaluación del cumplimiento (Bienes-estar estudiantil) de planeación			
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: NTC-150 9001:2000, Manual de Calidad, Documentos y Procedimientos: - Evaluación de estudiante, Planeación, control de N.C. en el servicio Educativo y - Seguimiento y Medición del SE			
- Plan de calidad para el diseño y desarrollo de los programas de Educa. Es.m. y Apoy			
PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA			
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR	
Arnulfo Arenas	Rector	Benito Guerra F	
Libia Bosa Motta Perez	Coord. Academicos	Elsa Bosa Acute	
Ps. Monica Moreno Gladys Amz, Lina Lopez, Monica B.	Psicologa Docentes	Yajaira Herrera	
Hendulba Perez, Rafael Rodriguez			
Monica Borrero Luisa Edu, Edgson Ramos			
FECHA DE INFORME AUDITORIA:			
AUDITOR: Yajaira Herrera S.			



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDE
MIRAMAR Y EL PARNASO

IEI-F-032

PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

AUDITORIA No. <u>1</u>		FECHA:
REUNION DE APERTURA:	REUNION DE CIERRE: Octubre 27 de 2006 9:00 a.m.	
CARGOS A AUDITAR: Rectoría Coordinación Académica Coordinación Bienestar Estudiantil		
OBJETIVOS: Evaluar la implementación eficaz del Proceso de Diseño y desarrollo		
ALCANCE: Abarca los subprocesos de: - Análisis de la información de entrada - Seguimiento y medición. - Elaboración de Planes y Proyectos - Implementación - Verificación y Validación		
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: Plan de Calidad para el diseño y desarrollo de los programas de Educación, formación y de apoyo (IEI-Q-001) Manual de Calidad Capítulo 7 (7.1 - 7.2 - 7.3) IEI-M-002		
PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA		
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR
Diana Rodríguez	Coordinadora A.	
Arnulfo Arenas C	Rector	Edward Alonso Ortiz
Mónica Moreno G	Psicóloga	Ana María Manosalva
Gina Benavides	Psicóloga	
Libia Rosa Motta	Coordinadora A.	
Elsa Barza Acuña	Coordinadora A.	
FECHA DE INFORME AUDITORIA:		
AUDITOR: <u>Edward Alonso Ortiz Cortes</u>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDE
MIRAMAR Y EL PARNASO

IEI-F-032

PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

AUDITORIA No. <u>1</u>		FECHA: <u>Octubre</u>
REUNION DE APERTURA:		REUNION DE CIERRE: <u>27 de Octubre-2006</u>
CARGOS A AUDITAR: Director de la U.I.S Auxiliar del proceso administrativo. Coordinador Opeu.I.S Rector I.E.I. Coordinadoras.		
OBJETIVOS: <u>Evaluar la eficacia del proceso administrativo.</u>		
ALCANCE: <u>Planeación estratégica * Comunicación * Gestión Contractual * Gestión de recursos. * Relaciones-Interacciones con otros entes.</u>		
DOCUMENTOS DE REFERENCIA: * Procedimiento para la planeación (Planeación Administrativa) * Procedimiento de contratación y bienes y servicio. * Procedimiento para el control de los servicios contratados. * Actas de comité de calidad, alta dirección y gobierno escolar * Manual de funciones y convivencia * P.E.I		
PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA		
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR
Ing. Oscar Vanegas	Director U.I.S.	Edwin Villamizar
Ing. Benito Guerra	Coordinador Adm.	Alba Rosa Acosta
Mg. Arnulfo Arenas	Rector I.E.I	Gladys Ortega B.
Ing. Flor María	Asistente Adm.	
Lic. Elsa Basa	Coordinadora AC.	
FECHA DE INFORME AUDITORIA:		
AUDITOR: <u>Alba Rosa Acosta B.</u>		



INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDE
MIRAMAR Y EL PARNASO

IEI-F-032


PLAN DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD

AUDITORIA No. <u>1</u> AUDITORIA AL PROCESO DE: FECHA:		
PLANIFICACIÓN		
REUNION DE APERTURA:	REUNION DE CIERRE:	
	Octubre 27 9:00 a.m.	
CARGOS A AUDITAR:		
<ul style="list-style-type: none"> - Alta Dirección - coordinación Académica. - coordinador de Área - coordinador Bienestar estudiantil. 		
OBJETIVOS:		
Evaluar la Eficacia del proceso de planificación.		
ALCANCE:		
Aplica a todas las actividades académicas, Bienestar estudiantil, administrativas y Extracurriculares de la Institución.		
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:		
<p>MTC. Manual de calidad PEI Lineamientos del MEN. Planes de Área. Proyección mensual. Diagnostico Estudiante.</p>		
PARTICIPANTES DE LA AUDITORIA		
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR
Ainolfo Arenas.	Rector	Clelio Solano
Diana R (V.A)	Coordinadora	Orfenia Pérez.
Elsa Baza.	"	Monica Moreno.
Starket, Jaime F, Monica	Coord. Area.	
Monica Helez (P.H)		
Monica Moreno	coord. Bienestar	
FECHA DE INFORME AUDITORIA:		
AUDITOR: <u>Monica Arenas G.</u>		

Jaime florez

Coord Area.

INFORME DE AUDITORIA No. 01

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDE MIRAMAR Y EL PARNASO	IEI-F-054
INFORME DE AUDITORIA No. 01		

FECHA: Noviembre 1 de 2006			
OBJETIVO: Verificar la implementación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución bajo los lineamientos de la NTC- ISO 9001:2000.			
ALCANCE: Aplica para todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución.			
CRITERIOS DE AUDITORIA			
<ul style="list-style-type: none"> • PEI • Manual de Calidad • Procedimientos normativos • Procedimientos del sistema • Listados maestro de documentos 		<ul style="list-style-type: none"> • Listado maestro de registros • Registros del sistema • Norma ISO 9001:2000 • Ley 115 	
PROCESO ADMINISTRATIVO			
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR	LUGAR
ING. Oscar Vanegas	Director UIS Barranca	Edwin Villamizar Gladys Ortega Alba Rosa Dávila	UIS Sede Barrancabermeja
ING. Benito Guerra	Coordinador Administrativo OPEUIS		Sede Infantas
ING. Flor Buitrago	Asistente Administrativo OPEUIS		
MG. Arnulfo Arenas	Rector IEI		
LIC. Elsa Baza	Coordinador Académico SEP		Sede El Parnaso
NO CONFORMIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • No se dispone de personal para el área de enfermería tal como se establece en el organigrama y en los servicios ofrecidos por la Institución en el Manual de calidad IEI-M-002 (Capítulos 1 y 3) • Los recursos requeridos para la eficaz prestación del servicio educativo no se encuentran disponibles con la prontitud requerida (Requisito 5.1e y 6.1 NTC-ISO 9001:2000) • Las aulas, bodegas y cafeterías de las tres sedes no están diseñadas y organizadas para la prestación eficaz y segura de los servicios que se prestan en la Institución (Requisito 6.3 NTC-ISO 9001:2000) • No existe un adecuado control en la prestación del servicio de cafeterías en las tres sedes en lo que se refiere al uso de elementos necesarios para la manipulación de alimentos, la calidad de los mismos y el trato durante la prestación del servicio. (Requisito 7.3 NTC-ISO 9001:2000) 			
OBSERVACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • No se ha realizado difusión sobre los aspectos críticos del Sistema de Gestión de la Calidad (Política, objetivos, alcance y documentos) al personal contratista que labora en las tres sedes (celadores, conductores y personal de cafetería) 			

PROCESO PLANEACIÓN			
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR	LUGAR
MG. Arnulfo Arenas	Rector IEI	Mónica Moreno Clelia Solano Orfenia Pérez	Sede Infantas
LIC. Diana Rodriguez	Coordinador Académico SI		
LIC. Skarlet Aguas	Coordinador de Área		
Mónica Moreno	Coordinador Bienestar Estudiantil		Sede El Parnaso
LIC. Elsa Baza	Coordinador Académico SEP		
LIC. Monica Hernández	Coordinador de Área SM		
LIC. Jaime Flórez	Coordinador de Área SM		
OBSERVACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> No hay evidencias formales de las reuniones de seguimiento y evaluación de la planeación mensual y de las actividades intra y extra muros para los programas especiales y para los Proyectos Pedagógicos de Aula. 			
PROCESO ADMISIÓN Y MATRICULA			
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR	LUGAR
Mónica Moreno	Coordinador Bienestar Estudiantil	Arnulfo Arenas Skarlet Aguas Gloria Beltrán	Sede Infantas
Cecilia Morales	Secretaria SI		Sede El Parnaso
Clelia Solano	Secretaria SEP		
Ana Manosalva	Psicóloga SEP		Sede Miramar
Gina Benavides	Psicóloga SM		
Orfenia Pérez	Secretaria SM		
Gladys Ortega	Docente SM		
PROCESO SERVICIO EDUCATIVO INTEGRAL			
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR	LUGAR
MG. Arnulfo Arenas	Rector IEI	Benito Guerra Yahaira Herrera Elsa Baza	Sede Infantas
Mónica Moreno	Coordinador Bienestar Estudiantil		
LIC. Herinaldo Perez	Docente SI		
LIC. Rafael Rodriguez	Coordinador de Área SI		
LIC. Mónica Barrera	Docente SEP		Sede El Parnaso
LIC. Luisa Fernandez	Coordinador de Área SEP		
LIC. Edgardo Porras	Coordinador de Área SEP		Sede Miramar
LIC. Libia Motta	Coordinador Académico SM		
LIC. Gladys Amu	Docente SM		
LIC. Lina Lopez	Coordinador de Área SM		
LIC. Mónica Rodriguez	Docente SM		

PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO			
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR	LUGAR
ING. Benito Guerra	Coordinador Administrativo OPEUIS	Maria Rodríguez Jaime Flórez Libia Estupiñan	UIS Sede Barrancabermeja
MG. Arnulfo Arenas	Rector IEI		Sede Infantas
LIC. Diana Rodriguez	Coordinador Académico SI		
OBSERVACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> No existen evidencias de que en la inducción del personal se incluyan temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad tales como: Política y objetivos de calidad, procedimientos, procesos, funciones y responsabilidades. Las capacitaciones del personal no están enfocadas en forma total a las necesidades y expectativas manifestadas por el recurso humano de la Institución. 			
PROCESO PROVISIÓN DE RECURSOS			
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR	LUGAR
ING. Flor Buitrago	Asistente Administrativo OPEUIS	Diana Rodríguez Cecilia Morales Libia Estupiñan	UIS Sede Barrancabermeja
LIC. Herinaldo Perez	Jefe de Almacén SI		Sede Infantas
Donaldo Ayala	Supervisor de aseo y jardinería		
Sergio Antivar	Auxiliar de mantenimiento		Sede Miramar
LIC. Jaime Flórez	Jefe de Almacén SM		Sede El Parnaso
LIC. Leandro Meneses	Jefe de Almacén SEP		
LIC. Pedro Gonzalez	Docente SEP		
NO CONFORMIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> No se cumple lo establecido en el Procedimiento para la provisión de recursos IEI-P-013 			
OBSERVACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> No se han realizado en forma periódica auditorias al proceso de evaluación y selección de proveedores que efectúa OPEUIS (Manual de calidad Capitulo 4) 			
PROCESO GESTIÓN DE LA COMUNIDAD			
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR	LUGAR
ING. Benito Guerra	Coordinador Administrativo OPEUIS	Libia Motta Yulieth Silva	UIS Sede Barrancabermeja
MG. Arnulfo Arenas	Rector IEI		Sede Infantas

PROCESO GESTIÓN CALIDAD			
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR	LUGAR
ING. Benito Guerra	Coordinador Administrativo OPEUIS	Rosa Amorocho Leandro Meneses Gina Benavides	UIS Sede Barrancabermeja
MG. Arnulfo Arenas	Rector IEI		Sede Infantas
Cecilia Morales	Secretaria SI		
NO CONFORMIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> No se cumplen los criterios acordados para el control de documentos según lo establecido en el Procedimiento para la elaboración y control de documentos IEI-P-001 No se cumplen los criterios acordados para el control de registros según lo establecido en el Procedimiento para el control de registros IEI-P-002 No se ha comunicado de manera eficaz las responsabilidades, autoridades y funciones consignadas en el Manual de funciones IEI-M-001, del personal de la Institución (Requisito 5.5.1 NTC-ISO 9001:2000) No se encontraron evidencias de las competencias del Auditor Líder, según lo establecido en el Procedimiento para auditorías internas de calidad IEI-P-003 Los documentos del sistema no se han difundido de forma eficaz a el personal que lo requiere (Requisitos 4.2.1 y 5.5.1 NTC-ISO 9001:2000) No se está aplicando el Procedimiento para el control de no conformes en el servicio educativo IEI-P-004 No se esta cumpliendo el procedimiento ni la metodología para el tratamiento de las acciones correctivas y preventivas IEI-P-005 Los canales de comunicación existentes no son lo suficientemente eficaces para permitir que esta fluya en ambos sentidos con la debida retroalimentación (Requisito 5.5.3, 8.2.1 y 7.2.3 NTC-ISO 9001:2000) 			
OBSERVACIONES			
<ul style="list-style-type: none"> No existen criterios ni mecanismos para que en forma regular y sistemática se midan las necesidades, expectativas y satisfacción de los clientes. No hay políticas establecidas en forma clara y documentadas acerca de los criterios para proteger la propiedad del cliente cuando la Institución utiliza escenarios o instalaciones de propiedad de terceros. 			
PROCESO DISEÑO Y DESARROLLO			
AUDITADOS	CARGO	EQUIPO AUDITOR	LUGAR
LIC. Diana Rodriguez	Coordinador Académico SI	Edward Ortiz Ana Manosalva	Sede Infantas
MG. Arnulfo Arenas	Rector IEI		
Mónica Moreno	Coordinador Bienestar Estudiantil		
Gina Benavides	Psicóloga SM		Sede Miramar
LIC. Lúbia Motta	Coordinador Académico SM		Sede El Parnaso
LIC. Elsa Baza	Coordinador Académico SEP		
NO CONFORMIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> No se están cumpliendo los criterios de transversalidad de los Proyectos Pedagógicos Institucionales tal como se establece en el Proyecto Educativo Institucional y en el Plan de calidad para el diseño y desarrollo de programas de formación, educación y de apoyo IEI-Q-001 			

ESFUERZOS QUE MERECEEN RECONOCIMIENTO

- Se percibe gran compromiso y liderazgo por parte del equipo de Alta dirección en el diseño e implementación del SGC.
- Creación de los Comités de Calidad y de Alta Dirección como los entes donde se revisa, evalúa y se hace seguimiento al SGC.
- Seriedad y compromiso con el proceso de Auditoría Interna.
- Buen seguimiento y evaluación a cada estudiante en la consecución de sus logros.
- Excelente Muy buena cobertura de los servicios de Bienestar Estudiantil.
- Buen nivel de la documentación
- Conocimiento del enfoque por procesos
- Infraestructura adecuada.
- Personal docente especializado en todas las áreas.
- Cumplimiento de requisitos legales.
- Apoyo del Comité de Compras de la UIS al proceso de Provisión de Recursos
- Los procesos misionales son realizados y controlados por personal con muy buena competencia y eficacia.
- Se aplica en forma correcta el enfoque pedagógico de la Institución en el desarrollo de las actividades académicas.
- La programación y ejecución del Diplomado en SGC aplicado al sector educativo.

ASPECTOS POR MEJORAR

- La socialización y disponibilidad de los documentos del SGC en las áreas donde se requiera.
- Definir criterios unificados en las tres sedes acerca de la organización de la documentación
- Reasignar las funciones propias de la Coordinación de Calidad y de la Administración de la documentación a personal con tiempo de dedicación total o parcial.
- Medición de la satisfacción del cliente.
- Reducir tramitología en la provisión de recursos
- Definir criterios para la organización de los registros del SGC.
- Implementar acciones de control permanente a la operación del servicio de cafetería
- Mejoras en la infraestructura física de las áreas de cafetería, bodegas y algunas aulas.
- Implementar los procedimientos obligatorios de la norma
- Estrategias para motivar la participación de padres de familia en las actividades de la Institución

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE	CARGO
ING. Benito Guerra	Coordinador Administrativo OPEUIS
MG. Arnulfo Arenas	Rector IEI
LIC. Diana Rodriguez	Coordinador Académico SI
LIC. Elsa Baza	Coordinador Académico SEP
LIC. LÍBIA MOTTA	Coordinador Académico SM


ING. GONZALO JEREZ JIMÉNEZ

Auditor Líder

HALLAZGOS AUDITORIA INTERNA No. 01

PROCESO ADMINISTRATIVO	
No conformidad	Hallazgos
No se dispone de personal para el área de enfermería tal como se establece en el organigrama y en servicios ofrecidos en el Manual de calidad IEI-M-002 (Capítulos 1 y 3)	<ul style="list-style-type: none"> • la enfermera renunció y no se han adelantado gestiones para la selección y contratación del reemplazo
Los recursos requeridos para la eficaz prestación del servicio educativo no se encuentran disponibles con la prontitud requerida (Requisito 5.1e y 6.1 NTC-ISO 9001:2000)	<ul style="list-style-type: none"> • Faltan medicamentos y los que existen no cumplen con las necesidades que se presentan • Faltan recursos didácticos acordes a las necesidades de los estudiantes • Faltan equipos audiovisuales como televisores, altavoz y cables para el sonido • No se dispone de suficientes elementos deportivos
Las aulas, bodegas y cafeterías de las tres sedes no están diseñadas y organizadas para la prestación eficaz y segura de los servicios que se prestan en la Institución (Requisito 6.3 NTC-ISO 9001:2000)	<ul style="list-style-type: none"> • Existen condiciones inadecuadas tanto en infraestructura (humedad, falta de ventilación e iluminación) como en organización de los materiales almacenados • Las bodegas no son suficientes ni adecuadas para almacenar separadamente elementos de servicios generales, de recursos académicos y de cafetería • Constantes inundaciones en las tres sedes • Las cafeterías de las tres sedes no presentan una infraestructura que permita un servicio eficaz, cómodo y seguro

No conformidad	Hallazgos
<p>No existe un adecuado control en la prestación del servicio de cafeterías en las tres sedes en lo que se refiere al uso de elementos necesarios para la manipulación de alimentos, la calidad de los mismos y el trato durante la prestación del servicio. (Requisito 7.3 NTC-ISO 9001:2000)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de cafetería no cuenta con los elementos necesarios para la correcta manipulación de alimentos • La calidad de los productos no es la recomendada por la nutricionista • Los estudiantes manifiestan que el trato prestado por el personal de cafetería no es el adecuado
PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD	
No conformidad	Hallazgos
<p>No se cumplen los criterios acordados para el control de documentos según lo establecido en el Procedimiento para la elaboración y control de documentos IEI-P-001</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se encontraron documentos “copia controlada” con enmendaduras a tinta • Los documentos existentes no están controlados con el sello y consecutivo establecido • El administrador de la documentación no dispone del Listado maestro de documentos
<p>No se cumplen los criterios acordados para el control de registros según lo establecido en el Procedimiento para el control de registros IEI-P-002</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se encontraron registros con enmendaduras y tachones • Los documentos no están debidamente organizados y centralizados para su ubicación y sus uso eficiente • El profesor Herith Pérez no dispone de la copia de la planeación de su área • No se encontraron las actas del comité de calidad • No se encontraron las actas de las reuniones de la alta dirección en la oficina del rector

No conformidad	Hallazgos
No se ha comunicado de manera eficaz las responsabilidades, autoridades y funciones consignadas en el Manual de funciones IEI-M-001, del personal de la Institución (Requisito 5.5.1 NTC-ISO 9001:2000)	Varios docentes manifestaron el desconocimiento de la actualización del Manual de funciones
No se encontraron evidencias de las competencias del Auditor Líder, según lo establecido en el Procedimiento para auditorías internas de calidad IEI-P-003	Al momento de comparar la hoja de vida del auditor líder con las competencias establecidas en el Procedimiento para la auditoría interna de calidad IEI-P-003, no se encontraron evidencias de la competencia del auditor
Los documentos del sistema no se han difundido de forma eficaz a el personal que lo requiere (Requisitos 4.2.1 y 5.5.1 NTC-ISO 9001:2000)	Varios funcionarios no conocen sus responsabilidades dentro de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad
No se está aplicando el Procedimiento para el control de no conformes en el servicio educativo IEI-P-004	El personal de la Institución no ha adquirido el habito de documentar las no conformidades detectadas, por lo tanto no se ha implementado este procedimiento
No se esta cumpliendo el procedimiento ni la metodología para el tratamiento de las acciones correctivas y preventivas IEI-P-005	Hasta el momento no se han redactado no conformidades, por lo tanto no se ha aplicado el procedimiento ni la metodología para el tratamiento de las acciones correctivas y preventivas
Los canales de comunicación existentes no son lo suficientemente eficaces para permitir que esta fluya en ambos sentidos con la debida retroalimentación (Requisito 5.5.3, 8.2.1 y 7.2.3 NTC-ISO 9001:2000)	<ul style="list-style-type: none"> • Faltan fax en dos sedes • Las líneas telefonicas son insuficientes • No existen medios para enviar comunicaciones en forma ágil entre las sedes y OPEUIS

PROCESO DISEÑO Y DESARROLLO	
No conformidad	Hallazgos
No se están cumpliendo los criterios de transversalidad de los Proyectos Pedagógicos Institucionales tal como se establece en el Proyecto Educativo Institucional y en el Plan de calidad para el diseño y desarrollo de programas de formación, educación y de apoyo IEI-Q-001	<ul style="list-style-type: none"> • No se integran las áreas de los PPI • En la planeación mensual de los PPI no se encuentra reflejada su transversalidad • No se desarrollaron informes finales de estos proyectos • No se han efectuado las reuniones de seguimiento
PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
No conformidad	Hallazgos
No existen evidencias de que en la inducción del personal se incluyan temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad tales como: Política y objetivos de calidad, procedimientos, procesos, funciones y responsabilidades.	Al momento de la inducción del personal que ingresa a la Institución no se incluyen temas relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad
Las capacitaciones del personal no están enfocadas en forma total a las necesidades y expectativas manifestadas por el recurso humano de la Institución.	El personal se encuentra inconforme por lo que las capacitaciones ofrecidas no cumplen con sus expectativas y necesidades

PROCESO PROVISIÓN DE RECURSOS	
No conformidad	Hallazgos
No se cumple lo establecido en el Procedimiento para la provisión de recursos IEI-P-013	<ul style="list-style-type: none"> • No se ha instalado el software SAEC en las tres sedes • No se llevan registros, según formatos definidos • No existen evidencias del chequeo del cumplimiento de las especificaciones de los productos comprados • Las remisiones no llegan oportunamente de OPEUIS con cada entrega • Existe demora en los trámites de compras no se ha auditado el proceso de compras de OPUIS para verificar la evaluación y selección de proveedores

PLAN DE AUDITORIA.

EMPRESA: INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y EL PARAISO		Fax / e-mail: coldulmaria@hotmail.com	
Representante: Arnulfo Arenas Carreño		Cargo: Rector	
Ciudad: Bucaramanga – Colombia		Fecha: 2006-11-10	
Alcance: Diseño y prestación de servicios de educación formal en los niveles de transición, primaria y básica secundaria.			
<input checked="" type="checkbox"/> ISSO 9001 <input type="checkbox"/> QS 9000 <input type="checkbox"/> HACCP <input type="checkbox"/> ISSO 14001 <input type="checkbox"/> OHSAS 18001			
Tipo de auditoria: <input type="checkbox"/> PREAUDITORIA <input checked="" type="checkbox"/> OTORGAMIENTO <input type="checkbox"/> SEGUIMIENTO <input type="checkbox"/> RENOVACION <input type="checkbox"/> AMPLIACIÓN			
Documentos de referencia: Norma ISO 9001:2000.			
Auditor Líder: Pablo E. Riveros Silva (PER)		Auditor:	
Auditor: María T Cortes (MTC)		Especialista:	
Fecha de ejecución auditoria: 2006 – 11 – 14 al 16			
<p>ADJUNTO REMITO EL PLAN DE LA AUDITORIA QUE SE REALIZARÁ AL SISTEMA DE SU ORGANIZACIÓN. POR FAVOR INDIQUE EL NOMBRE Y CARGO DE LAS PERSONAS QUE ATENDERÁN CADA ENTREVISTA. LE AGRADEZCO ENTREGARME ESTE PLAN DILIGENCIADO, ANTES DE LA REUNIÓN DE APERTURA, ASÍ COMO TAMBIÉN INVITAR A ESTA REUNIÓN A LAS PERSONAS DE LAS ÁREAS QUE SERÁN AUDITADAS Y DISPONER DE UN VÍDEO BEAM Y COMPUTADOR CON UNIDAD DE CD – ROM.</p> <p>PARA EL BALANCE DIARIO DE INFORMACIÓN ENTRE EL EQUIPO AUDITOR LE AGRADEZCO DISPONER DE UN SITIO (OFICINA), ASÍ COMO ACCESO A LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA.</p> <p>LA INFORMACIÓN QUE SE CONOCERÁ POR LA EJECUCIÓN DE ESTA AUDITORÍA SERÁ TRATADA CONFIDENCIALMENTE, POR PARTE DEL EQUIPO AUDITOR Y DE ICONTEC. DE NO INDICARSE LO CONTRARIO EL IDIOMA DE LA AUDITORÍA Y SU INFORME ES EL ESPAÑOL.</p> <p>ASÍ MISMO, ADJUNTO EL RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LA DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN. EN CASO DE HABERSE REPORTADO INADECUACIONES, ÉSTAS DEBEN SER CONSIDERADAS PARA REVISAR LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE ANTES DE LA CONCLUSIÓN DE LA AUDITORIA.</p>			
AUDITOR LIDER: Pablo Emilio Riveros Silva. E-mail: periveros@etb.net.co			
Reunión de Apertura:		Fecha: 2006 – 11 – 14	Hora: 7:30 a 8:00
Reunión de Cierre:		Fecha: 2006 – 11 – 16	Hora: 16:00

ENTREVISTAS

FECHA	HORA	PROCESO / REQUISITO POR AUDITAR	AUDITOR	CARGO Y NOMBRE
2006-11-14	7:30 8:00	Reunión de apertura	PER	Coordinador Administrativo OPEUIS: Ingeniero Benito Guerra Fuentes Rector: Arnulfo Arenas Carreño Representante de la Dirección: Diana E. Rodríguez Cordero Coordinador de Calidad: Edward Alonso Ortiz Cortés
	8:00 8:45	Recorrido por las instalaciones	PER	Coordinador Administrativo OPEUIS: Ingeniero Benito Guerra Fuentes Rector: Arnulfo Arenas Carreño Representante de la Dirección: Diana E. Rodríguez Cordero Coordinador de Calidad: Edward Alonso Ortiz Cortés
	8:45 10:00	Administrativo: – Planeación Estratégica – Relaciones e interacciones con otros entes	PER	Coordinador Administrativo OPEUIS: Ingeniero Benito Guerra Fuentes Rector: Arnulfo Arenas Carreño
	10:00 12:30	Diseño y Desarrollo (Bachillerato, primaria, transición)	PER	Rector: Arnulfo Arenas Carreño Coordinadora Transición a Tercer Grado: Libia Rosa Motta Pérez Coordinadora Cuarto a Quinto Grado: Elsa Baza Acuña Coordinadora de Secundaria: Diana E. Rodríguez Cordero. Coordinadora de Bienestar Estudiantil: Mónica Moreno.
	12:30 13:45	Receso		
	13:45 15:00	Planeación	PER	Coordinadora Transición a Tercer Grado: Libia Rosa Motta Pérez Coordinadora Cuarto a Quinto Grado: Elsa Baza Acuña Coordinadora de Secundaria: Diana E. Rodríguez Cordero.
	15:00 17:00	Servicio educativo Bachillerato (sin bienestar estudiantil)	PER	Rector: Arnulfo Arenas Carreño Coordinadora de Secundaria: Diana E. Rodríguez Cordero.
2006-11-15	7:30 8:00	Reunión con el representante de la gerencia	PER	Representante de la Dirección: Diana E. Rodríguez Cordero.
	8:00 9:30	Servicio educativo integral Primaria y transición (sin bienestar estudiantil)	PER	Coordinadora Transición a Tercer Grado: Libia Rosa Motta Pérez Coordinadora Cuarto a Quinto Grado: Elsa Baza Acuña
	9:30 11:00	Auditorías internas Acciones correctivas y preventivas	PER	Coordinador de Calidad: Edward Alonso Ortiz Cortés
	11:00 12:00	Medición de satisfacción del cliente	PER	Rector: Arnulfo Arenas Carreño Coordinadora de Secundaria: Diana E. Rodríguez Cordero.



ICONTEC

	12:00 13:00	Receso		
	13:00 14:00	Atención de quejas y reclamos	PER	Coordinador de Calidad: Edward Alonso Ortiz Cortés
	14:00 15:00	Revisión por la dirección	PER	Rector: Arnulfo Arenas Carreño Coordinadora de Secundaria: Diana E. Rodríguez Cordero. Coordinador de Calidad: Edward Alonso Ortiz Cortés
	15:00 16:00	Balance auditor PER		Coordinador Administrativo OPEUIS: Ingeniero Benito Guerra Fuentes Rector: Arnulfo Arenas Carreño Representante de la Dirección: Diana E. Rodríguez Cordero Coordinador de Calidad: Edward Alonso Ortiz Cortés
	16:00	Reunión de cierre Auditor PER.	PER	Coordinador Administrativo OPEUIS: Ingeniero Benito Guerra Fuentes Rector: Arnulfo Arenas Carreño Representante de la Dirección: Diana E. Rodríguez Cordero Coordinador de Calidad: Edward Alonso Ortiz Cortés
2006-11-15	8:00 9:00	Administrativo: - Comunicación - Gestión contractual - Gestión de recursos	MTC	Coordinador Administrativo OPEUIS: Ingeniero Benito Guerra Fuentes
	9:00 10:00	Admisiones y matrículas (transición, primaria, bachillerato)	MTC	Coordinadora de Bienestar Estudiantil: Mónica Moreno. Psicóloga Sede Miramar: Gina Benavides Secretaria: Orfenia Pérez.
	10:00 12:00	Gestión del recurso Humano	MTC	Coordinador Administrativo OPEUIS: Ingeniero Benito Guerra Fuentes
	12:00 13:00	Receso		
	13:00 14:00	Provisión de recursos - Solicitud de recursos - Manejo de recursos	MTC	Jefe de Almacén Sede Miramar: Jaime Flórez Villa.
	14:00 16:30	Provisión de recursos - Re-evaluación proveedores - Manejo de servicios generales - Comedor - Transporte	MTC	Coordinador Administrativo OPEUIS: Ingeniero Benito Guerra Fuentes
2006-11-16	8:00 8:30	Reunión con el representante de la gerencia	MTC	Representante de la Dirección: Diana E. Rodríguez Cordero.
	8:30 10:00	Gestión de la comunidad	MTC	Rector: Arnulfo Arenas Carreño
	10:00 12:00	- Bienestar estudiantil - Gestión financiera (presupuesto)	MTC	Coordinadora de Bienestar Estudiantil: Mónica Moreno. Coordinador Administrativo OPEUIS: Ingeniero Benito Guerra Fuentes
	12:00 13:00	Receso		



ICONTEC

	13:00 15:00	Gestión de otros servicios para las sedes. <ul style="list-style-type: none">• Vigilancia• Biblioteca• Ludoteca• Laboratorios• Aulas de Sistemas• Aulas Especializadas• Bibliobanco• Bodega Apoyo Didáctico	MTC	Coordinador Administrativo OPEUIS: Ingeniero Benito Guerra Fuentes Rector: Arnulfo Arenas Carreño Coordinadora Transición a Tercer Grado: Libia Rosa Motta Pérez Coordinadora Cuarto a Quinto Grado: Elsa Baza Acuña Coordinadora de Secundaria: Diana E. Rodríguez Cordero.
	15:00 16:00	Balance diario		Coordinador Administrativo OPEUIS: Ingeniero Benito Guerra Fuentes Rector: Arnulfo Arenas Carreño Representante de la Dirección: Diana E. Rodríguez Cordero Coordinador de Calidad: Edward Alonso Ortiz Cortés
	16:00	Reunión de cierre 2 MTC	MTC	Coordinador Administrativo OPEUIS: Ingeniero Benito Guerra Fuentes Rector: Arnulfo Arenas Carreño Representante de la Dirección: Diana E. Rodríguez Cordero Coordinador de Calidad: Edward Alonso Ortiz Cortés

Favor disponer de una copia del listado maestro de documentos y de registros o equivalente, para ser utilizados durante la auditoria.

Anexo 9

CARTA DE SOLICITUD ANTE EL ENTE CERTIFICADOR, PROPUESTA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO, CERTIFICADO DE CALIDAD ICONTEC Y IONET, CARTA DE OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD Y CERTIFICADO DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS POR PARTE DE LOS AUTORES DEL PROYECTO

PROPUESTA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO



155-CD-4890

Bucaramanga, 25 de Septiembre de 2006

Doctor
ARNULFO ARENAS CARREÑO
Rector
Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y el Parnaso
Calle 64 No. 18-69
Barrancabermeja

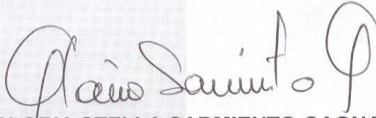
Tengo el agrado de remitir la propuesta de prestación de nuestro servicio de certificación del sistema de gestión de calidad.

La aceptación de su organización de nuestra propuesta será confirmada al devolvérsenos debidamente firmada la solicitud de certificación, presentada en el anexo.

Adicionalmente, le agradezco remitirnos una copia del manual de calidad y de la documentación requerida para realizar la planificación la auditoria y un Certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición no mayor a 30 días.

Reciba un atento saludo y nuestro agradecimiento por la confianza depositada en ICONTEC para la prestación de este servicio.

Atentamente,


GLORIA STELLA SARMIENTO GAONA
Directora Regional

INSTITUCION EDUCATIVA INFANTAS
RECEPCIÓN DE DATOS

HORA: 4:55 pm.
RECIBIDO POR: Oralia M.
FECHA: Sept. 26/06

Anexos: (Propuesta, Solicitud de Certificación y Condiciones y términos de Referencia Certificado ICONTEC de Gestión de Calidad)



NIT 860.012.336-1
BOGOTÁ
Carrera 37 No 52 - 95
PB.X. (1) 407 8888
bogota@icontec.org.co
cliente@icontec.org.co

MEDELLÍN
Transversal 5D No 39 - 191
PB.X. (6) 319 8020
medellin@icontec.org.co

CALI
Cv. 4A Norte No 45N - 30
PB.X. (7) 664 0121
cali@icontec.org.co

BARRANQUILLA
Carrera 54 No. 74 - 68
PB.X. (5) 360 6698
barranquilla@icontec.org.co

BUCARAMANGA
Calle 44 No. 29A - 41 Of. 202
Edificio Don Pedro, Of. 1004
PB.X. (7) 632 9828
bucaramanga@icontec.org.co

MANIZALES
Carrera 23 No. 25 - 61
Edificio Don Pedro, Of. 1004
Tel: (6) 884 5172
manizales@icontec.org.co

CARTAGENA
Andí, Vía Mamonal Km 5
sector Puerta de Hierro
Tel: 311 262 3008
cartagena@icontec.org.co

PASTO
Calle 18 No 28 - 84 Piso 2
Tel: (2) 731 1445 Ext.: 126
pasto@icontec.org.co

CHILE
Tel: (562) 233 3424
chile@icontec.org.co

ECUADOR
Tel: (593) (2) 227 76 86
ecuador@icontec.org.co

PERÚ
Tel: (511) 440 1169
peru@icontec.org.co

COSTA RICA
Tel: (506) 296 9921
costarica@icontec.org.co

REPÚBLICA DOMINICANA
Tel: (1) (809) 565 43 09
republicadominicana@icontec.org.co

GUATEMALA
Tel: (502) (2) 470 8500
guatemala@icontec.org.co

HONDURAS
Tel: (504) 221 3151
honduras@icontec.org.co

PANAMÁ
Tel: (507) 269 7330
panama@icontec.org.co

CERTIFICADO DE CALIDAD ICONTEC Y IONET





ICONTEC certifica que el sistema de gestión de:
ICONTEC certifies that the management system of:

INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y SEDE EL PARNASO

Calle 64 No. 18-69 Sede Infantas, Carrera 17 No. 64-35 Sede Miramar, Carrera 20 No. 65-16 Sede El
Paraíso Barrancabermeja, Santander

ha sido evaluado y aprobado con respecto a la norma internacional:
has been assessed and approved based on the international standard:

ISO 9001:2000 - NTC-ISO 9001:2000

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:
This certificate is applicable to the following activities:

**Diseño y prestación del servicio de educación formal en los niveles de transición, básica
primaria y básica secundaria hasta octavo grado.**

**Design and provide formal educational services for preschool, primary and high school levels,
up to the eight grade.**

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los
requisitos establecidos en la norma, lo cual será verificado por el ICONTEC
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the
requirements established in the above mentioned standard, which will be verified by ICONTEC.

Certificado SC 4319-1
Certificate

Fecha de Aprobación: 2006 12 15 Approval Date:	Fecha Última Modificación: Last Modification Date
Fecha de Renovación: Renewal Date:	Fecha de Vencimiento: 2009 12 14 Expiration Date


Director Ejecutivo
Executive Director


ACREDITACIÓN SC 003


Registro N° 00502-003



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK®

CERTIFICATE

IQNet and
ICONTEC
hereby certify that the organization

INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y SEDE EL PARNASO

Calle 64 No. 18-69 Sede Infantas, Carrera 17 No. 64-35 Sede Miramar, Carrera 20 No. 65-16
Sede El Paraíso Barrancabermeja, Santander

for the following field of activities:

Diseño y prestación del servicio de educación formal en los niveles de transición, básica primaria y básica secundaria hasta octavo grado.

Design and provide formal educational services for preschool, primary and high school levels, up to the eight grade.

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2000

Issued on: 2006 12 15
Validity date: 2009 12 14

Registration Number: CO-SC 4319-1



Dr. Fabio Roversi
President of IQNet

Fabio Tobón
Executive Director of ICONTEC



IQNet Partners*:

- AENOR Spain AFAQ France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CISQ Italy CQC China
 - CQM China CQS Czech Republic DQS Germany DS Denmark ELOT Greece FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela
 - HKQAA Hong Kong ICONTEC Colombia IMNC Mexico IRAM Argentina JQA Japan KEMA Netherlands KFAQ Korea MSZT Hungary
 - Nemko Certification Norway NSAI Ireland OQS Austria PCBC Poland PSB Certification Singapore QMI Canada RR Russia
 - SAI Global Australia SFS Finland SII Israel SIQ Slovenia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia
 - SAI Global Australia SFS Finland SII Israel SIQ Slovenia SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia
- IQNet is represented in the USA by the following partners: AFAQ, AIB-Vinçotte International, CISQ, DQS, KEMA, NSAI, QMI and SAI Global
* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

CARTA DE OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD



ICONTEC
INTERNACIONAL

155- cd- 5390

Bucaramanga, 22 de diciembre de 2006

Doctor

Arnulfo Arenas Carreño

Gerente

INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y SEDE EL PARNASO

Calle 64 No. 18-69

Barrancabermeja, Santander

Es para el ICONTEC especialmente satisfactorio informarle que el Consejo Directivo en su reunión del 15 de diciembre de 2006, autorizó el otorgamiento del Certificado ICONTEC bajo la norma con los requisitos de la NTC – ISO 9001:2000 a **INSTITUCIÓN EDUCATIVA INFANTAS SEDES MIRAMAR Y SEDE EL PARNASO** con los requisitos de la NTC – ISO 9001:2000 para las actividades de: **“Diseño y prestación del servicio de educación formal en los niveles de transición, básica primaria y básica secundaria hasta octavo grado”**, para sus sede ubicada en Calle 64 No. 18-69 Barrancabermeja, Santander.

En nombre de ICONTEC, le hacemos llegar nuestras sinceras felicitaciones por este logro, el cual es un reflejo más de los esfuerzos que su empresa realizará a favor de la calidad.

Adjunto a la presente, tenemos el agrado de remitir una copia del manual de imagen y aplicación del mismo. Los derechos y obligaciones que rigen para el servicio de certificación de sistema, están establecidos en el documento Condiciones y Términos de Referencia, el cual se anexa a la presente comunicación.

Hacemos propicia la oportunidad para manifestar nuestra permanente disposición de colaboración y servicio.

Cordialmente,

GLORIA STELLA SARMIENTO G.
Directora Regional Santanderes

MIEMBRO DE LA RED



BOGOTÁ
NIT 860.012.336-1
Carreras 37 No 52 - 95
PB.X. (1) 607 8888
bogota@icontec.org.co
cliente@icontec.org.co

MEDELLÍN
Transversal 5D No 39 - 191
PB.X. (4) 319 8020
medellin@icontec.org.co

CALI
av. 4A Norte No 45N - 30
PB.X. (2) 664 0121
cali@icontec.org.co

BARRANQUILLA
Carrera 54 No. 74 - 68
PB.X. (5) 360 6698
barranquilla@icontec.org.co

BUCARAMANGA
Calle 44 No. 29A - 41 DE 202
PB.X. (7) 632 9828
bucaramanga@icontec.org.co

MANIZALES
Carrera 23 No. 25 - 61
Edificio Don Pedro, Of. 1004
Tel: (6) 884 5172
manizales@icontec.org.co

CARTAGENA
Andí, Vía Momonaí Km 5
sector Puerto de Hierro
Tel: 311 262 3008
cartagena@icontec.org.co

PASTO
Calle 18 No 28 - 84 Piso 2
Tel: (2) 731 1445 Ext.: 126
pasto@icontec.org.co

CHILE
Tel: (562) 233 3424
chile@icontec.org.co

ECUADOR
Tel: (593) (2) 227 76 86
ecuador@icontec.org.co

PERÚ
Tel: (511) 440 1169
peru@icontec.org.co

COSTA RICA
Tel: (506) 296 9921
costarica@icontec.org.co

REPÚBLICA DOMINICANA
Tel: (1) (809) 565 43 09
republicadominicana@icontec.org.co

GUATEMALA
Tel: (502) (2) 470 8500
guatemala@icontec.org.co

HONDURAS
Tel: (504) 221 3151
honduras@icontec.org.co

PANAMÁ
Tel: (507) 269 7330
panama@icontec.org.co

CERTIFICADO DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS POR PARTE DE LOS AUTORES DEL PROYECTO

Barrancabermeja, 29 de noviembre de 2006



Universidad
Industrial de
Santander

Señores
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales
Universidad Industrial de Santander
Bucaramanga, Santander

Respetados señores:

Con la presente manifiesto que los estudiantes de Ingeniería Industrial Yahaira Herrera Santiago y Edward Alonso Ortiz Cortes cumplieron de manera satisfactoria con los objetivos establecidos en el plan de proyectos, los cuales se encuentran relacionados a continuación:

- Diagnosticar la situación inicial de la Institución Educativa Infantas, Sedes Miramar y El Parnaso
- Sensibilizar y capacitar al recurso humano de la Institución, involucrados directamente en los servicios educativos sobre la importancia, elaboración y uso de los elementos del Sistema de Gestión de Calidad planteado enfocado a la educación utilizando la GTC 200.
- Diseñar y documentar el sistema, mediante la determinación de los procesos, el establecimiento de la política y los objetivos de calidad y finalmente la elaboración de toda la documentación exigida por la Norma y la Institución.
- Implementar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución.
- Efectuar la auditoria interna y generar los canales de retroalimentación de la evaluación, aplicables a acciones preventivas y correctivas que lleven al mejoramiento continuo del Sistema.
- Inscribir a la Institución ante un organismo certificador y demostrar que se inició el proceso de certificación mediante copia del documento que lo evidencie.

Atentamente,


ING. BENITO GUERRA FUENTES
Coordinador Administrativo de Proyectos Especiales UIS-ECOPETROL

Dirección General de Regionalización - Sede Barrancabermeja
Carrera 28 No. 62-50 Tel.:(7) 620 07 00 Telefax: 6200699
E-mail: barinf@uis.edu.co - ovanegas@uis.edu.co - Barrancabermeja, Colombia. www.uis.edu.co



Anexo 10

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS

PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS					
ITEM	NO CONFORMIDADES	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA
1	No se dispone de personal para el área de enfermería tal como se establece en el organigrama y en los servicios ofrecidos por la Institución en el Manual de calidad IEI-M-002 (Capítulos 1 y 3)	Debido a lo expuesto en el Manual de Autoevaluación dado a conocer por el Ministerio de Educación Nacional a partir de agosto de 2006, donde se expresa la posibilidad de eliminar el cargo de enfermería; la Institución evaluó esta notificación y decidió no suplir este cargo y trasladar estas funciones a la nutricionista.	se establecerá un área de primeros auxilios según lo expuesto por la Ley 9 de 1979, según el Manual de Autoevaluación y Clasificación 2006 (www.mineducación.gov.co)	Coordinador Administrativo OPEUIS	2006-11-06
			Notificar a la nutricionista sus nuevas funciones con respecto a los servicios de primeros auxilios cuando se requiera	Rector de la Institución	2006-11-07
			Presentar un plan de capacitación en lo referente a primeros auxilios para todo el personal de la institución	Nutricionista	2006-11-15
2	Los recursos requeridos para la eficaz prestación del servicio educativo no se encuentran disponibles con la prontitud requerida (Requisito 5.1e y 6.1 NTC-ISO 9001:2000)	<ul style="list-style-type: none"> Debido a la Ley de garantías el proceso de compras presentó atrasos en la gestión de los recursos y por ende la entrega de estos a la Institución Existe tramitología en la gestión y compra de estos recursos por parte de la UIS 	Priorizar la compra de elementos básicos (textos, útiles, transporte, vigilancia y mantenimiento de instalaciones) y otros elementos (deportivos, música y artes)	Coordinador Administrativo OPEUIS	2007-01-15
			Licitación de los elementos prioritarios en el mes de noviembre con el objetivo de tenerlos disponibles en enero de 2007		2006-11-06
			Priorizar las necesidades de recursos por áreas con el fin de planificar las compras y de esta forma disponer de estos recursos en el primer trimestre de 2007	Docentes de área	2006-11-15

ITEM	NO CONFORMIDADES	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA
3	Las aulas, bodegas y cafeterías de las tres sedes no están diseñadas y organizadas para la prestación eficaz y segura de los servicios que se prestan en la Institución (Requisito 6.3 NTC-ISO 9001:2000)	<ul style="list-style-type: none"> La no ejecución del mantenimiento a tiempo Falta de mantenimiento a bodegas No se ha realizado la reestructuración de las cafeterías 	Adelantar el proceso de adecuación de instalaciones hidrosanitarias	Coordinador Administrativo OPEUIS	2007-01-15
			Adecuación de cajones para el almacenamiento de los suministros de cafetería	Auxiliar de mantenimiento	2006-11-15
4	No existe un adecuado control en la prestación del servicio de cafeterías en las tres sedes en lo que se refiere al uso de elementos necesarios para la manipulación de alimentos, la calidad de los mismos y el trato durante la prestación del servicio. (Requisito 7.3 NTC-ISO 9001:2000)	En el contrato actual no se incluyó el requisito de manipulación de alimentos al personal que administra y opera la cafetería, además de las recomendaciones de buenas relaciones interpersonales.	Agregar cláusulas en el contrato de cafetería que incluya exigencias en cuanto a manipulación de alimentos, atención al personal y control de productos ofrecidos	Coordinador Administrativo OPEUIS	2007-01-25
			Realizar auditorías semanales al servicio de cafetería	Nutricionista	2007-01-25
			Aplicar encuestas en donde se evalué el servicio de cafetería		2007-01-25
5	No se están cumpliendo los criterios de transversalidad de los Proyectos Pedagógicos Institucionales tal como se establece en el Proyecto Educativo Institucional y en el Plan de calidad para el diseño y desarrollo de programas de formación, educación y de apoyo IEI-Q-001	Deficiencia en la planeación de los Proyectos Pedagógicos Institucionales en lo relacionado a la transversalidad y el seguimiento de los resultados	Realizar una reunión de docentes por Proyectos Pedagógicos Institucionales para evaluar las actividades realizadas a lo largo del año	Coordinadores Académicos	2006-11-14
			Realizar ajustes a la planeación del próximo año teniendo en cuenta la trasversalidad	Docentes	2006-11-17
			Hacer seguimiento a las actividades a través de la planeación mensual	Coordinadores Académicos	2007-01-25

ITEM	NO CONFORMIDADES	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA
6	No se cumple lo establecido en el Procedimiento para la provisión de recursos IEI-P-013	<ul style="list-style-type: none"> Los jefes de almacén no cuentan con los formatos definidos en el procedimiento El software no se encuentra instalado para realizar las actividades correspondientes Falta adquirir el habito de poner en practica el Procedimiento para la provisión de recursos IEI-P-013 	Entregar y poner en practica los formatos establecidos en el procedimiento	Jefe de almacén	2006-11-02
			Instalar el software SAEC en las tres sedes	Asistente Administrativo OPEUIS	2007-01-25
7	No se cumplen los criterios acordados para el control de documentos según lo establecido en el Procedimiento para la elaboración y control de documentos IEI-P-001	<ul style="list-style-type: none"> Falta adquirir el habito de poner en practica los documentos del SGC Falta asignación de tiempo y continuidad en el proceso de difusión y socialización de los documentos debido a la cantidad de actividades en el programa educativo 	Realizar la programación de la difusión de los procedimientos y demás documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en las tres sedes de la Institución.	Coordinador de calidad	2006-11-01
8	No se cumplen los criterios acordados para el control de registros según lo establecido en el Procedimiento para el control de registros IEI-P-002		Diseñar el contenido de los talleres		2007-01-05

ITEM	NO CONFORMIDADES	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA
9	Los documentos del sistema no se han difundido de forma eficaz a el personal que lo requiere (Requisitos 4.2.1 y 5.5.1 NTC-ISO 9001:2000)	<ul style="list-style-type: none"> Falta adquirir el habito de poner en practica los documentos del SGC Falta asignación de tiempo y continuidad en el proceso de difusión y socialización de los documentos debido a la cantidad de actividades en el programa educativo 	<p>Aplicar un plan de difusión que permita reforzar el conocimiento y la puesta en práctica de los mismos. Este plan se llevará a cabo con la participación de máximo ocho personas por cada sesión con el objetivo de que el personal asimile los conocimientos de manera eficaz, los cuales se desarrollarán en forma de taller.</p>	Coordinador de calidad	2007-01-19
10	No se está aplicando el Procedimiento para el control de no conformes en el servicio educativo IEI-P-004				
11	No se esta cumpliendo el procedimiento ni la metodología para el tratamiento de las acciones correctivas y preventivas IEI-P-005				
12	No se ha comunicado de manera eficaz las responsabilidades y funciones consignadas en el Manual de funciones IEI-M-001, del personal de la Institución (Requisito 5.5.1 NTC-ISO 9001:2000)	<ul style="list-style-type: none"> No se realizó una difusión eficaz del Manual de funciones IEI-M-001 a cada trabajador de la Institución. Desconocimiento de la actualización del Manual de funciones 	Incluir dentro de la inducción el conocimiento de las funciones a cada empleado, incluyendo temas del Sistema de Gestión de la Calidad	Coordinador Administrativo OPEUIS	2007-01-15
			Entregar copia dura de funciones a cada trabajador	Coordinadores Académicos	2006-11-13
13	No se encontraron evidencias de las competencias del Auditor Líder, según lo establecido en el Procedimiento para auditorias internas de calidad IEI-P-003	Olvido al realizar la solicitud de los soportes de las competencias del auditor líder	Solicitar las competencias al auditor líder que estuvo al frente de la auditoria interna No. 01	Secretaria OPEUIS	2006-11-03

ITEM	NO CONFORMIDADES	ANALISIS DE CAUSAS	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSABLE	FECHA
14	Los canales de comunicación existentes no son lo suficientemente eficaces para permitir que esta fluya en ambos sentidos con la debida retroalimentación (Requisito 5.5.3, 8.2.1 y 7.2.3 NTC-ISO 9001:2000)	Los medios de comunicación son insuficientes y no permiten que la información se trasmita de manera oportuna y eficaz	Realizar un contrato con la empresa EDATEL para la solicitud de dos líneas telefónicas	Coordinador Administrativo OPEUIS	2007-01-15
			Agilizar la compra de los fax		2006-11-13
			Asignar funciones de mensajería a los auxiliares generales		2006-11-13