

PLANIFICACION Y ESTRUCTURACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD
BAJO LA NORMA NTC ISO 9001:2008, EN LA INSTITUCION EDUCATIVA SILVINO
RODRIGUEZ

AUTOR DEL TRABAJO:
WILLIAM CAMILO AMAYA VACA.

TUTOR DEL TRABAJO:
ADOLFO AVILA BARÓN

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL TUNJA.
FACULTAD DE INGENIERÍA ELECTRÓNICA
TUNJA, BOYACÁ
2015

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Tunja, 30 de noviembre de 2015

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

Agradecimientos

En el presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecer a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

Igualmente le doy gracias a mi familia, especialmente a mi madre por apoyarme en todo momento, por los valores que me ha inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A la Universidad Santo Tomas Seccional Tunja, especialmente a la facultad de Ingeniería Electrónica por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi director de tesis, Ing. Adolfo Ávila por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación como Ingeniero Electrónico.

Resumen

El presente trabajo de grado es parte de la especialización en administración y gerencia en sistemas de la calidad, realizada en la Universidad Santo Tomas seccional Tunja, el cual consistió en buscar una empresa o institución para así poder elaborar la planificación y estructuración de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 en la Institución Educativa Silvino Rodríguez.

Prologo

Un sistema de gestión de calidad como lo es en este caso la NTC ISO 9001, puede ayudar y controlar de manera continua la calidad en todos los procesos. Es una de las normas de gestión de la calidad de mayor reconocimiento en el mundo, esta norma describe cómo alcanzar un desempeño eficaz y eficiente en cualquier organización o empresa.

En el presente trabajo de grado titulado planificación y estructuración de un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2008 en la Institución Educativa Silvino Rodríguez, lo que se realizó fue un estudio de los procesos que brinda la Institución para así poder comenzar a trabajar en el proyecto. El documento está dividido en cinco capítulos: El primer capítulo consistió en elaborar un mapa de procesos de acuerdo al análisis que se le realizó a la Institución, el segundo es la realización de los objetivos de calidad, el tercer es diseñar una política de calidad con base a la misión y visión institucional y así mismo en los objetivos de calidad anteriormente planteados, el cuarto capítulo fue la elaboración de las caracterizaciones de acuerdo al mapa de procesos que se hizo al comenzar con el proyecto, y por último en el quinto capítulo se documentaron los procedimientos necesarios

Cabe aclarar que este proyecto no está finalizado ya que fue el resultado de la primera parte de la especialización en administración y gerencia en sistemas de la calidad realizado en el segundo semestre del año 2015 en la ciudad de Tunja.

Lista de tablas

Tabla 1. Metodologías y acciones del proyecto.....	41
Tabla 2. Caracterización Proceso de Direccionamiento Estratégico	47
Tabla 3. Caracterización Proceso de Gestión de la calidad	48
Tabla 4. Caracterización Proceso de Admisión y matriculas	49
Tabla 5. Caracterización Proceso de Gestión Académica	53
Tabla 6. Caracterización Proceso de Gestión Formativa	54
Tabla 7. Caracterización Proceso de Gestión administrativa y financiera.....	56
Tabla 8. Caracterización Gestion de Recursos Humanos	58
Tabla 9. Caracterización Proceso de Gestión Documental y de la Informacion	59
Tabla 10. Caracterización Proceso de Recursos Físicos	61
Tabla 11. Caracterización Proceso de Gestión Legal	62
Tabla 12. Procedimiento de Admisión y matricula	64
Tabla 13. Flujograma del Procedimiento de Admisión y matricula	65

Lista de figuras

Figura 1. Mapa de procesos Institución Educativa Silvino Rodríguez.....	43
---	----

Glosario

Acción correctiva:

Acción tomada para eliminar las causas de no conformidades, defectos u otras situaciones indeseables existentes para prevenir su recurrencia.

Acción preventiva:

Acción tomada para eliminar las causas de potenciales no conformidades, defectos u otras situaciones indeseables para prevenir su ocurrencia.

Aseguramiento de la calidad:

Todas las actividades planificadas y sistemáticas implementadas dentro del sistema de calidad y demostradas según se requiera, para entregar la confianza adecuada que una entidad cumplirá con los requisitos para la calidad.

Auditoría de calidad:

Un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen con las disposiciones previamente establecidas y si estas disposiciones se han aplicado efectivamente y son adecuadas para lograr los objetivos.

Auditor:

Persona que ha aprobado un curso específico de formación de auditores internos y que participa en las auditorías internas como asistente del Auditor Líder. La aprobación del curso específico le da la calidad de Auditor calificado.

Auditor líder:

Auditor que ha sido evaluado para cumplir este rol, y que tiene la responsabilidad de conducir auditorías internas de calidad. Para mantener esta condición debe participar en a lo menos 3 auditorías al año, cumpliendo el rol de líder y, además recibir un informe satisfactorio de su actuación.

Calidad:

Totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas.

Certificación:

La certificación, es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente e independiente del productor y el comprador, asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados, convirtiéndose en la actividad más valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales.

Cliente:

Receptor de un producto proporcionado por el proveedor.

Comprador:

El que recibe los productos (incluyendo servicios) entregados por el proveedor.

Conformidad:

Cumplimiento de los requisitos especificados.

Control de calidad:

Las técnicas y actividades operacionales que se usan para cumplir con los requisitos para la calidad.

Defectuoso:

No cumplimiento respecto a un uso previsto de un requisito o de una expectativa razonable, incluyendo los concernientes a la seguridad.

Entidad:

Lo que puede ser individualmente descrito o considerado.

Error aleatorio:

Cuando los resultados individuales caen a ambos lados del valor medio, afectando la precisión o reproducibilidad de un experimento.

Error sistemático:

Cuando los resultados individuales son erróneos en el mismo sentido, o sea, o están por sobre o por abajo del valor medio, afectando con ello la exactitud de un experimento.

Especificación:

Documento que establece requisitos.

Evaluación de la calidad:

Examen sistemático del grado al cual una entidad es capaz de cumplir requisitos especificados.

Gestión de calidad total:

Enfoque de gestión de una organización centrado en la calidad basado en la participación de todos sus miembros y teniendo como objetivo el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente y de los beneficios para todos los miembros de la organización y para la sociedad.

Gestión de la calidad:

Todas las actividades de la función general de gestión que determinan la política de calidad, objetivos y responsabilidades, y las implementan por medios tales como la planificación de calidad, el control de calidad, el aseguramiento de calidad, y el mejoramiento de la calidad dentro del sistema de calidad.

Grado:

Categoría o rango atribuido a las entidades, que tienen el mismo uso funcional pero diferentes requisitos de calidad.

Inspección:

Actividad tal como medir, examinar, ensayar o comparar una o más características de una entidad, y cotejar los resultados con requisitos especificados para establecer si se ha obtenido la conformidad para cada una de las características.

Lista maestra de documentos:

Es la lista que contiene todos los documentos controlados que posee una Unidad, y que permite llevar un ordenamiento adecuado de la emisión y revisión de éstos. Adicionalmente, en esta lista se pueden controlar documentos de origen externo.

Manual de calidad:

Documento que establece la política de calidad y describe el sistema de calidad de una organización.

Manual de gestión de calidad:

Documento que establece la política de calidad y describe el sistema de calidad de una organización cuyo uso es sólo interno.

Manual de aseguramiento de calidad:

Documento que establece la política de calidad y describe el sistema de calidad de una organización que puede ser usado para propósitos externos.

Material de referencia:

Material o sustancia en que una o más de sus propiedades están suficientemente bien definidas, para ser usadas en la calibración de un aparato, en la evaluación de un método de medición o en la asignación de valores a materiales.

Mejoramiento de la calidad:

Las acciones tomadas a través de la organización para aumentar la efectividad y la eficiencia de las actividades y procesos con el propósito de entregar beneficios adicionales a la organización y a sus clientes.

Modelo de aseguramiento de la calidad:

Conjunto normalizado o seleccionado de requisitos del sistema de calidad combinados para satisfacer las necesidades de aseguramiento de calidad en una determinada situación.

No conformidad:

El no cumplimiento de requisitos especificados.

Plan de calidad:

Documento que establece las prácticas de calidad específicas, recursos y secuencias de actividades pertinentes a un producto, proyecto o contrato particular.

Planificación de la calidad:

Actividades que establecen los objetivos y los requisitos para la calidad y para la aplicación de los elementos del sistema de calidad.

Proceso:

Conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman insumos en productos.

Producto:

Resultado de actividades o procesos.

Proveedor:

Organización a la cual se aplican los requisitos de NTC –ISO 9000, NTC – ISO 9001, NTC – ISO 9004 o NTC – ISO 19011.

Registro:

Documento que entrega evidencia objetiva de actividades efectuadas o resultados obtenidos.

Requisitos para la calidad:

Expresión de las necesidades o su traducción en un conjunto de requisitos establecidos cuantitativamente o cualitativamente para las características de una entidad, a fin de hacer posible su realización o examen.

Revisión del contrato:

Actividades sistemáticas efectuadas por el proveedor antes de firmar el contrato para asegurarse que los requisitos para la calidad están adecuadamente definidos, exentos de ambigüedad, documentados y son factibles para el proveedor.

Revisión gerencial:

Evaluación formal efectuada por la dirección superior de la condición y adecuación del sistema de calidad en relación a la política de calidad y a sus objetivos.

Servicio:

Resultado producido en la interface entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para satisfacer las necesidades del usuario.

Sistema de calidad:

La estructura organizacional, los procedimientos, los procesos, y los recursos necesarios para implementar la gestión de calidad.

Subcontratista:

Organización que proporciona los productos (incluyendo servicios) al proveedor.

Trazabilidad:

Propiedad del resultado de una medición por la cual puede relacionarse con los patrones de medición apropiados, generalmente patrones nacionales o internacionales, a través de una cadena ininterrumpida de comparaciones.

Validación:

Confirmación mediante examen y aporte de evidencia objetiva que se cumplen los requisitos particulares para un uso específico previsto.

Verificación:

Confirmación mediante examen y aporte de evidencia objetiva que se han cumplido los requisitos especificados.

1. Contenido

2.	Introducción	20
3.	Justificación	23
4.	Planteamiento del problema.....	24
4.1	Definición del problema	24
	Formulación de pregunta de Investigación	24
5.	Objetivos	25
5.1	Objetivo general.....	25
5.2	Objetivos específicos	25
6.	Marco Teórico.....	26
6.1	ISO:	26
6.2	Estructura de la ISO 9001:2008	28
6.3	Principios de gestión de la calidad de la norma ISO 9001:2008	28
6.4	Mapa de procesos (ICONTEC, 2008).....	30
6.4.1	Procesos de dirección:.....	32
6.4.2	Procesos misionales:	33
6.4.3	Procesos de soporte:.....	33
6.5	Objetivos de calidad (ICONTEC, 2008).....	34
6.6	Política de Calidad: (ICONTEC, 2008)	35
6.7	Caracterización de procesos:.....	36
6.8	Procedimientos:.....	37

7.	Metodología	38
7.1	Fases del proyecto.....	38
7.1.1	Fase I: Decisión del proyecto.....	38
7.1.2	Fase II: Sensibilizar la Empresa.....	38
7.1.3	Fase III: Unificar criterios.....	38
7.1.4	Fase IV: Diagnóstico.....	39
7.1.5	Fase V: Planificación Documental.....	39
7.1.6	Fase VI: Identificación de procesos	39
7.1.7	Fase VII: Documentación del sistema de gestión de calidad.....	40
8.	Resultados	42
8.1	Capítulo I: Mapa de procesos	42
8.2	Capitulo II: Política de calidad	44
8.3	Capitulo III: Objetivos de calidad.....	45
8.4	Capitulo IV: Caracterizaciones	46
8.4	Capítulo V: procedimientos	63
9.	Conclusiones	67
10.	Recomendaciones	69
11.	Bibliografía	70
12.	Anexos	72

2. Introducción

La Institución Educativa Silvino Rodríguez actualmente no cuenta con un sistema de gestión de la calidad, pero sus altos directivos están interesados en poder implementar un sistema de gestión ya que marcarían una ventaja competitiva en la ciudad de Tunja, puesto que la mayoría de colegios e Instituciones no cuentan con un sistema como estos, igualmente gracias a esta implementación habría una mayor estabilidad en el desempeño en cada una de las labores y se aumentaría el grado de satisfacción de los estudiantes y padres de familia.

En la última década, se ha vivido un gran crecimiento en el número de empresas que han certificado su sistema de gestión de la calidad según la familia de normas ISO 9000, aunque ya se está llegando a un momento en el que la mayoría de las empresas están certificadas. La implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad en el ámbito de la calidad está impulsada por los beneficios (motivos) que de ella se derivan, en el sentido, de que la mejora continua de la calidad de los productos y servicios ofrecidos genera resultados positivos y medibles para la empresas, como son, mayores beneficios, ahorro de costes, incremento de cuota de mercado. La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas. Algunas de estas normas especifican requisitos para sistemas de calidad (ISO 9001, 9002, 9003) y otras dan una guía para ayudar en la interpretación e implementación del sistema de calidad (ISO 9000-2, ISO 9004-1).

La normalización internacional se realiza con base en un amplio criterio, pretendiendo ser un método para asegurar la economía, ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas. Las organizaciones deben tener un sistema de calidad más eficiente cada día, que integre todas las actividades que pudieran afectar la satisfacción de las necesidades explícitas y tácitas de sus clientes.

La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad, ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo, que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad. (ISO)

La calidad se puede mirar desde dos puntos de vista. Desde lo operativo interno se puede decir que la calidad es cumplir con las especificaciones. Para el cliente, es decir, desde un punto externo, la calidad se entiende como satisfacer las necesidades y expectativas de los mismos. Estas dos definiciones son complementarias ya que indican el cumplimiento interno de los requisitos externos para lograr la satisfacción con los productos o servicios que ofrecemos y que deben estar orientados a los clientes. De igual manera las definiciones no dicen qué actividades se deben desarrollar para lograr la calidad, para ello se tiene la norma NTC ISO 9001:2008. (Ramos, 2015)

Estas actividades a desarrollar son lo que constituyen la gestión de calidad que cubre todas las actividades de la organización. Por lo tanto la Calidad y la Gestión de calidad es una responsabilidad de todos los integrantes de la organización, bajo cualquier modalidad de

vinculación a la Institución. Se habla del Sistema, como un conjunto de elementos tales como personas, procedimientos, recursos, actividades, que interactúan siguiendo políticas y objetivos establecidos y que buscan un fin común. En el caso de Calidad, el fin común es la satisfacción del cliente y la mejora continua. Se entiende el Sistema de Gestión de Calidad como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de la Institución. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tal Institución. (Ramos, 2015)

3. Justificación

La Institución Educativa Silvino Rodríguez presta el servicio educativo a los jóvenes desde la perspectiva de enseñanza - aprendizaje, para formar estudiantes como personas íntegras con valores y principios adquiridos a lo largo del proceso educativo; para ello requiere planificar y estructurar un Sistema de Gestión de Calidad establecido en la NTC ISO 9001:2008 ,apoyada en la GTC-200 , para satisfacer las necesidades de educación y niveles de calidad, exigidos por los estudiantes y padres de familia, atendiendo a las expectativas que se generen.

La realización de este proyecto permitirá a la Institución Educativa adaptarse a un orden e interacción en cada uno de los procesos, para dar cumplimiento a una mejora continua en el desarrollo de cada uno de los mismos, igualmente será una Institución con un alto grado de competitividad en el departamento de Boyacá ya que la mayoría de Instituciones aun no tienen un certificado bajo una norma de Calidad, lo cual haría que el Silvino Rodríguez sea más reconocido por su enfoque en la satisfacción de sus estudiantes y por su eficiencia en el desarrollo de cada uno de los procesos que brinda.

4. Planteamiento del problema

4.1 Definición del problema

En la institución educativa Silvino Rodríguez, ubicado en la ciudad de Tunja en el departamento de Boyacá, encontramos como mayores dificultades la inoperatividad y falta de estructura en los procesos que brindan, lo que conlleva a una falta de unificación de la información que impide tener una visión global del funcionamiento de la institución. Así mismo, no posee un método para evaluar la satisfacción de sus clientes originando desinformación de sus necesidades y expectativas lo que no favorece el mejoramiento continuo. Por tal motivo requieren implementar un sistema de gestión de calidad que satisfaga las necesidades de estudiantes y padres de familia.

Formulación de pregunta de Investigación

¿Cómo planificar y estructurar un sistema de gestión de calidad para realizar un proceso de mejora continua de La Institución Educativa Silvino Rodríguez, con el fin de que en un futuro cercano sea certificada con la norma ISO 9001:2008?

5. Objetivos

5.1 Objetivo general

❖ Planificar y estructurar un sistema de gestión de calidad bajo la norma NTC ISO 9001:2008, en la Institución Educativa Silvino Rodríguez, para satisfacer las necesidades de estudiantes y padres de familia.

5.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico inicial que permita observar la situación actual de la Institución Educativa Silvino Rodríguez, con relación del estado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Sensibilizar y vincular al personal de la organización al sistema de gestión de calidad por medio de charlas de las diferentes etapas del mismo.
- Elaborar el mapa de procesos de la Institución Educativa Silvino Rodríguez, con el fin de resaltar todos los procesos encontrados.
- Establecer una plataforma de calidad donde encontremos una política y unos objetivos de calidad.
- Diseñar las caracterizaciones de acuerdo a los procesos encontrados en el mapa de procesos de la Institución.

6. Marco Teórico

6.1 ISO:

Se denomina ISO a la Organización Internacional para la Estandarización, la cual se trata de una federación cuyo alcance es de carácter mundial, ya que está integrada por cuerpos de estandarización de 162 países. Esta organización se estableció en 1947, como un organismo no gubernamental, cuya misión es promover a nivel mundial el desarrollo de las actividades de estandarización. De esta manera ISO fue creada con el objetivo de facilitar el intercambio internacional de servicios y bienes, promoviendo activamente la cooperación en aspectos intelectuales, científicos, tecnológicos y económicos. Es por eso que todos los trabajos realizados por la ISO consisten básicamente en acuerdos internacionales, que posteriormente son publicados como Estándares Internacionales. (Implementacion SIG)

ISO debe su significado a las siglas en ingles The International Organization for Standardization, lo cual traducido al español quiere decir Organización Internacional de Normalización. Cuando se analiza a fondo el origen del termino, “ISO” se concluye que se trata de una palabra, cuyo origen deriva del Griego “isos”, que significa “igual”, el cual se convierte en el prefijo “iso”, el mismo que aparece en gran cantidad de términos relacionados con los Sistemas de Gestión. Lo cierto es que el término “igual” a “estándar” es sencillo seguir por esta forma de pensamiento que fue lo que al final condujo a elegir “ISO” como nombre oficial de esta Organización. Es así como la ISO se convierte en una red de los institutos de normas nacionales en algo de 162 países, donde cada país, cuenta con un miembro, así como una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que tiene la labor de coordinar este sistema. Por el momento esta poderosa

organización mantiene su sede en Ginebra, y básicamente se encuentra compuesta tanto por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales, sub-divididos en una serie de subcomités, quienes se encargan de desarrollar las guías necesarias para que se consolide el mejoramiento ambiental en todo el mundo. (Implementacion SIG)

ISO 9000:

La norma ISO 9000, versión 2008, es una herramienta útil para adelantar procesos de implementación de un sistema de gestión de la calidad, cuyo objetivo es satisfacer las necesidades de los clientes. A partir de la actualización 2000, la serie de norma ISO 9000 consta de:

- ISO 9000, que establece los conceptos, principios, fundamentos y vocabulario de sistema de gestión de calidad.
- ISO 9001, que establece los requisitos por cumplir y es la única norma de certificación.
- ISO 9004, que proporciona una guía para mejorar el desempeño del sistema de gestión de calidad. (ICONTEC, 2008)

ISO 14000:

Sistema que busca asegurar la conservación del medio ambiente. La ISO 14000 no es solo una norma, sino que forma parte de una familia de normas que se refieren a la gestión ambiental aplicada a la empresa, cuyo objetivo consiste en la estandarización de formas de producir y prestación de servicios que protejan el medio ambiente. ISO 14000 se centra en la organización y ofrece un conjunto de estándares basados en procedimientos y pautas desde las que una empresa puede construir y mantener un sistema de gestión ambiental. (ICONTEC, 2008)

6.2 Estructura de la ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos de una empresa que quiera lograr certificarse demostrando su capacidad de satisfacer al cliente, cumplir con los reglamentos o leyes aplicables y manteniendo en marcha un sistema de gestión de la calidad que demuestre la mejora continua de la organización. La norma se aplica a todo tipo de empresa independientemente de que produzca bienes o preste servicios, así como de su tamaño o especialidad. Los principios son genéricos y será necesario adaptarlos a cada empresa según sus características. (ICONTEC, 2008)

Podrán producirse exclusiones dadas por la propia idiosincrasia de la empresa, pero solo en lo que se refiere a lo expresado en el capítulo 7 referido a la realización del producto o prestación del servicio.

6.3 Principios de gestión de la calidad de la norma ISO 9001:2008

1.- Enfoque al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2.- Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

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

4.- Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.

5.- Enfoque de sistema para la gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

6.- Mejora continua: la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

7.- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.

8.- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. (ICONTEC, 2008).

La norma ISO 9001:2008 mantiene de forma general la filosofía del enfoque a procesos y los ocho principios de gestión de la calidad, a la vez que seguirá siendo genérica y aplicable a cualquier organización independientemente de su actividad, tamaño o su carácter público o privado.

Si bien los cambios abarcan prácticamente la totalidad de los apartados de la norma, éstos no suponen un impacto para los sistemas de gestión de la calidad de las organizaciones basadas en la ISO 9001:2000, ya que fundamentalmente están enfocados a mejorar o enfatizar aspectos como:

- Importancia relevante del cumplimiento legal y reglamentario.
- Alineación con los elementos comunes de los sistemas ISO 14001.

- Mayor coherencia con otras normas de la familia ISO 9000.
- Mejora del control de los procesos subcontractados.
- Aumento de comprensión en la interpretación y entendimiento de los elementos de la norma para facilitar su uso.

- Eliminación de ambigüedades en el tratamiento de algunas actividades.
- (ICONTEC, 2008)

6.4 Mapa de procesos (ICONTEC, 2008)

Un proceso es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. Los recursos pueden incluir: personal, finanzas, instalaciones, equipos técnicos, métodos, etc.

El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al cliente / usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en coste, servicio y calidad.

Un procedimiento es la forma específica de llevar a término un proceso o una parte del mismo. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

El mapa de proceso contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en una unidad de una forma distinta a la que ordinariamente lo conocemos, A través de este mapa de procesos podemos percatarnos de tareas o pasos que a menudo pasan desapercibidos en el día a día, y que

sin embargo, afectan positiva o negativamente el resultado final del trabajo. Los mapas de procesos nos permite identificar claramente los individuos que intervienen en el proceso, la tarea que realizan, a quién afectan cuando su trabajo no se realiza correctamente y el valor de cada tarea o su contribución al proceso. También nos permite evaluar cómo se entrelazan las distintas tareas que se requieren para completar el trabajo, si son paralelas o secuencial. Los mapas de procesos se representan cada uno de los procesos que componen un sistema así como sus relaciones principales. Dichas relaciones se indican mediante gráficos en forma de mapas conceptuales los cuales representan los flujos de información.

Los mapas de procesos son útiles para:

- Conocer cómo se llevan a cabo los trabajos actualmente.
- Analizar los pasos del proceso para reducir el ciclo de tiempo o aumentar la calidad.
- Utilizar el proceso actual como punto de partida para llevar a cabo proyectos de mejoramiento del proceso.
- Orientar a nuevos empleados.
- Desarrollar formas alternas de realizar el trabajo en momentos críticos.
- Evaluar, establecer o fortalecer los indicadores o medidas de resultados.

Por qué y para qué se deben realizar los Mapas de Procesos?

Graficar un proceso da la oportunidad de observar el funcionamiento desde cada uno de sus pasos, esto permite ver la secuencia de dicho proceso desde otras perspectivas lo cual facilita el trabajo de corrección y mejoramiento.

Que permite identificar los Mapas de Procesos?

Identificar en que se está fallando o en que se puede mejorar, para así tener una mejor idea de la solución del problema planteado. También se puede llamar como una guía de procesos la cual muestre una serie de actividades.

Cuando se deben utilizar los Mapas de Procesos?

Se deben utilizar los mapas de procesos cuando se quiera automatizar la información a través de la adquisición de equipos de computadoras y aplicaciones. De esta forma, pueden identificarse aquellos pasos o tareas que son críticos para completar el trabajo correctamente y aquellos que deberán modificarse para obtener un mayor beneficio de la nueva tecnología.

Igualmente Cuando se reciben señalamientos o quejas de errores en el resultado del trabajo, estos pueden ser ocasionados por un empleado que no posee el conocimiento. En estos casos, la primera opción es la capacitación al empleado.

También es necesario cuando se requieran establecer indicadores para medir la efectividad o eficiencia del trabajo, resulta de gran valor conocer los pasos o tareas que lo componen. Así, cuando se determinan las tareas que serán medidas, se seleccionan solo aquellas que verdaderamente impactan el resultado y se evita recopilar datos innecesarios.

6.4.1 Procesos de dirección:

Los procesos estratégicos son aquellos establecidos por la Alta Dirección y definen cómo opera el negocio y cómo se crea valor para el cliente / usuario y para la organización.

Soportan la toma de decisiones sobre planificación, estrategias y mejoras en la organización.

Proporcionan directrices, límites de actuación al resto de los procesos.

Ejemplos: Comunicación interna, comunicación con el cliente, marketing, diseño, revisión del sistema, planificación estratégica, diseño de planes de estudios.

6.4.2 Procesos misionales:

Son aquellos directamente ligados a los servicios que se prestan, y por tanto, orientados al cliente/usuario y a requisitos. Como consecuencia, su resultado es percibido directamente por el cliente/usuario. En estos procesos, generalmente, intervienen varias áreas funcionales en su ejecución y son los que pueden conllevar los mayores recursos.

En resumen, los procesos claves constituyen la secuencia de valor añadido del servicio desde la comprensión de las necesidades y expectativas del cliente / usuario hasta la prestación del servicio, siendo su objetivo final la satisfacción del cliente /usuario.

6.4.3 Procesos de soporte:

Los procesos de apoyo son los que sirven de soporte a los procesos claves. Sin ellos no serían posibles los procesos claves ni los estratégicos. Estos procesos son, en muchos casos, determinantes para que puedan conseguirse los objetivos de los procesos dirigidos a cubrir las necesidades y expectativas de los clientes / usuarios.

Ejemplos: Formación, compras, auditorías internas, informática.

6.5 Objetivos de calidad (ICONTEC, 2008)

Los objetivos de calidad son metas, retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de calidad. Se deben escoger aquellos objetivos de calidad que van más en el avance de las políticas de calidad.

Los objetivos de calidad deben ser establecidos por la alta dirección de la organización. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua.

Objetivos de Calidad:

- Fijados por la alta dirección.
- Coherentes con la Política de Calidad.
- Enfocados a la Mejora Continua.

Los objetivos de calidad han de ser establecidos en términos medibles y cuantificables, al objeto de comprobar si se han cumplido, así mismo se establecen plazos para su consecución.

Pueden fijarse objetivos de calidad a corto plazo (un año) o bien a medio plazo o largo plazo; se establece un objetivo general y en base al mismo se fijarán objetivos concretos para cada uno de los procesos.

En una Organización los objetivos generales fijados por la alta dirección deben incluirse en el Manual de Calidad. En cualquier forma la Estrategia de Calidad a largo plazo, debe ser coherente con los objetivos generales de la Organización, facilitando su logro con calidad y eficacia. Debe asimismo tener en cuenta los intereses de todas las partes interesadas: clientes, asociados, sociedad, accionistas y empleados.

Algunos objetivos de calidad precisan de ciertas actividades que a su vez pueden ser objetivos. Ejemplo aumentar la facturación de agua suministrada, es un objetivo claro de calidad, que implica menores pérdidas de agua, mejor lectura, menos interrupciones del servicio, cambio de contadores en mal estado, etc., estas metas también son objetivos de calidad.

Los objetivos de calidad además deben estar perfectamente definidos, para todos los niveles, secciones, departamentos, divisiones etc. Todos los trabajadores deben estar perfectamente informados de que es lo que la organización espera de su trabajo para alcanzar el objetivo definido.

6.6 Política de Calidad: (ICONTEC, 2008)

La política de calidad es un breve documento de una extensión no mayor a una hoja que se integra en el manual de calidad y que demuestra el compromiso de la dirección de implantar un sistema de gestión de la calidad orientado a la atención del cliente y a la mejora continua.

Para la confección de una política de calidad, se tienen en cuenta 4 factores:

- Los requisitos de la norma ISO 9001:2008: la norma establece la necesidad de incluir los compromisos de cumplir con los requisitos de los clientes y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión.
- Cliente: gestionar la calidad es gestionar la satisfacción del cliente, en la política pueden incluirse directrices de comportamiento que incidan directamente en la satisfacción del cliente, por ejemplo la reducción de los plazos de entrega o mejorar la atención personal del cliente.

- Empresa: la política debe alinearse con la realidad de la propia organización, no estableciendo directrices ajenas a la misma o imposibles de cumplir. También debe tenerse en cuenta que la política debe ser entendida por todo el personal de la organización, por lo tanto, el vocabulario y las expresiones usadas deben ser los adecuados al nivel de los empleados.
- Dirección: la alta dirección debe comprometerse con la política de calidad, ya que es algo clave en la gestión de la organización.

6.7 Caracterización de procesos:

La identificación de los rasgos distintivos del proceso se conoce como caracterización, que no es otra cosa que establecer la relación con los demás procesos internos o externos, los insumos y salidas del proceso, los proveedores y clientes, los riesgos y controles, permitiendo a los usuarios del sistema clarificar de manera muy sencilla el accionar de la Entidad y la gestión de sus procesos. (UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA)

La caracterización de los procesos debe contener como mínimo:

- ❖ Objeto del proceso y responsable del mismo.
- ❖ Proveedores e insumos o entradas y productos o salidas y usuarios o clientes.
- ❖ Recursos asociados a la gestión del proceso.
- ❖ Riesgos y controles asociados e indicadores del proceso.
- ❖ Requisitos relacionados con el proceso y documentos y registros del mismo.

6.8 Procedimientos:

Los procedimientos recogen las actividades, las tareas y los movimientos de un proceso y se despliegan según las necesidades operativas de la institución y el área. En otras palabras el procedimiento es la forma especificada para llevar a cabo un proceso y definen entre otras cosas: quien hace que, donde, cuando, porque y como.

(UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA)

7. Metodología

7.1 Fases del proyecto

7.1.1 Fase I: Decisión del proyecto

En la primera fase se buscó la empresa donde se llevara a cabo el proyecto, la cual no debía tener implementado un Sistema de Gestión de Calidad y que además sus directivos estuviesen interesados en una estructuración de este sistema.

7.1.2 Fase II: Sensibilizar la Empresa

En esta etapa del proyecto se habló con el licenciado Omar Sandoval, actual rector general de la Institución Silvino Rodríguez comunicándole sobre el proyecto bajo la norma ISO 9001:2008, el cual estuvo interesado en colaborar con dar cualquier información necesaria para llevar a cabo la realización del mismo.

7.1.3 Fase III: Unificar criterios

En esta fase se asignaron horarios de trabajo, de acuerdo a los tiempos establecidos por el rector y la coordinadora académica de la Institución para poder mediante diferentes reuniones observar cada uno de los procesos que brinda el Silvino Rodríguez, para poder estructurar y planificar el proyecto.

7.1.4 Fase IV: Diagnóstico

El diagnóstico consistió en una lista de chequeo cuya estructura fundamental incluía los requisitos de la norma ISO 9001:2008 con el objetivo de observar cómo se encontraba la Institución con respecto a los lineamientos de la norma, además de saber cuál era su compromiso y nivel de importancia para llevar a cabo el proyecto. Al finalizar esta fase se entregó un informe con los resultados de estas reuniones los cuales sirvieron para poder en la etapa de la identificación de procesos diseñar el mapa de procesos de la Institución

7.1.5 Fase V: Planificación Documental

Esta etapa comprendió las actividades preliminares del diseño de gestión de calidad. Una vez se recogió la información necesaria se procedió a analizarla para definir los parámetros que encaminarían al sistema de calidad como lo son los objetivos de calidad, política de calidad, alcance, exclusiones y compromiso de la dirección. Igualmente que en la etapa anterior se les dio un entregable donde fueron aprobados estos documentos.

7.1.6 Fase VI: Identificación de procesos

En esta etapa se estructuraron los procesos, de acuerdo al objetivo social de la Institución, se hizo un acercamiento a los componentes del sistema de gestión de calidad.

Teniendo en cuenta las etapas anteriores se identificaron los procesos más relevantes para la calidad de los servicios de la empresa mediante un mapa de procesos.

7.1.7 Fase VII: Documentación del sistema de gestión de calidad

En esta etapa se elaboraron los documentos de soporte del sistema de calidad tales como el manual de calidad, la caracterización de procesos y los procedimientos necesarios.

Objetivo	Metodología	Acción	Entregable
Realizar un diagnóstico inicial que permita observar la situación actual de la Institución Educativa Silvino Rodríguez, con relación del estado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.	Reunión con la alta dirección (rector y coordinadores)	Elaboración y aplicación de la lista de chequeo diagnóstico de la institución educativa de acuerdo a la norma	Informe con los resultados del diagnóstico
Sensibilizar y vincular al personal de la organización al sistema de gestión de calidad por medio de charlas de las diferentes etapas del mismo.	Charlas con los directivos de la Institución donde cada uno de ellos conocerán sobre el desarrollo del proyecto	Socialización del proyecto a las directivas, docentes y representantes estudiantiles	Informe de la reunión
Elaborar el mapa de procesos de la Institución Educativa Silvino Rodríguez, con el fin de resaltar todos los procesos encontrados.	Rediseñar el mapa de procesos de acuerdo a los procesos encontrados	Analizar los procesos para una reunión con los directivos de la Institución	Mapa de procesos

Establecer una plataforma de calidad donde encontremos una política y unos objetivos de calidad.	Reunir a las directivas de la Institución para la formulación de la plataforma de calidad, teniendo en cuenta la misión y visión de la Institución	Formulación de la plataforma de calidad	Política y objetivos de calidad
Realizar las Caracterizaciones de los procesos	Reunión con el docente del módulo de Investigación.	Elaboración de las Caracterizaciones de cada proceso	Caracterizaciones

Tabla 1. Metodologías y acciones del proyecto

8. Resultados

8.1 Capítulo I: Mapa de procesos

El mapa de procesos para la Institución Educativa Silvino Rodríguez, (Figura 1) consta de una entrada la cual serían los requisitos, necesidades y expectativas de la comunidad educativa, así mismo tendrá una salida que serán estudiantes competentes y satisfacción de las necesidades de la comunidad. En la Institución Educativa Silvino Rodríguez al terminar cada una de las reuniones con los altos directivos se concluyó que se tendrán tres procesos los cuales serán:

Procesos de dirección: Estos procesos se establecieron por la Alta Dirección (rector) y definen cómo opera la Institución y cómo se crea valor para el estudiante y para la organización.

Dentro de los procesos de dirección tendremos:

- Direccionamiento Estratégico
- Gestión de calidad

Procesos misionales: Son aquellos directamente ligados a los servicios que se presta la Institución, y por tanto, orientados a los estudiantes y a distintos requisitos.

Entre los procesos misionales están:

- Admisión y matrícula
- Gestión académica
- Gestión Formativa (bienestar estudiantil y convivencia)

Procesos de soporte: Estos procesos sirven de apoyo a los procesos claves que tiene el Silvino Rodríguez, ya que sin ellos no serían posibles los procesos misionales ni los estratégicos.

En los procesos de soporte tenemos los siguientes:

- Gestión administrativa y financiera (Gestión financiera, Servicios Generales, Mantenimiento)
- Gestión de Recursos Humanos
- Gestión documental y de información (TIC's y archivos)
- Gestión de Recursos Físicos
- Gestión Legal

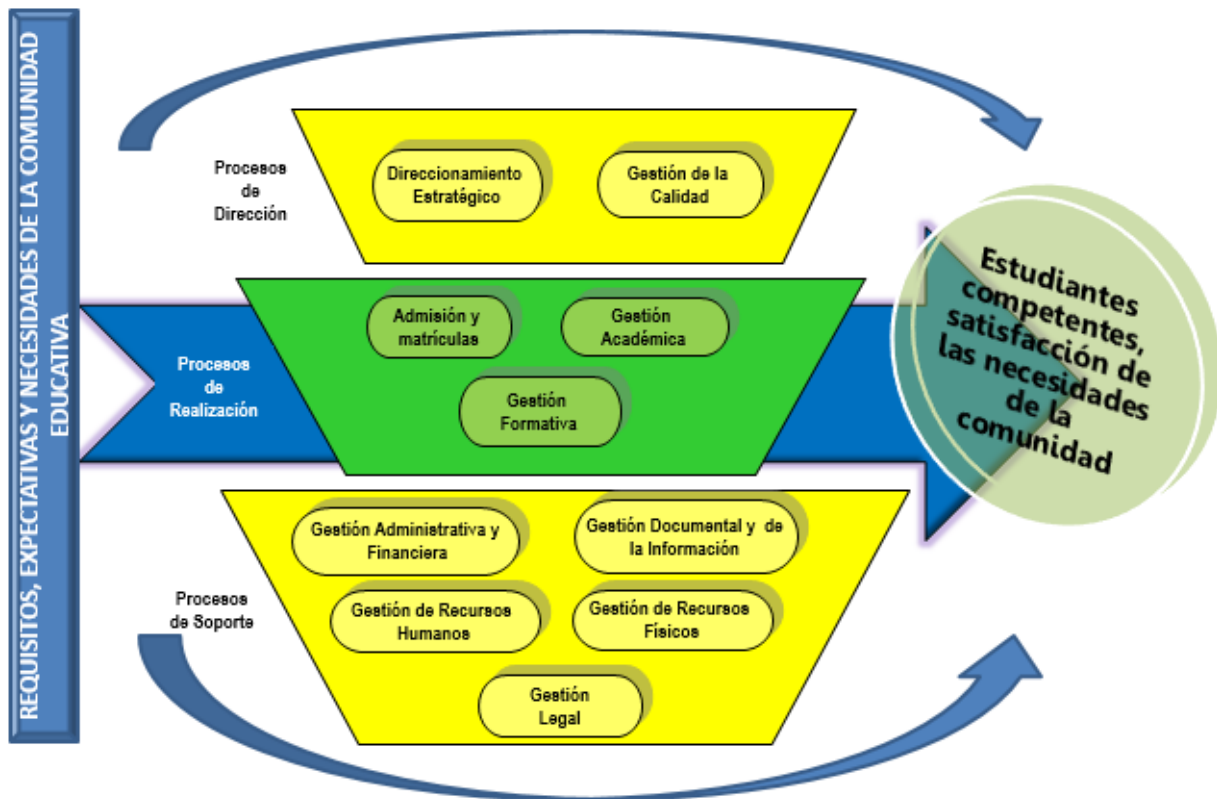


Figura 1. Mapa de procesos Institución Educativa Silvino Rodríguez

8.2 Capítulo II: Política de calidad

Para la construcción de la política de calidad se tuvo en cuenta la misión y visión de la institución, la cual facilitó el rector de la Institución; y así mediante reuniones y con los conceptos adquiridos en la especialización se decidió que la política de calidad quedaría de la siguiente manera:

La Institución Educativa Silvino Rodríguez, está comprometida con la prestación del servicio educativo en los niveles de preescolar, primaria, básica y media académica, los cuales serán orientados con una formación integral y autónoma, por personal competente para incrementar el nivel académico que permitan acceder a la educación superior, a través del desarrollo de competencias afectivas, cognitivas y expresivas, que faciliten el diseño de su proyecto de vida y el apoyo e integración del núcleo familiar, garantizando la satisfacción de padres y estudiantes dentro de la prestación del servicio educativo, asegurando la mejora continua en cada uno de los procesos.

8.3 Capítulo III: Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad se empezaron a estructurar de acuerdo en la política de calidad establecida anteriormente mediante diferentes reuniones donde participo el equipo de trabajo, donde finalmente resultaron seis (6) objetivos de calidad los cuales son:

- Contar con personal competente que garantice la formación con altos niveles de educación.
- Incrementar el nivel académico que permita acceder con calidad a la educación superior y un buen promedio en las pruebas de estado.
- Impulsar el desarrollo de competencias de los estudiantes de la Institución Educativa Silvino Rodríguez.
- Promover una educación basada en valores humanos que permita una formación integral que facilite la construcción del proyecto de vida del estudiante.
- Garantizar la satisfacción de padres y estudiantes en la prestación del servicio educativo.
- Motivar el trabajo en equipo para lograr una cultura de calidad y de mejora continua en la Institución.

8.4 Capítulo IV: Caracterizaciones

Caracterización procesos de dirección

Caracterización proceso de direccionamiento estratégico:

OBJETIVO		ALCANCE
Coordinar y orientar los procesos de gestión misional, visional y de apoyo, proyectando políticas, estrategias y acciones de seguimiento que garanticen que la institución este a un nivel más alto de calidad y satisfacción frente a las demás instituciones de la región.		Aplica para todos los procesos de Direccionamiento Estratégico, gobierno escolar, mejoramiento institucional, quejas, reclamos y satisfacción del cliente.
JEFE DEL PROCESO		PARTICIPANTES
Rector de la institución		<ul style="list-style-type: none"> - Coordinador - Grupo diseñador del SGC - Área administrativa - Profesores y estudiantes
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - MEN - SEB - Direccionamiento estratégico institucional 		<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la calidad - Todos los procesos - Direccionamiento estratégico
ENTRADAS	<p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión por la dirección - Organizar el gobierno escolar - Definir estrategias - Diseñar planes en general - Comunicación interna con la comunidad educativa <p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualizar reglamento estudiantil - Reunión con participantes del gobierno escolar para elecciones - Administrar comunicaciones <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión por la dirección - Autoevaluación de la institución <p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toma de acciones correctivas - Toma de acciones preventivas 	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Resoluciones o decretos del ministerio - Encuestas de clima y satisfacción institucional - Acuerdos del consejo directivo y académico - Análisis de indicadores - Resultado de auditorías del MEN - Retroalimentación de los clientes - Resultados no conformes de procesos 		<ul style="list-style-type: none"> - Actas de revisión por la dirección - Plan de mejoramiento elaborado - Resultado de la evaluación de la eficacia del plan de mejora - Resultado de indicadores - Formato de acciones correctivas y preventivas

REQUISITOS	RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución política de Colombia - Ley 115 de 1994 - Ley de infancia y adolescencia - Reglamento estudiantil - PEI 	<ul style="list-style-type: none"> - Humano: rector, administrativos, profesores, alumnos, padres. - Infraestructura: instalaciones físicas, recursos TIC - Ambiente de trabajo.
DOCUMENTOS	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> - Norma ISO 9001:2008 - Manual de calidad - Acuerdos concejo directivo - Bitácora Institución Educativa Silvino Rodríguez 	Documento actualizado según parámetros del MEN

Tabla 2. Caracterización Proceso de Direccionamiento Estratégico

Caracterización proceso de gestión de la calidad:

OBJETIVO		ALCANCE
Establecer directrices para mantener y mejorar el SGC		Abarca desde la planificación y estructuración hasta la implementación, el mantenimiento y mejora del SGC.
JEFE DEL PROCESO		PARTICIPANTES
Rector de la institución.		<ul style="list-style-type: none"> - Grupo diseñador del SGC. - Área administrativa. - Profesores y estudiantes.
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	CLIENTE
Todos los procesos		<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos. - Padres, estudiantes y aspirantes. - MEN (Min de Educ Nal).
ENTRADAS	Planear	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Norma ISO 9001:2008. - Documentos y registros internos y externos SGC. - Manual del SGC. - Política y objetivos de calidad. - Quejas, reclamos y sugerencias. - Evaluación satisfacción del cliente. - Auditorias del MEN. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar el Mantenimiento y Mejora SGC. - Planear auditorías internas. <p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión documental. - Acciones correctivas y/o preventivas. <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de informes de auditorías del MEN. - Informe da la evaluación de satisfacción del cliente. <p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toma de acciones correctivas. - Toma de acciones preventivas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cronograma de seguimiento anual. - Programa de auditorías internas. - Documentos o registros controlados. - Acciones de mejora. - Plan de mejoramiento elaborado. - Resultado de la evaluación de la eficacia del plan de mejora.

REQUISITOS	RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución política de Colombia. - Ley 115 de Febrero 8 de 1994 del MEN. - Reglamento estudiantil. 	<ul style="list-style-type: none"> - Humano: rector, administrativos, profesores, alumnos, padres. - Infraestructura: instalaciones físicas, de oficina, informáticas etc.
DOCUMENTOS	REGISTROS
NTC ISO 9000:2005. NTC ISO 9001:2008. NTC ISO 9004:2010. NTC ISO 19011:2012.	Documento actualizado según parámetros del MEN.

Tabla 3. Caracterización Proceso de Gestión de la calidad

Caracterización procesos misionales

Caracterización proceso de admisión y matriculas:

OBJETIVO	ALCANCE	
Determinar las actividades y los responsables que le permitan a la institución, definir la admisión de aspirantes para así poder matricularlos en la Institución Educativa Silvino Rodríguez.	Inicia con la planeación del proceso de admisiones y finaliza con matricula y el registro de los estudiantes al sistema.	
JEFE DEL PROCESO	PARTICIPANTES	
Secretaria Académica	Rector , Secretarias, coordinadores Estudiantes que aspiran a ser matriculados Padres de familia.	
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes y Padres de familia o acudiente. - Direccionamiento estratégico - Ministerio de Educación - Secretaria de Educación de Boyacá 		<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad educativa - Ministerio de Educación - Secretaria de educación de Boyacá - DANE - Todos los procesos

<p>ENTRADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de alumnos aspirantes - Resultado de entrevistas a estudiantes y padres de familia - Requisitos y logística para matriculas - Documentos requeridos - Listado de cupos para alumnos nuevos y de traslado 	<p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planificar el proceso de admisiones y matrículas, establecer Plan operativo (cronograma de actividades del proceso–Proyección de matrícula) y de mejoramiento del proceso. -Programar las entrevistas de los aspirantes al ingreso de la Institución. <p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> -Divulgar el proceso de admisiones y matrícula entregando la fecha del inicio de las inscripciones -Recibir la documentación necesaria de cada uno de los estudiantes para la admisión y la matrícula. -Aplicar pruebas de admisión. -Realizar entrevistas a los aspirantes -Analizar los resultados de la prueba de admisión, realizando una lista de los admitidos. -Divulgar los estudiantes admitidos, los resultados de las pruebas de admisión. -Planear y desarrollar el proceso de matrículas. -Realizar inducción a los estudiantes nuevos. -Legalizar la matrícula <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificar las pruebas de admisión -Verificar las actividades divulgadas y los requisitos institucionales aplicables al proceso de admisión y matricula. -Verificar la información y documentación completa de cada uno de los estudiantes. <p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Analizar las no conformidades, para toma de acciones preventivas, correctivas y de Mejora del proceso. -Archivar la documentación de los estudiantes 	<p>SALIDAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Listado de estudiantes matriculados por grados y su base de datos. - Recursos financieros de matrículas. - Documentos requeridos de los estudiantes. - Cronograma de actividades académicas de la Institución. - Contratos legalizados
<p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -NORMA ISO 7.2, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1 -Ley general de educación 115 de 1994 -Art.7 - Art.91 - Art.95 - Art.100 - Art.201 - Art.202 Manual de Convivencia Modelo Pedagógico de la Institución 	<p>RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Humano: personas idónea, competentes y responsables del proceso de Admisión y matrícula de la Institución Educativa -Infraestructura: Aulas de clase, salones especializados, internet (wifi), computadores, zonas deportivas biblioteca, laboratorios, restaurante y cafetería. 	
<p>DOCUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estándares y lineamientos curriculares, procedimiento control de documentos y registro. - Manual de Convivencia - Bitácora Institución Educativa Silvino Rodríguez 	<p>REGISTROS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Formatos de Horario -Diseño Curricular -Cronograma de actividades 	

Tabla 4. Caracterización Proceso de Admisión y matrículas

Caracterización proceso de gestión académica:

	Institución Educativa Silvino Rodríguez – TUNJA	Versión Código Fecha
CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN ACADÉMICA		
OBJETIVO		ALCANCE
Fortalecer las prácticas pedagógicas, con el fin de favorecer la formación integral y el desarrollo de competencias en las niñas y jóvenes, guiados por los estándares educativos establecidos por la I.E. Silvino Rodríguez		Inicia con la capacitación del PEI y modelo pedagógico; finaliza con el diseño curricular y su desarrollo
JEFE DEL PROCESO:		PARTICIPANTES
Coordinador(a) académico		Directivos Docentes, docentes, Gobierno Escolar y Proyecto de Gestión Escolar.
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Educación Nacional - Secretaria de Educación de Boyacá - Todos los procesos 		<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Comunidad Educativa - Ministerio de Educación Nacional - Secretaria de Educación de Boyacá
ENTRADAS	Planear	SALIDAS
PEI Lineamientos curriculares Estrategias de Cualificación ICFES Planillas de notas Informes de periodo Recursos solicitados Listado de estudiantes PEI	ETAPA DISEÑO CURRICULAR <ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar la información necesaria para la realización del Diseño curricular. 2. Actualizaciones del plan de área de acuerdo a lo establecido en el PEI, Lineamientos curriculares, estándares básicos de competencias establecidos por la institución y relaciones con el entorno. 3. Establecimiento de las estrategias a utilizar, basado en los métodos de enseñanza, prácticas pedagógicas y utilización de recursos adecuados que faciliten y promuevan la educación. 4. Identificar y solicitar los recursos para apoyo al aprendizaje, sin olvidar la metodología aplicada y los criterios administrativos de nuestra institución. 5. Definir el cómo se evaluará el cumplimiento de las jornadas académicas, y el sistema de evaluación institucional. 	Actividades y procedimientos académicos curriculares Horarios de clases Malla curricular Informes por periodos Socialización de lineamientos curriculares Informes de notas Datos para elaboración de planillas

Lineamientos de Ley: Infancia y adolescencia. Manual de convivencia existente. Casos especiales para estímulos y sanciones	<p>Etapas</p> <p>REVISAR, VERIFICAR Y VALIDAR CURRÍCULO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisar los requisitos contra el Plan Área 2. Verificar las prácticas pedagógicas contra lo realizado en el aula. 3. Seguimiento al producto no conforme 4. Seguimiento al desempeño académico de las estudiantes 5. Validar las prácticas pedagógicas, Plan curricular contra los resultados. 	<p>Nueva versión del manual de convivencia</p> <p>Compromisos</p> <p>Observador del estudiante</p> <p>Resoluciones de cambios en el Manual de Convivencia</p> <p>actualizaciones y cambios en planes de área</p> <p>Resultados de indicadores</p> <p>Servicio no conforme</p>
	<p>Actuar</p>	
	<p>Etapas: INOVACION Y MEJORAMIENTO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar las posibles modificaciones al manual de convivencia con base en los lineamientos de ley, PEI, y casos existentes. 2. Socializar con la comunidad educativa los cambios que se registren en el manual de convivencia 3. Otorgamiento de reconocimiento y títulos de grado 4. Actualización del diseño curricular 5. Socializar con los docentes los cambios y actualizaciones a los planes de área. 	
	<p>Etapas: ANALISIS Y MEJORA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar resultado de indicadores 2. Toma de acciones preventivas y/o correctivas 	
REQUISITOS		RECURSOS
PEI, Ley 115, Decreto 1290		<p>Humano: Docentes, Coordinadores, Rector, Consejo Académico, secretaria; Materiales: Material didáctico, textos, material de oficina, fotocopias, marcadores borrables, carpetas, equipos audiovisuales, dispositivos de almacenamiento; Físicos: Aulas de clase, internet (wifi), computadores, zonas deportivas biblioteca, laboratorios, restaurante y cafetería.</p>
DOCUMENTOS		REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> - Estándares y lineamientos curriculares, procedimiento control de documentos y registro, y procedimiento de acciones correctivas y/o preventivas, procedimiento de quejas y reclamos. - Bitácora Institución Educativa Silvino Rodríguez - Numerales ISO 9001 relacionados: 7.1; 7.2; 7.2.1;7.3-7.5.1; 7.5.2, 7.5.; 8,2,3 - 8,2,4- 8.4- 8.5(1) (9) 		<p>Formatos de Horario</p> <p>Diseño Curricular</p> <p>Cronograma de actividades</p> <p>Unidad de producción</p> <p>Instructivo Unidad de Producción</p> <p>Plan de área</p> <p>Planilla de asistencia</p> <p>Asistencia de docentes</p> <p>Remisión a Bienestar estudiantil</p> <p>Listado de estudiantes/Unidades de Producción</p>

	Diario de campo Actas de promoción y evaluación Formato de citación Actividades de apoyo pedagógicos Formato de Quejas y Reclamos Planilla de calificaciones Boletín informativo Registro de Documentos enviados /Certificados Registro de Documentos recibidos Revisión - Verificación y Validación del Diseño Curricular Actas participación, aprobación, Socialización de la modificación Ficha de acompañamiento Formato de acciones correctivas y/o preventivas Formato de Producto No Conformes
--	--

Tabla 5. Caracterización Proceso de Gestión Académica

Caracterización proceso de gestión formativa:

OBJETIVO		ALCANCE
Implementar diferentes estrategias que promuevan comportamientos y actitudes asertivas que conlleven a una buena convivencia por parte de los estudiantes de la Institución educativa y lo referente a su bienestar en las áreas de salud, desarrollo humano, cultura, recreación y deporte		Aplica para toda la comunidad educativa de la Institución Educativa Silvino Rodríguez, desde formulación de proyectos de bienestar y convivencia hasta su elaboración y ejecución.
JEFE DEL PROCESO Coordinador(a) de disciplina		PARTICIPANTES Directivos, Docentes, Estudiantes y padres de familia.
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	CLIENTE
- Direccionamiento estratégico - Psicología - Coordinación de disciplina - Secretaria de salud - Secretaria de educación	Planear -Planear un rediseño del manual de Convivencia ajustándolo mejor a la Institución. -Definir planes de soluciones en caso de conflictos. -Diseñar diferentes programas de bienestar para la estimulación de los estudiantes de la comunidad educativa. -Programar actividades de prevención de riesgos físicos y psicosociales.	-Toda la Comunidad Educativa. -Todos los procesos
ENTRADAS		SALIDAS
- Manual de convivencia - Bitácora de la Institución - Proyecto de Vida - Proyecto salud ocupacional		- Estudiantes con buenas relaciones interpersonales - Nivel de Clima y Cultura Institucional

<ul style="list-style-type: none"> - Proyecto recreación y deporte - proyectos de Bienestar 	<p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> -Socializar y divulgar el Manual de Convivencia a toda la comunidad educativa. -Implementar las acciones preventivas en el manejo de Conflictos entre los estudiantes -Realizar charlas de riesgos físicos y psicosociales -Formular proyectos de bienestar para promoción de salud, recreación y deporte <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificar la implementación del manual de convivencia. -Verificar el cumplimiento de todas las actividades que sirven para la formación integral de cada uno de los estudiantes junto con las actividades de bienestar. <p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementar acciones preventivas y de mejora en los procesos dichos anteriormente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Resultado de la evaluación de comportamiento de cada estudiante - Proyectos de bienestar formulados - Proyectos de bienestar ejecutados - Satisfacción comunidad educativa
<p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Constitución Política de Colombia -Ley General de Educación - Ley 1098 de infancia y adolescencia, -Ley 124/94 Consumo de Bebidas alcohólicas, -Ley 745 Consumo de estupefacientes y sustancias farmacodependientes, -Ley 30 de 1986 Estatuto Nacional de estupefacientes 	<p>RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Humano: Psicóloga, Niñas y jóvenes, familias, docentes -físicos: Aulas, salones especializados, internet, computadores, zonas deportivas. 	
<p>DOCUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Manual de convivencia Actas de compromiso Bitácora de la Institución 	<p>REGISTROS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Planilla de Asistencia de las actividades realizadas -Evaluación de la actividades realizadas -Observador del alumno 	

Tabla 6. Caracterización Proceso de Gestión Formativa

Caracterización procesos de soporte

Caracterización proceso de gestión administrativa y financiera:

OBJETIVO		ALCANCE	
Administrar recursos financieros, físicos y hacer seguimiento al desempeño humano		Apoyar permanentemente para asegurar la prestación del servicio educativo y la implementación, mantenimiento y mejora del SGC	
JEFE DEL PROCESO		PARTICIPANTES	
Tesorería y almacén		Rector, secretaria, contador externo, tesorería, almacén	
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO		CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> - Secretaria de Educación - Gestión Directiva - Proveedores seleccionados - Proceso solicitante 	<p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaborar programas de presupuesto - Formulación de políticas y planes financieros - Ejecución presupuestal <p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planificar la compra - Seleccionar proveedores - Realizar compra <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del presupuesto establecido - Registro de las operaciones financieras - Actividades de gestión de compras, mantenimiento, talento humano y matrículas <p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar los resultados de los indicadores - Tomar acciones preventivas y correctivas 		<ul style="list-style-type: none"> - Usuarios internos y externos - Todos los procesos - Personas interesadas
ENTRADAS			SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Relación de estudiantes admitidos y matriculados financieramente - Fuentes de ingreso - Asignación de recursos del PEI - Necesidad de compra - Órdenes de compra - Cotización 	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación del presupuesto - Orden de compra - Producto comprado - Producto no conforme - Acciones preventivas y Correctivas - Resultado de indicadores 		
REQUISITOS		RECURSOS	
Ley 80 de 1993 Contratación Publica - Ley 30 1992 - Constitución Política de Colombia de 1991 Art. 69 - Ley 715 del 2001 Artículos 2, 19, 24 y 90 - Estatuto Tributario - Estatuto de Presupuesto Udenar Acuerdo 080 de 1997 - Estatuto Orgánico de Presupuesto Dec. 111 del 96 - Decreto 1957 del 30 de Mayo de 20*07 - Decreto 4730 de 2005		<ul style="list-style-type: none"> - Humano: Rector, secretaria, contador, tesorero - Físico: De apoyo y planta física de la institución 	

<ul style="list-style-type: none"> - Ley 344 de 1996 - Ley 80 de 1993 Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública - Decreto 2649 - Decreto 2627 del 93 - Resolución 1295 del 2007 Se constituye y reglamenta el Manejo de Cajas auxiliares, menores y avances o anticipos. Artículo 29 y 30 - Resolución 356 de Septiembre del 2007 Adopta el Manual de Procedimientos de la Contabilidad Pública - Listado de Actividades Económicas y Tarifas - SICE - Plan Único de Cuentas Catálogo. - Régimen de Procedimiento Tributario (Facturación, Agentes Retenedores e Impuestos) - Derecho Presupuestal Colombiano - Régimen de Contabilidad Publica Resolución No 222 de 2006 (Manual de Procedimientos Catalogo de Cuentas, Doctrina Contable Publica) 	
DOCUMENTOS	REGISTROS
- Bitácora Institución Educativa Silvino Rodríguez	

Tabla 7. Caracterización Proceso de Gestión administrativa y financiera

Caracterización proceso gestión de recursos humanos:

OBJETIVO		ALCANCE
Garantizar un personal idóneo y comprometido que responda a las expectativas de estudiantes, padres de familia y entorno para asegurar la calidad en el servicio educativo.		Inicia con la fase de identificar las necesidades que tiene la Institución en cuanto al personal de trabajo y finaliza con la verificación de estas actividades implementadas.
JEFE DEL PROCESO		PARTICIPANTES
Directivos de la Institución y secretaria general.		Directivos y encargados del proceso
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Educación Nacional - Secretaria de Educación de Boyacá - Procesos de Dirección - PEI 	<p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identificar las necesidades de personal requerido para la prestación del servicio. -Definir instrumentos para evaluar la pertinencia del plan de capacitación, 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidad educativa - Todos los procesos - A quien interese

<ul style="list-style-type: none"> - Personal interno y externo - Bolsa de empleo 	<p>selección, inducción y evaluación de desempeño.</p> <p>-Identificar el Plan de Gestión Anual de Talento Humano, teniendo en cuenta los componentes de contratación, capacitación y bienestar</p> <p>Hacer</p> <p>-Establecer el cumplimiento de requisitos para la provisión del personal que se vaya a vincular a la entidad.</p> <p>-Realizar las actividades y distintos trámites de selección del personal.</p> <p>-Coordinar las actividades de la inducción del personal.</p> <p>-Ejecutar el plan de capacitación del personal</p> <p>Verificar</p> <p>-Verificación del cumplimiento del Plan de Talento Humano</p> <p>-Realizar el seguimiento y monitoreo al cumplimiento de los planes de inducción, y capacitación.</p> <p>-Verificar el cumplimiento de requisitos y condiciones de nómina, constancias, certificaciones, y contratos.</p> <p>Actuar</p> <p>-Realizar los planes de mejoramiento, diseñando acciones correctivas y preventivas.</p>	
<p>ENTRADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lineamientos y políticas de la institución. -Necesidad del personal requerido por la Institución -Descripción y Perfil del cargo -Hojas de vida -Plan anual de capacitaciones 		<p>SALIDAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Perfil de un nuevo Cargo si se requiere. -Entrevistas de selección. -Planes de capacitación. -Personal Seleccionado para la capacitación. -Programas de inducción al nuevo personal. -Capacitaciones de acuerdo a requerimientos del perfil del cargo responsabilidades y funciones.
<p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> *NTC – ISO 9001 Sistemas de gestión de calidad. Requisitos *NTC ISO 5254 Gestión del Riesgo •NTC ISO 9004 Gestión para el éxito sostenido de una organización *Ley general de educación. Ley 115 Febrero 8 de 1994 *Ley 715/01 	<p>RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Humanos: todos los que intervienen en el proceso -Físicos: Instalaciones adecuadas, Hardware y software actualizado. Red de comunicaciones (teléfono. Fax, internet). 	

DOCUMENTOS	REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> -Instructivo para afiliación a Administradora de Riesgos -Profesionales para Talento Humano -Instructivo para afiliación a caja de compensación familiar -Capacitación niveles profesional, técnico y asistencial -Capacitación niveles Directivos -Evaluación Interna de Desempeño -Vinculación personal por carrera Administrativa -Vinculación Personal planta de libre nombramiento y remoción -Contratación por Orden de Prestación de Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Bases de datos - Evaluación de desempeño - Soportes de Educación, formación y experiencia

Tabla 8. Caracterización Gestión de Recursos Humanos

Caracterización proceso de gestión documental y de la Información:

OBJETIVO		ALCANCE
Gestionar los sistemas de información TIC y administrar el sistema de gestión documental para un mejor manejo y acceso a los archivos		Inicia con la identificación de las necesidades TIC hasta la adecuación y organización de documentos y archivos.
JEFE DEL PROCESO		PARTICIPANTES
Profesor de informática y mantenimiento		Rector, profesor de informática, tesorería, secretaria
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	CLIENTE
<ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de las TIC(gobierno en línea) - Todos los procesos - MEN, SEB - Comunidad educativa. 	<p>Planear</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir políticas de la gestión de información - Diseñar proyectos para el mejoramiento de los procesos - Identificar necesidades de recursos y personal para el proceso de Gestión de la Información - Determinar dimensiones, calidad y tipos de soportes y documentos. - Formular instrucciones para el diligenciamiento de los formularios. - Mantener un control de la producción de nuevos documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Todos los procesos - Comunidad educativa
ENTRADAS		SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de información - Planes, programas y proyectos institucionales - Políticas de desarrollo institucional - Radicación de documentos - Archivos de documentos en físico - Documentos nuevos como correspondencia y facturación - Documentos de peticiones, quejas y reclamos 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de mejoramiento - Adecuaciones e instalaciones realizadas - Proyectos de informática y comunicaciones - Plan operativo Anual - Tecnologías implantadas - Documentos digitalizados - Software para consultar y descargar archivos - Documentos en físico organizados e identificados 	

	<p>Hacer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecutar las políticas de la gestión de la información - Desarrollar los proyectos, planes y programas de las TIC - Elaborar estudios de mercado para contratación y adquisición de bienes - Recibir documentos oficiales. - Definir medios de recepción: mensajería, fax, correo electrónico, página Web. - Dejar constancia de recibo (sello, radicado) - Asignar un número consecutivo, fecha y hora. - Imprimir rótulo de radicación. - Registrar impreso de planillas de radicación y control.. <p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar y analizar los resultados del proceso - Verificar y confrontar los folios, copias, anexos, firmas - Relacionar los documentos recibidos y enviados. <p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar los seguimientos a la aplicación de las políticas de la gestión de información y de archivos - Establecer acciones correctivas y preventivas. 	
<p>REQUISITOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de las TIC - Ley 1341 ley TIC - Ley 1286 de 2009 - Decreto 1151 del 2008 - Documento COMPES 3072 9 de febrero 2000 	<p>RECURSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Humanos: profesional para la gestión de informática y comunicaciones; - físicos y tecnológicos: software hardware, telecomunicaciones y papelería. 	
<p>DOCUMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentos SGC - Bitácora de la institución - Manual de calidad 	<p>REGISTROS</p> <p>Bases de datos</p>	

Tabla 9. Caracterización Proceso de Gestión Documental y de la Información

Caracterización proceso de recursos físicos:

OBJETIVO		ALCANCE
Asegurar a la comunidad educativa una adecuada administración y suministro de los recursos físicos y de ambiente de trabajo a los integrantes de la institución, que a la vez permitan el cumplimiento de su labor.		-Compras y control de proveedores -Infraestructura: suministro, control e inventarios para Mantenimiento de los diferentes equipos para así tener un buen ambiente de trabajo.
JEFE DEL PROCESO		PARTICIPANTES
Rector y Directivos		Rector, Coordinador(a), Comisión de Docentes, Consejo Directivo, Secretaria, proveedores y personas a cargo del mantenimiento.
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	CLIENTE
1. Proceso de direccionamiento estratégico 2. Empresas proveedoras de recursos físicos y servicios. 3. Comunidad educativa en general.		Comunidad Educativa Todos los procesos de la institución
ENTRADAS		SALIDAS
PEI y Plan de mejoramiento Necesidades de infraestructura y elementos Requisitos para el buen manejo de los recursos. Productos y servicios requeridos por la Institución.	<p>Planear</p> <p>Identificar necesidades de inversión en la Comunidad educativa Elaborar presupuesto de acuerdo a las capacidades de la Institución Elabora flujo de caja de acuerdo al presupuesto Elaborar plan de compras, mirando las necesidades de la Institución Definir un plan adecuado de mantenimiento</p> <p>Hacer</p> <p>Enviar presupuesto a los directivos. Seleccionar proveedores de confianza para la realización de las respectivas compras. Solicitar cotizaciones Realizar las distintas compras a los proveedores. Ejecutar el plan de mantenimiento definido anteriormente</p> <p>Verificar</p> <p>Aprobar presupuesto dado. Recibir y verificar bienes y servicios. Hacer un adecuado seguimiento y así poder reevaluar a los proveedores. Verificar estado de inventario de recursos adquiridos.</p> <p>Actuar</p> <p>Hacer seguimiento y mejora al proceso. Analizar resultados Toma de acciones correctivas y/o preventivas.</p>	<p>Información contable para revisión en un periodo de tiempo para tener un informe del presupuesto ejecutado.</p> <p>Presupuesto aprobado</p> <p>Infraestructura y ambiente de trabajo adecuado, programas de mantenimiento preventivo y correctivo.</p> <p>Evaluación del manejo de los recursos.</p>

REQUISITOS	RECURSOS
- Ley:115 Art. 138 y 139, 83, 126, 128, 129, 104, 108, 109, 110, 11, 116, 117, 118, 119, 198 - Políticas institucionales - Norma ISO 9001:2008 - NTC 4595 Planeamiento y diseño de instalaciones y ambientes escolares. - NTC 4596 Señalización para instalaciones y ambientes escolares.	- Humano: Personal competente y comprometido y tener Proveedores confiables para la Institución - Infraestructura: Instalaciones adecuadas, Hardware y software actualizado. Red de comunicaciones (teléfono. Fax, internet).
DOCUMENTOS	REGISTROS
- Bitácora de la Institución.	- Orden de compras - Cuenta de cobro - Orden de servicios - Recibido a satisfacción - Cotización - Bases de datos

Tabla 10. Caracterización Proceso de Recursos Físicos

Caracterización proceso de gestión legal:


OBJETIVO		ALCANCE
Velar por el cumplimiento de la normatividad de la educación nacional		Desde la identificación y análisis del contexto normativo hasta la aplicación de la normatividad de las instituciones educativas
JEFE DEL PROCESO		PARTICIPANTES
Rector de la institución		Rector, coordinador, administrativos, secretaria de educación
PROVEEDOR	ACTIVIDADES Y SEGUIMIENTO AL PROCESO Y AL PRODUCTO	CLIENTE
- Todos los procesos - Secretaria de educación de Boyacá - Ministerio de educación de Boyacá	Planear - Identificar y analizar el contexto normativo y legal aplicable a la institución - Estudio de creación, modificación o eliminación de documentos y su respectiva revisión y aprobación Hacer - Análisis y revisión para la aplicación de la normatividad - Analizar y responder derechos de petición de quejas y reclamos	- Todos los procesos - Entes de control - Entes gubernamentales - Comunidad educativa
ENTRADAS		SALIDAS
- Manual de convivencia - PEI (proyecto Educativo Institucional) - Normatividad del MEN - Normas Vigentes - Gestión documental - Derechos de petición de quejas y reclamos		- Normatividad legal aplicable - Documentos aprobados para validación - Asesorías de la SEB - Asesorías del MEN - Respuestas a derechos de petición

	<p>Verificar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y medición del proceso <p>Actuar</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tomar acciones de mejora 	
REQUISITOS		RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> - Constitución política de Colombia - Ley 115 d 1994 - Decreto 1860 del 2006 - Decreto 3011 de 1097 - Decreto 2247 de 1997 - Ley de infancia y adolescencia - Decreto 1290 - Decreto 1850 		<ul style="list-style-type: none"> - Humano: rector de la institución - Coordinador - Secretaria - Profesores - Asesores de la SEB - Asesores del MEN
DOCUMENTOS		REGISTROS
<ul style="list-style-type: none"> - Manual de convivencia - Bitácora de la institución 		

Tabla 11. Caracterización Proceso de Gestión Legal

8.4 Capítulo V: procedimientos

Procedimiento del proceso de admisión y matriculas:

	PROCESO MISIONAL			Código:
				Página
1.	TITULO: Procedimiento de Admisión y matriculas de estudiantes de la Institución Educativa Silvino Rodríguez			
2.	PROPÓSITO : Legalizar la Admisión y Matricula para alumnos nuevos, antiguos y de reintegro, de modo que se sistematicen sus datos.			
3.	ALCANCE: El procedimiento está diseñado para estudiantes nuevos, antiguos y de reingreso y se adjudica para los requisitos de admisión y su correspondiente matrícula.			
4.	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD Rector de la institución, Secretaría, Tesorería, Directores de sección, Psicología			
5.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:			
	No	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad
	01	Convocar a inscripciones por diferentes medios	Rector de la institución	Se realiza las convocatorias teniendo en cuenta el cronograma previsto, se anuncia las fechas del proceso de admisiones mediante medios.
	02	Entregar información al padre y solicitar sus datos	Secretaria académica Rector institución	Se da la información sobre cupos disponibles y requisitos mínimos, se solicita a los padres los datos personales y datos del curso a que aspira inscribir a su hijo. -----lista de aspirantes
	03	Programar y realizar las entrevistas con los padres, para suministrar información de costos y requisitos	Secretaria académica Rector institución	Secretaria se encarga de programar citas con los padres. El rector se entrevista con ellos para suministrar información de costos, fechas, requisitos y documentos. Se vende ----- formulario de inscripción

04	Recibir y verificar la documentación de aspirantes	Secretaría	Se verifica la entrega completa de la documentación: Del alumno: -Registro civil de nacimiento, en original -Fotos tamaño carné a color -Informe del colegio procedente -Paz y salvo del colegio procedente. De los padres: -Fotocopia de la cédula -Certificados laborales y documentos relacionados con los ingresos .Referencias personales de familias vinculadas al colegio. Aplica sólo para familias nuevas.
05	Verificación y aprobación de documentos	Rector institución Secretaría Tesorería	Se consulta información de deudas pendientes del aspirante con ----- paz y salvo En secretaria se envía la información de niños preseleccionados al rector con el formato----- aspirantes preseleccionados , con datos del aspirante y su núcleo familiar, se registran en el formato ----- lista de aspirantes
06	Realizar entrevistas a estudiantes nuevos preseleccionados.	Directores de sección Psicología	Se observa y se estudia al aspirante y se emite un concepto para admisión, los estudiantes aptos se registran en ----- lista de admitidos la cual se publica en términos establecidos. La institución se reserva el derecho de admisión. La secretaria comunica a los padres el resultado del proceso si fueron admitidos o no.
07	Entregar la información a los aspirantes para matrícula	Secretaría	La secretaria suministra información a los estudiantes nuevos sobre los pagos a realizar y fechas finales. Para alumnos antiguos si se encuentran a paz y salvo se les entrega su recibo de pago.
08	Oficializar la matrícula	Rector institución Secretaría Tesorería	En las fechas programadas de matrícula hay las siguientes etapas: 1. Sistematización: Cuando se realiza el pago en las fechas establecidas se registra en ----- registro de matrícula 2. Revisión de pagos: Tesorería verifica la consignación de pago. 3. Oficialización: Se firma el ----- contrato de matrícula en presencia de funcionarios designados. Para matrícula extemporánea se cobra un recargo
09	Realizar distribución y verificación del proceso	Directores de sección Secretaría	Secretaría genera la lista de matriculados y se entrega a los directores de cada sección para realizar distribución de estudiantes a sus grupos se ingresa en el formato

Tabla 12. Procedimiento de Admisión y matrícula

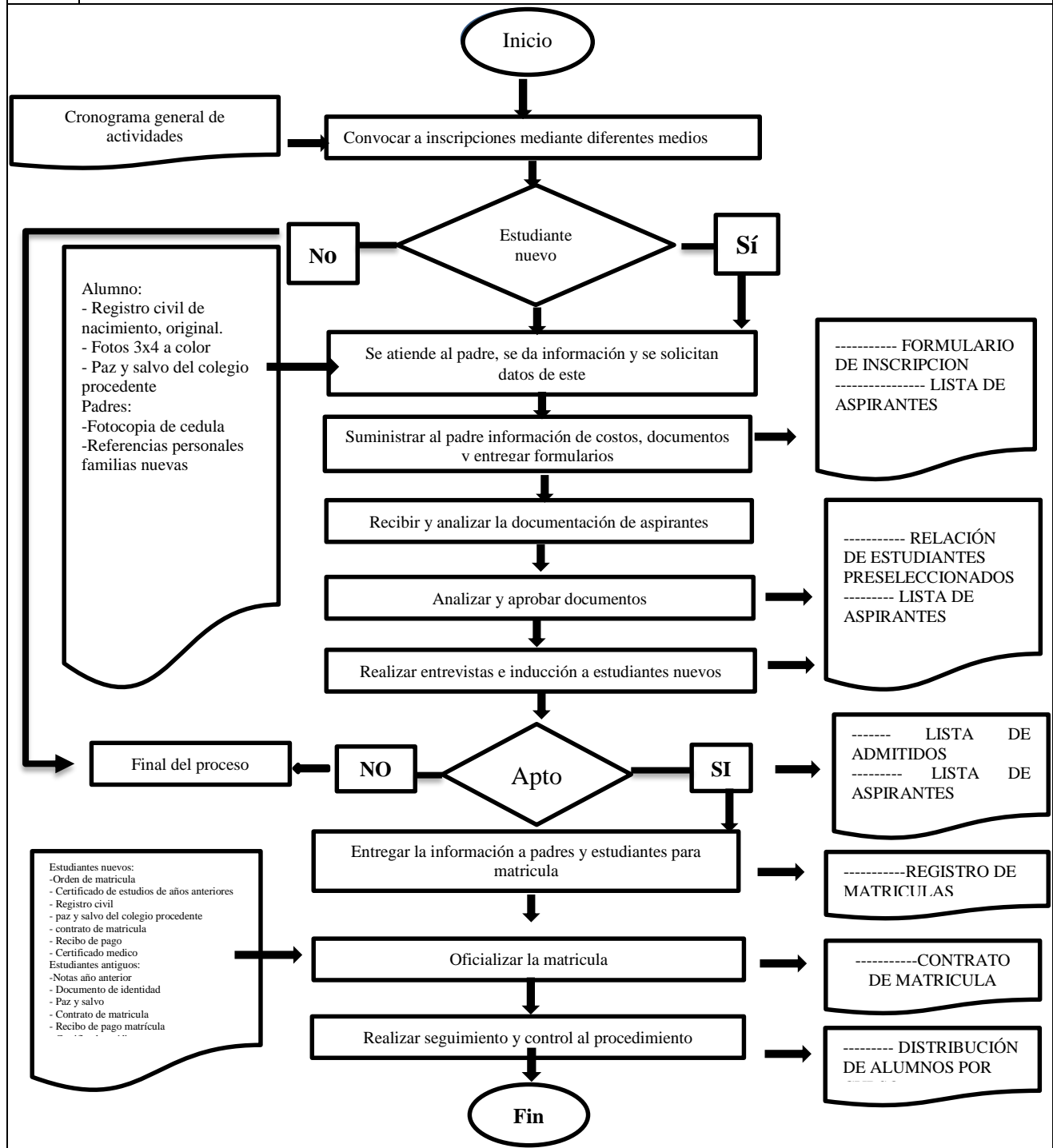


Tabla 13. Flujograma del Procedimiento de Admisión y matricula

En el anterior flujograma se explica brevemente el procedimiento del proceso de admisión y matriculas en una forma mucha más corta al mostrado en la tabla número 13. El flujograma hace que sea mucho más sencillo el análisis de un determinado proceso para la identificación de, por ejemplo, las entradas de los proveedores, las salidas de los clientes y de aquellos puntos críticos del proceso.

9. Conclusiones

- La aplicación de herramientas de planeación y gestión le permite a la institución educativa sistematizar sus procesos y así mismo pensar en un futuro en obtener una certificación en calidad bajo la misma norma.
- El análisis realizado a través del Diagnostico basado en la norma ISO 9001:2008 permitió identificar procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos presentados en la norma, de igual forma se analizaron y se encontraron documentos faltantes los cuales se definieron y se establecieron en el presente proyecto.
- Se definió el Mapa de Procesos lo cual permitió que la Institución identificara la interacción de los procesos, también se estableció la política y objetivos de calidad, lo cual permite realizar un seguimiento continuo, con el fin de guiar las actividades a satisfacer las necesidades de los estudiantes y padres de la familia.
- Se diseñaron cada una de las caracterizaciones según el mapa de procesos que se estableció y aprobó para la Institución Educativa Silvino Rodríguez.
- Se evidencia el desconocimiento de la importancia de la Norma ISO 9001, dado que operativamente, la calidad educativa es reducida al cumplimiento de indicadores y metas del Ministerio de Educación Nacional.
- Los Administrativos de la Institución se mostraron interesados con el mejoramiento de la calidad de la institución, siendo clave para proporcionar los recursos para realizar las actividades del SGC.

- Se sensibilizó el personal en cuanto a los beneficios que trae el SGC a la institución educativa, por medio de diferentes charlas y reuniones periódicas.
- Como soporte para la gestión documental obtuvimos documentos del Sistema Educativo Colombiano basándonos en las leyes y acuerdos que rigen algunos procesos del sistema.
- El enfoque basado en procesos fue un beneficio muy importante para el proyecto ya que permitió evaluar las actividades que se desarrollaban para así estandarizarlas con tareas que generan valor realmente.
- Se evidencio que un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma colombiana ISO 9001: 2008 es aplicable para toda organización, empresa o Institución.

10. Recomendaciones

- ❖ Se recomienda gestionar programas de apoyo complementario con la secretaria de Educación, que en su contenido hablen del sentido de la formación profesional y la capacidad de interactuar entre personas de recursos muy bajos
- ❖ Son muy importantes todas las acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento que se tome por parte de la dirección, dentro del sistema de gestión de la calidad para siempre satisfacer a nuestros clientes de la institución educativa.
- ❖ Las capacitaciones, sensibilizaciones, de la comunidad educativa deben extender la gestión ya que en ellas se mantiene la continuidad y la eficacia del SGC, creando un buen clima organizacional en la Institución.
- ❖ Por el gran volumen de la información y control de los resultados a todas las sedes, sería interesante que el colegio designara un encargado exclusivo de coordinar el Sistema de Gestión de la Calidad para lograr un total dinamismo de todos los procesos hacia la mejora continua.

11. Bibliografía

- A. Ley 1098 de 2006, Código de la Infancia y la Adolescencia que deroga el Código del Menor. Esta ley establece en su Artículo 29 el derecho al desarrollo integral de la primera infancia.
- B. Resolución 5360 de 2006: por la cual se organiza el proceso de matrícula oficial de la educación preescolar, básica y media en las entidades territoriales certificadas. Ministerio de Educación Nacional. República de Colombia.
- C. Sistema Nacional de indicadores educativos para los niveles de preescolar, básica y media en Colombia. Ministerio de Educación Nacional. República de Colombia oficina asesora de planeación y finanzas. Primera Edición Bogotá, Julio de 2013. Página 27
- D. Resolución 166 del 4 de 2003: por la cual se establecen las condiciones del reporte de información para la implementación de la primera etapa del Sistema de Información del Sector Educativo. Ministerio de Educación Nacional. República de Colombia
- E. Norma ISO 9001:2008
- F. grues de calidad. (s.f.).
- G. <http://www.investigacion.unal.edu.co/index.php/boletininvestigaun/nota/4236-20150326-editorialapa>. (s.f.).
- H. <http://www.lrqa.es/certificaciones/iso-9001-norma-calidad/>. (s.f.).
- I. <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>. (s.f.).
- J. Ramos, G. M. (2015). Inducción sistema de calidad.

- K. Rincón, R. D. (s.f.). modelo para implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma iso 9001.
- L. Chain. C. 2001 Técnicas de Gestión de Calidad en instituciones
- M. Clavijo Avendaño, Cristal y Londoño Jaramillo, Lina Marcela. Mejoramiento del Sistema de Calidad bajo la Norma Técnica colombiana ISO 9001: 2000 en el proceso gestión de los recursos de la empresa Multipropósitos de Calarcá (tesis de Grado) Calarcá 2007
- N. Evans. R. James y Lindsay M. Wiliam. Administración y Control de la Calidad. México. Thomson Editores S.A 2005.
- O. Fernandez Murillo, Carlos Augusto. Planeación de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2008 en la empresa Mirielle Intime. Bogotá 2009. Trabajo de grado (Ingeniero Industrial) Universidad de los Andes. Facultad de Ingeniería. 162 p.
- P. Instituto Colombiano de Normas Técnicas GTC 200. Guía para la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal ICONTEC 2007.
- Q. Patiño G. C. A Modelos de calidad en la formación profesional y en la educación. Análisis y complementariedad. Montevideo Cintenfor / OIT 2006 cap 2.
- R. Universidad Nacional de Colombia. (s.f.).
Guía básica para documentar caracterización de procesos. bogota.

12. Anexos

Datos de la Institución

La Institución Educativa Silvino Rodríguez cuenta actualmente con 2830 estudiantes, dispone de varios servicios como lo son transporte escolar, biblioteca, laboratorios y sales de sistemas, esta Institución es un establecimiento educativo de naturaleza pública que orienta la formación integral y autónoma de niños y jóvenes, desde el nivel preescolar hasta la media técnica, con Licencia de Funcionamiento establecida por la Resolución 02425 de septiembre 30 de 2002 y Código ICFES No. 004848, conformada por sus siete (7) sedes Uribe Uribe, Dorado, Jordán, San Antonio, Manzanares y Jaime Rook, limitada en este caso para la sede Administrativa ubicada en la Calle 2 este No 16 este Barrio San Antonio.

Misión:

Orientar la formación integral y autónoma de niños y jóvenes, desde el nivel preescolar hasta la media técnica, mediante acciones de inclusión, desarrollo de competencias y procesos de construcción del conocimiento, cimentados en los valores de responsabilidad y liderazgo, para responder con criterios de excelencia y calidad a las demandas laborales, humanísticas, científicas y tecnológicas, que caracterizan el desarrollo a nivel nacional y mundial. (Institución Educativa Silvino Rodríguez).

Visión:

Desde una mirada prospectiva, la Institución Educativa Silvino Rodríguez, en articulación con instituciones de educación tecnológica y profesional, en el año 2017, será reconocida por su compromiso con el desarrollo humano, el liderazgo en la construcción de personas autónomas e innovadoras, protagonistas de su progreso personal y social, gestores de un proyecto de vida que genera desarrollo académico, laboral y empresarial para contribuir con la transformación del contexto. (Institución Educativa Silvino Rodríguez)

Datos del autor

AMAYA VACA. WILLIAM CAMILO nació el 14 de Mayo de 1993 en la ciudad de Tunja. Se graduó en el Colegio Andino de Tunja donde obtuvo el título de bachiller académico con énfasis en inglés e informática en el 2009. Actualmente se encuentra como estudiante de primer semestre de posgrado de la especialización en administración y gerencia en sistemas de la calidad, así mismo es estudiante de Ingeniería Electrónica con sus materias terminadas en un 100% a la espera de obtener su título en la Universidad Santo Tomas Seccional Tunja.