

**DISEÑO DE LA DOCUMENTACION DE UN SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD EN EL COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE
LAS MERCEDES DE PIÑUELAS BAJO LOS REQUERIMIENTOS
DE LA NORMA ISO 9001 2015.**



Eduar E. Pérez & Oscar I. Polo.

Universidad Antonio Nariño

Facultad Ingeniería

Programa Ingeniería Industrial

Santa Marta - Magdalena

**DISEÑO DE LA DOCUMENTACION DE UN SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD EN EL COLEGIO NUESTRA SEÑORA DE
LAS MERCEDES DE PIÑUELAS BAJO LOS REQUERIMIENTOS
DE LA NORMA ISO 9001 2015.**

Eduar E. Pérez & Oscar I. Polo.

Universidad Antonio Nariño

Facultad Ingeniería

Programa Ingeniería Industrial

Santa Marta - Magdalena

Notas del autor

Oscar Polo, Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Antonio Nariño, Santa Marta.

Eduar Pérez, Facultad de Ingeniería Industrial, Universidad Antonio Nariño, Santa Marta.

Nota de Aceptación

Nombre y firma jurado 1

Nombre y firma jurado 2

Nombre y firma presidente

Nombre y firma secretario

Dedicatoria

Este proyecto de grado se lo dedico en primera instancia a Dios que supo guiarme por el buen camino, iluminándome cada día y noche, dándome fuerzas y valentía donde muchas veces no la tenía, enseñándome así a crecer en cada circunstancia.

A mi papa que a pesar de que no estuvo conmigo siempre sentí su apoyo desde el cielo siendo por esto un motivo más para luchar en esta vida, a mi mama que se convirtió en el apoyo más grande que pude recibir y el mejor ejemplo a seguir que cualquier ser humano puede sentir.

A mis abuelas, que de cierta forma fueron un centro de apoyo y amor maternal extra para poder lograr todos mis objetivos.

A mis hermanos que nunca me abandonaron, en cada momento de mis luchas son mis acompañantes de vida a pesar de no estar juntos siempre teníamos la convicción de salir adelante.

A mis demás familiares, que de una u otra forma lucharon me impulsaron a poder lograr mis sueños.

A mi novia, que con su espíritu de amor me impulso cada día a ser mejor y gestiono grandes cambios en mí, dándole una fuerza más para luchar.

A mis amigos, que se convirtieron en parte de mi familia en el desarrollo que tuve como persona y siempre me acompañaron el proceso.

ATT: OSCAR IVAN POLO VILLAMIL

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios por ser la principal guía en este proyecto de grado, nos dio sabiduría y entendimiento en cada paso que dimos para la construcción de esta.

Gracias a mis padres, familia y amigos por apoyarme en cada instancia de este proceso.

Gracias a mi compañero de proyecto de grado, que de cierta forma nos complementamos para poder lograr este objetivo.

Gracias a nuestra tutora, por ser la mejor guía que Dios nos pudo colocar en este camino.

Gracias a la universidad Antonio Nariño por brindarme los conocimientos necesarios para poder desarrollar todo el potencial.

Gracias a la institución Las Mercedes de Piñuelas por prestarme sus instalaciones y brindarme el aval para poder lograr el objetivo final.

ATTE: OSCAR IVAN POLO VILLAMIL

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios, quien ha permitido cada logro en mi vida, a mis padres, por quienes estoy aquí, a mis hermanos, que siempre han creído en mí y a mi novia, por su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Ingeniera Daniela Saldaña Requiniva, quien aportó al desarrollo de esta investigación con su orientación, sugerencias y comentarios. También, a mis profesores y compañeros, quienes despertaron en mí el interés por la gestión de calidad compartiendo sus conocimientos durante la carrera.

ATTE: EDUAR PEREZ

Resumen

A lo largo de la historia, la calidad ha sido un factor determinante que genera un valor agregado en cualquier tipo mercado, es por ello que contar con un sistema de gestión de calidad se ha convertido en una herramienta indispensable en todo tipo de empresa, teniendo en cuenta las exigencias que cada día son más altas y la competencia es más reñida.

En la actualidad Colombia el sistema de gestión de calidad en el sector educativo no se implementa en muchas instituciones, la principal razón de esta situación es que los directivos de estas instituciones no saben la forma adecuada como hacerlo y no le dan la correspondiente importancia; que en pocas palabras desde el punto de vista de que Colombia está en un crecimiento constante donde su economía se verá reflejada en un futuro de acuerdo a la calidad de educación que se gestione.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad dentro de las instituciones educativas se convierte en una guía para potencializar la productividad y la competitividad, contribuyendo a la gestión formativa y administrativa encaminada a innovar y mejorar la gestión educativa. La calidad de la educación en Colombia siempre ha presentado deficiencias en sus sistemas de gestión, esto ha causado atrasos en el mejoramiento continuo, y esto afecta directamente el desarrollo de todos los países. Es por esto que para la Institución Educativa Departamental Agropecuaria Nuestra Señora De Las Mercedes y para cualquier otra institución educativa es necesario implementar un sistema de gestión de calidad debido a que permite visualizar a la institución como una interrelación y un conjunto de procesos, con un objetivo final de prestar un servicio

educativo de calidad, teniendo en cuenta todas las áreas de la institución como secciones necesarias para su funcionamiento del trabajo.

. Palabras Clave: Gestión de calidad, Mejoramiento continuo, Potencializar, Productividad, Competitividad.

Abstract

Throughout history, quality has been a determining factor that generates an added value in any type of market, that is why having a quality management system has become an indispensable tool in any type of company, taking into account the demands that every day are higher and the competition is more fierce. Currently in Colombia the quality management system in the educational sector is not implemented in as many institutions as it should be, possibly the reason for this is that the managers of these institutions do not know how to do it and ignore its importance; which in short from the point of view that Colombia is in a constant growth where its economy will be reflected in the future according to the quality of education that is managed. The implementation of the Quality Management System within the educational institutions becomes a guide to potentiate productivity and competitiveness, contributing to the formative and administrative management aimed at innovating and improving the educational management. The quality of education in Colombia has always presented deficiencies in its management systems, this has caused delays in continuous improvement, and this directly affects the development of all countries. This is why for the Institución Educativa Departamental Agropecuaria Nuestra Señora De las Mercedes and for any other educational institution it is necessary to implement a quality management system because it allows visualizing the institution as an interrelation and a set of processes, with a final objective of providing a quality educational service, taking into account all the areas of the institution as sections necessary for its operation.

Keywords: *Quality management , Enhance, Productivity,
Competitiveness,Continuous improvement*

Tabla de Contenido

Introducción	18
Planteamiento del Problema	20
Descripción del Problema	21
Formulación del Problema	22
Justificación	23
Objetivos	24
Objetivo general:	24
Objetivos específicos:	24
Marco Referencial.....	25
Antecedentes	25
Marco Teórico.....	28
¿Qué es un sistema de gestión de calidad?	31
Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)	38
Familia ISO 9000	45
Marco Conceptual	46
Marco Legal	50
Diseño Metodológico.....	52
Tipo de investigación:	52
Método de la investigación:	52
Variables de Medición	53

	14
Recolección y Análisis de Datos.....	55
Fases y Actividades Metodológicas.....	56
Desarrollo del Proyecto.....	58
Conclusiones.....	101
Recomendaciones.....	102
Lista de referencias.....	103
Referencias.....	103
Anexos.....	114

Lista de Tablas

T 1 Variables de medición	53
T 2 Resultados contexto a la organización	60
T 3 Resultados liderazgo.....	62
T 4 Resultados planificación.....	63
T 5 Resultados apoyo y soporte	65
T 6 Resultados operación.....	67
T 7 Resultado evaluación del desempeño.....	68
T 8 Resultados de mejora.....	70
T 9 Resultado general de la norma	72
T 10 Resultados cumplimiento	73
T 11 Tabla índice de operación.....	75
T 12 Criterios de calificación de riesgo	76
T 13 Acciones recomendadas gestión directiva.....	78
T 14 Acciones recomendadas para cada fallo.....	80
T 15 Acciones recomendadas para los fallos de gestión administrativa y financiera.....	83
T 16 Acciones recomendadas gestión de comunidad	85
T 17 Acciones recomendadas para afrontar los riesgos Gestión SGC.....	87
T 18 Codificación de procedimiento y registros.....	89
T 19 Formato para registros	99

Lista de Figuras

F 1 Documentación de un sistema de gestión de calidad.....	35
F 2 Ciclo PHVA.....	41
F 3 Lista de chequeo	58
F 4 Grafico de contexto a la organización	59
F 5 Grafico liderazgo	61
F 6 Grafico planificación	63
F 7 Grafico de apoyo y soporte.....	65
F 8 Grafico operacion	66
F 9 Grafico evaluación del desempeño.....	68
F 10 Grafico mejora	70
F 11 Grafico resultado general del diagnóstico inicial	71
F 12 Amfe. Elaboración propia.....	74
F 13 Grafico condiciones actuales gestión directiva.....	77
F 14 Grafico condiciones actuales gestión académica.....	80
F 15 Grafico condiciones actuales gestión administrativa y financiera.....	82
F 16 Grafico condiciones actuales gestión de comunidad	85
F 17 Grafico condiciones actuales gestión SGC.....	87
F 18 Encabezado de procedimientos.....	97
F 19 Responsables, objetivo , alcance de los procedimientos	98
F 20 Definiciones de actividades para procedimiento	99

Lista de Anexos

Anexo 1 diagnostico check list	114
Anexo 2 Amfe.....	114
Anexo 3 Manual calidad	115
Anexo 4 Procedimientos y registros del sgc	115

Introducción

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias, y de cumplir con expectativas en el consumidor. Tales propiedades o características podrían estar referidas a los insumos utilizados, el diseño, la presentación, la estética, la conservación, la durabilidad, el servicio al cliente, el servicio de postventa, etc (Coloma, 2013)

Durante los años el concepto de la calidad ha evolucionado tanto así que en el transcurso del tiempo diferentes autores han dado respetadas opiniones:

Berry describió la calidad un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía. (Berry, 1998)

Deming determinó al concepto calidad como ese grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste. Este grado debe ajustarse a las necesidades del mercado. (Deming, 1988)

Roger. G. fue firme en la opinión de que la calidad es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente. Cada individuo tiene la facultad de definir la calidad con sus complementos. (Schrolder, 1991)

A lo largo de la historia, la calidad ha sido un factor determinante que genera un valor agregado en cualquier tipo mercado. (Ospina, 2020)

El sector educativo no está exento de las exigencias, sin importar que se hable de instituciones privadas o del estado, todas están avicinadas a atender y articularse desde el dinamismo del Sistema de gestión de calidad a los requerimientos que al día de hoy están vigentes. (Garces, 2016)

Actualmente en Colombia el sistema de gestión de calidad en el sector educativo no se implementa en tantas instituciones como se debería, posiblemente la razón es que los directivos de estas instituciones no conocen como hacerlo e ignoran su importancia. (Martinez, 2015)

Para la Institución Educativa Departamental Agropecuaria Nuestra Señora De Las Mercedes y para cualquier otra institución educativa es necesario implementar un sistema de gestión de calidad debido a que permite visualizar a la institución como una interrelación y un conjunto de procesos, con un objetivo final de prestar un servicio educativo de calidad, teniendo en cuenta todas las áreas de la institución como secciones necesarias para su funcionamiento.

En el siguiente proyecto se diseñará la documentación de un sistema de gestión de calidad para la Institución Educativa Departamental Agropecuaria Nuestra Señora De Las Mercedes cumpliendo los requerimientos de la norma ISO 9001 de 2015.

Planteamiento del Problema

A nivel mundial la educación tiene muchas deficiencias, tanto así que siempre la mayoría de países intentan en tener el mejor modelo de calidad que puedan ser aplicados a instituciones educativas, todo esto con el fin de tener futuros profesionales que de inmediato serán trabajadores de calidad y por ende que su país se desarrolle a mayor velocidad. (Coloma, 2013).

La calidad de la educación en Colombia siempre ha presentado deficiencias en sus sistemas de gestión, esto ha causado atrasos en el mejoramiento continuo, y esto afecta directamente el desarrollo de todos los países. (Ladino, 2008)

Desde siempre se ha buscado que la educación sea excelente es por ello que La importancia de una educación de calidad radica en el cumplimiento de estándares, competencias y objetivos que apuntan a la formación de puestos de trabajo donde se haga el menor esfuerzo posible y sea de la manera más eficiente, para así poder lograr la calidad total. (Garces, 2016). Colombia cuenta con la particularidad de que su sistema educativo colombiano es descentralizado, es decir, que cada departamentos, distritos y municipios son los encargados, a través de su ente competente que en este caso son las secretarías de Educación, regula para que la prestación del servicio educativo sea óptima. (Ministerio de educacion, 2013)

Las entidades territoriales tienen distintas funcionalidades, una de ellas es dar acompañamiento y asistencia profesional a las instituciones educativas, de cierta manera que puedan poner en marcha sus planes de mejoramiento y así, lograr los objetivos propuestos. (Ministerio de educacion, 2009)

En Colombia el ministerio de educación nacional, desde febrero de 2006 decreto en el artículo 4:

Artículo 4°. Clasificación por certificación de sistema de gestión de calidad. Para la clasificación de un establecimiento educativo privado dentro del régimen de libertad regulada será válido el certificado sobre la aplicación de un sistema de gestión de calidad normalizado, otorgado por un organismo de certificación acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio en el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, cuyo alcance de acreditación comprenda la clasificación M Educación (División 80) de conformidad con el Código Industrial Internacional Uniforme, CIIU, Revisión 3. (Ministerio de educación, 2006)

Con esto el ministerio de educación nacional busca que las instituciones educativas sean promotoras de llevar un sistema de gestión de calidad. (Ministerio de educación, 2013)

Descripción del Problema

En el sector educativo la calidad ha sido trascendental para mejorar los procesos en Colombia se observa que los colegios con los mejores resultados académicos cuentan con un sistema de gestión calidad, un colegio sin el sistema de gestión de calidad afecta el desempeño.

En el corregimiento de piñuelas magdalena se encuentra la Institución Educativa Departamental Agropecuaria Nuestra Señora De Las Mercedes, cuenta con una población aproximada 310 incluyendo docentes, estudiante y administrativos, se puede decir que esta institución no solo recibe estudiantes del corregimiento de piñuelas, sino que también

recibe estudiantes de paraíso, chinoblas, la Avianca, entre otras veredas y fincas que rodean este corregimiento. (Mercedes, 2020)

Esta institución no cuenta con un sistema de gestión de calidad documentado, son muchos los motivos que se derivan de porque no existe un sistema de gestión de calidad como este dentro de ellos se encuentran falta de dinero, falta de recursos del estado, no hay planeación, falta de estandarización de procesos. lo anterior ha llevado a consecuencias que impactan el nivel educativo dentro del corregimiento, deterioro de las instalaciones, pérdida de estudiantes, desorden organizacional. (Mercedes, 2020)

Formulación del Problema

¿Cuál es el método mediante el cual la institución educativa departamental agropecuaria nuestra señora de las mercedes de piñuelas estandarice sus procesos e inicie con el cumplimiento de la norma ISO 9001 de 2015?

Justificación

Actualmente la educación a nivel mundial se encuentra en constante crecimiento y a su vez deben crecer sus organizaciones, la institución por medio del sistema de gestión de calidad obtendrá nuevas competencias, entenderá las ventajas que este le va a brindar para su organización, para que se convierta en el instrumento clave para guiar todos los procesos educativos. (Taborda, 2008)

Con esta herramienta se logra darles orden y estandarización a sus procesos, así como tener mejores resultados en cuanto a la calidad académica, esto conllevará a la satisfacción de los clientes y por ende será más llamativo para nuevos clientes, evitando así el retiro de estudiantes.

Una vez finalice el diseño será posible su implementación, a pesar que éste proyecto solo se limita al diseño cabe resaltar que si se implementa los beneficiarios no solamente serán los estudiantes que actualmente gozan de la educación, también las futuras generaciones no solamente del corregimiento de piñuela, sino de todos sus pueblos vecino ya que la mayoría de estudiantes de estos pueblos acceden a la educación en la institución.

Cabe resaltar que la mayoría de estudiantes que acceden a la educación en esta institución su estrato socio-económico es de 0 y 1, la gran mayoría desplazados por la violencia donde toda esperanza queda en recibir una buena educación y de calidad. (Mercedes, 2020)

Se debe tener en cuenta que la implementación de un sistema de gestión de calidad en las instituciones educativas, hace que su desempeño mejore, ya que constantemente evalúan su capacidad y así poder lograr estándares de excelencia, siendo esto un requisito para lograr el registro calificado. (Coronel, 2014)

Objetivos

Objetivo general:

Diseñar La Documentación Para Un Sistema De Gestión De Calidad En El Colegio Nuestra Señora De Las Mercedes De Piñuelas Bajo Los Requerimientos De La Norma ISO 9001 2015.

Objetivos específicos:

- Diagnosticar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 2015 por parte de la Institución Educativa Departamental Agropecuaria Nuestra Señora De Las Mercedes De Piñuelas – Magdalena.
- Determinar el procedimiento para gestionar los riesgos y las oportunidades en la Institución Educativa Departamental Agropecuaria Nuestra Señora De Las Mercedes De Piñuelas – Magdalena.
- Elaborar la documentación para el sistema de gestión de calidad requerida por la norma ISO 9001 de 2015 y los documentos internos necesarios para el desempeño de los procesos de la Institución Educativa Departamental Agropecuaria Nuestra Señora De Las Mercedes De Piñuelas – Magdalena.

Marco Referencial

Antecedentes

A continuación, se relacionan las investigaciones que tienen un parecido razonable con el proyecto a desarrollar:

En el año 2004 Sanhney Sangeeta escribe un artículo titulado Conceptualizing total quality management in higher education, en el cual identifica los posibles cambios que puede tener una institución educativa si implementa en sus procesos un sistema de gestión de calidad. (Sangeeta, 2004)

Ramon Perez, en el año 2005 escribe un artículo titulado “Calidad de la educación, calidad en la educación : hacia su necesaria integración”, en el cual es enfático en el aporte de los educadores hacia los sistemas de gestión de calidad en las instituciones. (Perez, 2005)

Se resalta la investigación que se realizó en 2008 de Claudina ladino y Karol Taborda , ya que va enfocada a el diseño de la documentación del sistema de gestión de calidad para el colegio Shalom de la ciudad de armenia de acuerdo con la norma ISO 9001 de 2008 , su principal fin de que sea utilizado no solo para su proceso de

certificación sino en el desarrollo de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. (Ladino, 2008) (Taborda, 2008).

El artículo escrito por Maureen Brokes en 2008 que se titula Quality Management Practice in Higher Education –¿ What Quality Are We Actually Enhancing?, habla sobre la mejor manera de implementar la calidad para que impulse la educación de una manera rápida. (Brokes, 2008)

El proyecto realizado por Michalska Cwiek, titulado The quality management system in education - implementation and certification el cual fue realizado en 2009 el cual se hizo bajo los requerimientos de la norma iso 9001 de 2008 siendo así un proyecto enfocado a como las universidades pueden implementar esta norma (Cwiek, 2009)

La investigación realizada en 2010 por unos ingenieros ecuatorianos llamados Luis Caamaño y Tania rojas, ellos se enfocaron en un diseño y desarrollo de un sistema de gestión de calidad para un colegio de profesionales, con esto quieren lograr ser más competitivos incrementando la satisfacción de sus socios y afiliados (Camacho, 2010) (Rojas T. , 2010) .

En 2010 Halina Pratasavitskaya escribió un artículo titulado Quality Management in Higher Education: Towards a Better Understanding of an Emerging Field, el artículo analiza de cómo se entiende la gestión de calidad en la investigación de la educación superior y que efectos conlleva. (Pratasavitskaya, 2010)

En 2012 Jorge Acuña publica un artículo titulado Modelo De Gestion De Calidad Académica Para La Educación Superior, enfatico al momento de expresar las ventajas

que tienen los jóvenes al momento de que en su institución implementen un sistema de gestión de calidad. (Acuña, 2012)

Una investigación realizada en 2013 hecha por una joven proveniente de Indonesia llamada Ika Sartika, la cual tituló su investigación como *The Design of Quality Documentation System at Higher Education Using ISO 9000 Model*, en esta investigación muestra cómo se diseña e implementa la ISO 9000 en el sector de la educación. (Sarlika, 2013)

El trabajo de grado realizado en 2014 por un estudiante llamado Cristian Coronel, que lo tituló *diseño de un sistema de gestión de calidad educativa con enfoque en la norma ISO 9001 de 2008 en el colegio la Salle*, con este proyecto quería garantizar la correcta ejecución de las actividades de los procesos educativos para que el servicio ofrecido sea satisfactorio para los clientes. (Coronel, 2014).

El artículo escrito en 2016 por Dania Portelles en el cual describe una metodología para el diagnóstico de calidad en la universidad de ciencias médicas de Holguín, es titulado, *Metodología para el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la Universidad de Ciencias Médicas de Holguín*, su principal énfasis es buscar un instrumento que garantice la eficiencia y la mejora continua en esta institución educativa. (Portelles, 2016)

Un proyecto que a pesar de que no es en el sector de la educación tiene el mismo enfoque, realizado por Leidy Aguirre y Lady Ospina, lo titularon como *propuesta de documentación del sistema de gestión de calidad para la empresa todo acabado eje s.a.s.* según los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 fue elaborado ya que la

empresa presenta falencias en la ejecución de sus actividades por parte de sus funcionarios, lo que ha ocasionado la pérdida de oportunidades y el cumplimiento de su objetivo principal que es la satisfacción del cliente. (Aguirre, 2020) (Ospina, 2020)

Marco Teórico

Al pasar el tiempo, las empresas de todo el mundo se están interesando cada día más en el mejoramiento continuo, en particular a través de diseños de gestión de calidad que están basados en la familia de la norma ISO 9000.

Hoy en día existe un alto nivel de interés en todo lo relacionado con la calidad en las organizaciones, lo que en la actualidad se conoce como Gestión de Calidad es el conjunto de acciones, medidas y soluciones orientadas a la mejora continua de los procesos internos de una organización, tomando como objetivo principal el aumento del nivel de satisfacción de un grupo de clientes o consumidores. (Isotools, 2015)

la historia y evolución del término de calidad puede dividirse en cinco etapas básicas.

- 1) **Industrialización:** Para entender el concepto de calidad es preciso remitirnos al siglo XIX, en los años de la Revolución Industrial, cuando el trabajo manual es reemplazado por el trabajo mecánico. En la Primera Guerra Mundial, las cadenas de producción adquieren mayor complejidad y simultáneamente surge el papel del inspector, que era la persona encargada de supervisar la efectividad de las acciones que los operarios realizaban. Es el primer gesto de control de calidad. (Isotools, 2015)

- 2) Control estadístico: La segunda etapa se sitúa entre 1930 y 1950. Las compañías ya no sólo dejan ver su interés por la inspección, sino también por los controles estadísticos. Estos procesos se vieron favorecidos por los avances tecnológicos de la época. Se pasó de la inspección a un control más global. (Isotools, 2015)
- 3) 3) Primeros sistemas: Entre 1950 y 1980, las compañías descubren que el control estadístico no es suficiente. Hace falta desglosar los procesos en etapas y, tras un período de observación, detectar los fallos que se originen en ellas. En estos años surgen los primeros sistemas de calidad y las compañías ya no dan prioridad a la cantidad productos obtenidos; ahora el énfasis está en la calidad. (Isotools, 2015)
- 4) Estrategias: A partir de los años 80 y hasta mediados de los 90, la calidad se asume como un proceso estratégico. Este es quizá uno de los cambios más significativos que ha tenido el concepto, pues a partir de este momento se introducen los procesos de mejora continua. La calidad, que ahora ya no es impulsada por inspectores sino por la dirección, se contempla como una ventaja competitiva. Además, toma como centro de acción las necesidades del cliente. Los Sistemas de Gestión se consolidan y la implicación del personal aumenta. (Isotools, 2015)
- 5) Calidad total: A partir de los años 90 y hasta la fecha, la distinción entre producto y servicio desaparece. No hay diferencias entre el artículo y las etapas que lo preceden; todo forma parte de un nuevo concepto que entra en escena: la Calidad Total, es decir, el proceso en su conjunto. Adicionalmente, la figura del cliente adquiere mayor protagonismo que en la etapa anterior y su relación con el artículo,

que ahora llega incluso a etapas de posventa, se convierte en el principal indicador de calidad. Los sistemas se perfeccionan y se adaptan. (Isotools, 2015)

Aunque el sector industrial fue pionero en cuanto a la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad de la familia ISO 9000, este aspecto ha ido evolucionando considerablemente, transfiriéndose a todos los sectores. Prácticamente todas aquellas empresas u organizaciones cuya actividad sea la prestación de un determinado servicio deberían de aspirar a certificar este estándar normativo. (Isotools, 2015)

Con la llegada de los nuevos paradigmas en el sector educativo a lo largo del final de la década del siglo XX, el concepto de la educación ha evolucionado igualmente. De esta manera, el concepto “calidad”, en relación con la implantación de una educación innovadora y de calidad ha provocado que muchos centros educativos se fijen en el estándar ISO 9001 como una manera de poder mejorar su imagen de cara a nuevos clientes para los cuales la educación de sus hijos es un aspecto de mucha importancia. (Isotools, 2015)

El concepto de calidad dentro de los Centros Educativos debe estar siempre relacionado con la idea de educación de calidad. En muchas ocasiones este concepto se interpreta de una manera muy subjetiva, habiendo tantas definiciones como interesados. Por suerte queda definido en la Norma ISO 9001, en la que se establecen los requisitos que deben reunir y cumplir los Centros Educativos para la obtener el reconocimiento de la Calidad en su gestión, a través de la implantación de un Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). (nueva iso , 2015)

Los Centros Educativos requieren de un asesor que les dirija en la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001 y de una metodología de trabajo que les facilite la gestión. (nueva iso , 2015)

¿Qué es un sistema de gestión de calidad?

Un Sistema de Gestión de Calidad es, ante todo, el resultado de acciones conjuntas que una empresa u organización pone en marcha para la mejora de sus procesos. No es algo aislado o que se implemente desde el exterior; todo lo contrario, obedece a un modelo estratégico e integrado en todas sus etapas. Estos procesos suponen la orientación de todos los elementos que se tengan a mano en un sentido específico, que en este caso es optimizar las labores internas de fabricación, diseño, distribución y venta para que, simultáneamente, dichos esfuerzos se reflejen en el nivel de satisfacción de los clientes o destinatarios. O, dicho de otro modo, un Sistema de Gestión de Calidad es una valiosa herramienta para la planificación, la coordinación y la ejecución de acciones que fomenten la mejora continua en una organización. (nueva iso , 2015)

Para ello, es fundamental que en cada caso se definan los elementos clave del proceso, los cuales suelen agruparse en dos categorías esenciales:

- **Capital humano:** Es el valor que proveen los integrantes de una organización. Cuando se trata de procesos de Gestión de Calidad, en ellos recaen las responsabilidades de ejecución, monitorización y seguimiento. Sin embargo, dicho valor no es estático. La empresa debe invertir recursos

en su formación para que el personal pueda llevar a cabo con éxito las labores que le son delegadas. (nueva iso , 2015)

- Recursos técnicos: Son las herramientas, dispositivos o máquinas en los que se apoya el personal de una empresa para llevar a cabo sus tareas, incluidas aquellas que tienen que ver con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. En este caso, la dirección debe velar por su adecuado mantenimiento y actualización. (nueva iso , 2015)

Los principios de la gestión de la calidad son:

Enfoque al cliente: La organización no sólo se debe enfocar por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que su deber es ofrecerle distintas soluciones todo esto con base a los productos y servicio que se ofrecen. (nueva iso , 2015)

Liderazgo: El liderazgo es una secuencia que impacta directamente a toda la alta dirección de una empresa. Si se rompe un bloque de dicha secuencia, se rompe el liderazgo de la organización. (nueva iso , 2015)

Compromiso de las personas: El personal es la razón de ser de la organización y su total disposición ayudara al desempeño de sus labores. La motivación del personal es fundamental, así como que una organización por medio de gestión humana dispone de un plan de incentivos y reconocimientos. (nueva iso , 2015)

Enfoque a procesos: Un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Él cambio reside en la concepción de la empresa. Ha dejado de ser una empresa por departamentos o áreas

funcionales para ser una empresa por procesos para poder crear valor a los clientes (nueva iso , 2015)

Enfoque del sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos. El fin último que se persigue es el logro de los objetivos marcados. Para ellos será necesario que la empresa detecte y gestione de forma correcta todos los procesos interrelacionados. (nueva iso , 2015)

Mejora continua: La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente. La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar. (nueva iso , 2015).

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información. Lo que no se puede medir no puede ser controlado, y lo que no se puede controlar es un caos. (nueva iso , 2015)

Gestión de los proveedores: Una empresa y sus proveedores se mantienen uno al otro, es decir, que si alguno de los dos le va bien al otro también. Es necesario desarrollar convenios estratégicos con los proveedores tener ventajas competitivas y mejorar la productividad en toda la cadena de valor. (nueva iso , 2015)

Documentación del sistema de gestión de calidad:

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede estar compuesta de diferentes tipos de documentos. Generalmente esto incluye documentos como la política de calidad, el manual de calidad, procedimientos, instrucciones técnicas, planes de calidad, y registros. (Mevskoska, 2016)

El propósito y los beneficios de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad son múltiples: proporciona un marco claro de trabajo de las operaciones de la organización, permite una consistencia de los procesos y una mejor comprensión del Sistema de Gestión de Calidad, y proporciona evidencias para el logro de los objetivos y las metas. Durante el diseño de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, debe centrarse en la eficiencia, y crear procesos y documentos que sean aplicables a su organización. (Mevskoska, 2016)

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad puede ser representada como la jerarquía que se muestra en la figura No 1

Figura 1

F 1 Documentación de un sistema de gestión de calidad



Nota 1 La ilustración representa la documentación que requiere un sistema de gestión de calidad .

Elaboración propia

La norma ISO 9001 requiere documentar diferentes tipos de información; sin embargo, no toda la información necesita ser documentada como un documento independiente. Es flexible para que la organización decida sobre el tamaño de la documentación y el nivel de detalle que se documenta. Por ejemplo, las pequeñas empresas pueden tener documentado procedimientos que pueden ser incluidos en el manual del Sistema de Gestión de Calidad (Mevskoska, 2016)

Para poder estructurar la documentación de sistema de gestión de calidad se debe realizar hacer lo siguiente:

1)Manual de calidad. El manual debe ajustarse a su organización. La estructura y el contenido del manual puede variar según el tamaño de la organización, la complejidad de las operaciones, y la competencia del personal. Las pequeñas

organizaciones pueden documentar el Sistema de Gestión de Calidad completo en un único manual. Por otra parte, las grandes organizaciones internacionales pueden tener diferentes manuales de calidad. Generalmente, el manual incluye el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, las exclusiones del estándar, referencias a documentos relevantes, y el modelo de proceso de negocio. La política de calidad y los objetivos pueden ser parte del manual también. (Mevskoska, 2016)

2) Política de Calidad. Una política representa una declaración de principios de una organización. La Política de Calidad debe indicar el compromiso de la organización con la calidad y la mejora continua. Por lo general, esta política es utilizada para propósitos promocionales, y debería ser publicada en los locales de la organización y en su sitio web, por lo tanto, lo conveniente es tener una política de calidad clara y corta, y suele ser la práctica general. (Mevskoska, 2016)

La Política de Calidad define los objetivos de calidad para los que la organización se esfuerza en conseguir. Estos objetivos de calidad de las organizaciones son definidos mediante la cuantificación de objetivos de calidad. (Mevskoska, 2016)

3) Procedimientos de calidad. Los procedimientos de calidad pueden tener diferentes formatos y estructuras. Pueden ser narrativos, es decir, que se describen a través del texto; pueden ser más estructurados mediante el uso de tablas; pueden ser más ilustrativos, es decir, con diagramas de flujo; o pueden ser cualquier combinación de los casos anteriores. (Mevskoska, 2016)

Los procedimientos de calidad deberían incluir los siguientes elementos:

- Título – para la identificación del procedimiento;

- Propósito – descripción de la razón de ser del procedimiento;
- Alcance – para explicar qué aspectos serán cubiertos en el procedimiento, y qué aspectos no serán cubiertos;
- Responsabilidades y funciones de todas las personas/cargos incluidos en cualquier parte del procedimiento;
- Los registros que resultan de las actividades descritas en el procedimiento deberían ser definidos y listados;
- Control de documentos – la identificación de cambios, la fecha de revisión, la aprobación y versión del documento debería ser incluida en cada documento de acuerdo a lo establecido en el control de documentos;
- Descripción de actividades – esta es la parte principal del procedimiento; se refiere al resto de elementos del procedimiento y describe qué debería realizarse, por quién y cómo, cuándo y dónde. En algunos casos el “por qué” también debería definirse. Además, las entradas y salidas de las actividades deben ser explicadas, incluyendo los recursos que sean necesarios. (Mevkoska, 2016)

4) Instrucciones técnicas. Las instrucciones técnicas pueden ser parte de un procedimiento, o pueden ser referenciadas en el procedimiento. Generalmente, las instrucciones técnicas tienen una estructura similar a los procedimientos, y cubren los mismos elementos; sin embargo, las instrucciones técnicas incluyen detalles de las actividades que se tienen que llevar a cabo, enfocándose en la secuencia de cada paso,

y en las herramientas y métodos que serán utilizados con la exactitud requerida.

(Mevskoska, 2016)

Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA)

El ciclo PHVA fue un aporte de William Edwards Deming, fue un estadístico estadounidense, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total. (Montano, 2007)

Uno de sus mayores aportes fueron los 14 puntos de Deming:

1. Constancia en el objetivo de mejora (Rojas, 2015)
2. Adopción general de la nueva filosofía (Rojas, 2015)
3. Abandono de la dependencia de la inspección en mas (Rojas, 2015)
4. No basar el negocio en el precio (Rojas, 2015)
5. Mejora continua del sistema de producción y servicio (Rojas, 2015)
6. Formación en esta materia (Rojas, 2015)
7. Adoptar e implantar el liderazgo de los directivos (Rojas, 2015)
8. Erradicar el miedo a actuar (Rojas, 2015)
9. Romper las barreras entre departamentos (Rojas, 2015)
10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas de calidad (Rojas, 2015)
11. Eliminar las cuotas de trabajo que fijen metas u objetivos numéricos (Rojas, 2015)
12. Eliminar las causas que impiden al personal sentirse orgullosos de su trabajo (Rojas, 2015)
13. Estimular la capacitación y la automejora (Rojas, 2015)

14. Transformación (Rojas, 2015)

Después de disponer sus 14 puntos, hizo otro aporte a la calidad y fue llamado el ciclo PHVA .(Siteware, 2019)

El ingeniero Walter Shewhart fue el creador del método en los años de 1920, pero el modelo se hizo famoso sólo en los años de 1950 principalmente en Japón gracias al profesor americano William Deming, que es considerado el padre del control de calidad en los procesos productivos. (Siteware, 2019)

Sus creadores se inspiraron principalmente en los americanos Clarence Irving Lewis y John Dewey, que fueron dos de los fundadores de la escuela filosófica del pragmatismo, además de otros diversos filósofos que escribieron sobre la generación de conocimiento. (Siteware, 2019)

Dewey reflexionó sobre la solución de problemas en cinco pasos, los cuales fueron esenciales para la creación del Ciclo PHVA que hoy conocemos, estos son:

- Percibir la dificultad
- Localizar el problema
- Definir el problema
- Sugerir posibles soluciones y desarrollar por medio del raciocinio las influencias sugeridas
- Observar posteriormente las soluciones aplicadas que llevan a su aceptación o rechazo

Inicialmente, este es un ciclo el cual fue desarrollado para ser aplicado a la administración de la calidad de la gestión, en si la herramienta PHVA es un método

recomendado para la mejora continua de la calidad de los productos y servicios de la empresa. (Siteware, 2019)

Sin embargo, se ha mejorado su uso, y ahora el ciclo PDCA se ha convertido en una de las principales herramientas para comprender los procedimientos administrativos y resolver problemas. (Siteware, 2019)

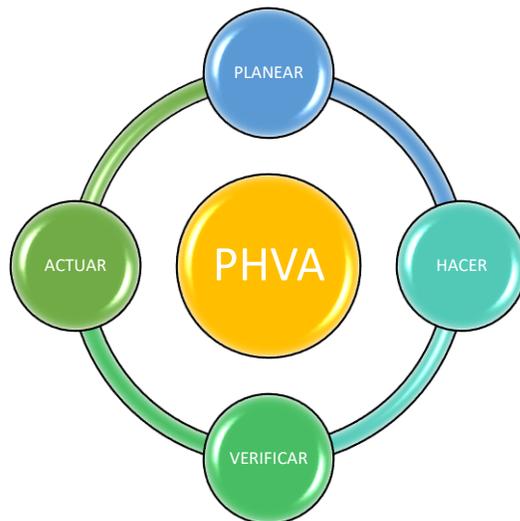
El ciclo PHVA, ciclo de Deming o ciclo de mejora continua, es una metodología usada para la mejora continua de los procesos y la solución de problemas en las empresas. Este método se utiliza para solucionar problemas que no se visualizan fácilmente. (Siteware, 2019)

En general, estos problemas también sufrieron varios intentos fallidos de una posible solución. Sus propósitos son acelerar y perfeccionar las actividades de una empresa, por medio de la identificación de los problemas, sus causas y posibles soluciones. (Siteware, 2019)

Es importante Porque posibilita la identificación de fallas, lo que hace más sencillo el proceso de reparación de las mismas. Además, el Ciclo PDCA prioriza la medición, factor importante en la gestión. (Siteware, 2019)

Es esencial medir sus resultados estadísticamente con datos concretos, para poder administrar y repetir los mejores procesos o evitar los que no generan resultados. (Siteware, 2019)

También se puede usar tanto como método de implementar nuevas ideas como para la solución de problemas. El ciclo PHVA se puede implementar en todos los niveles de una organización, desde la gerencia hasta la operación. (Siteware, 2019)

Figura 2*F 2 Ciclo PHVA*

Nota 2 La imagen representa el ciclo PHVA(planear,hacer,verificar,actuar). Elaboración propia

1ª etapa: PLANEACIÓN

Su orden lógico comienza con el PLANEAR o PLAN que se concentra en la parte estratégica. El propósito aquí, es analizar la información para establecer objetivos y metas. (Siteware, 2019)

Es importante elaborar un plan/estrategia que resuelva los problemas encontrados, desarrollarlos con base en los valores y directivas políticas de la empresa, para después tener en consideración el establecimiento de los objetivos pretendidos con el ciclo. (Siteware, 2019)

Luego, se elige el camino a seguir para lograr los objetivos y también la definición de los métodos que se utilizarán para lograrlo.

La etapa de planeación del ciclo PHVA se divide en 4 partes, estas son:

1. Identificación del problema

En esta fase, es importante definir el problema y reconocer la importancia de éste para el desarrollo de la actividad. Pregúntese “¿Qué está sucediendo?”.

Realice un análisis del problema, muestre las pérdidas causadas por el problema y proponga una fecha para que el problema sea solucionado.

Para tener una mejor visión del problema, usted puede usar informes, datos, gráficos, fotos o herramientas como el Brainstorming. (Siteware, 2019)

2. Observación del problema

En esta fase, el problema debe ser observado detalladamente con sus características específicas. Esta puede ser la fase más demorada del proceso ya que las características del problema deben ser analizadas desde varios puntos de vista, además de observar el problema en los lugares donde suceden. (Siteware, 2019)

3. Análisis del problema

La pregunta que se debe hacer durante el análisis PHVA es “¿Por qué este problema está sucediendo?”

Es en esta fase que se descubren las causas.

Hacer un análisis de las posibles causas, ponerlas en orden de relevancia y elegir las más probables, además de probar esas hipótesis con nuevos datos recolectados y desechar las más improbables, forma parte de la selección de causas del problema.

(Siteware, 2019)

4. Plan de acción

Después de identificar las causas del problema, es hora de crear acciones para resolverlo. El Plan de Acción son herramientas ideales para esta etapa porque permite describir claramente qué se debe hacer, quién será el responsable y cuándo deberá ser concluida cada tarea planeada. (Siteware, 2019)

2ª etapa: EJECUCIÓN

En la fase DO o HACER, es donde efectivamente se pone en práctica la ejecución del plan de acción creado.

Esta es una de las etapas más importantes del ciclo y debe ser acompañada de cerca para que las acciones sean ejecutadas conforme a lo planeado.

Es importante anotar y evidenciar los resultados (buenos o malos) de cada tarea concluida, lo que permite un aprendizaje necesario para el equipo involucrado durante el proceso. (Siteware, 2019)

3ª etapa: VERIFICACIÓN

En el CHECK o VERIFICAR, es donde tiene lugar la revisión de lo que se realizó y de los resultados obtenidos con el plan de acción. Esta etapa puede ser desarrollada a lo largo de la ejecución del plan de acción o formalmente al final del mismo, e incluso puede sumar personas o grupos externos al equipo responsable para la solución del problema.

Esa verificación consiste en confirmar si lo que fue planeado ya está implantado, más allá de comparar los resultados entre el antes y el después, y el alcance de la meta propuesta. Si los resultados recogidos en la verificación no son satisfactorios, es recomendable que se vuelva a la fase de Planeación del ciclo PHVA. (Siteware, 2019)

4ª etapa: ACCIÓN

La última etapa, el ACT o ACTUAR, nos permite reflexionar sobre el camino que será tomado al final del ciclo: cómo será la divulgación de los resultados y del aprendizaje adquirido y qué hacer con los eventuales problemas remanentes que podrán ser abordados en un nuevo “Giro del ciclo PHVA”, para la mejora continua de los procesos. (Siteware, 2019)

Esta etapa se divide en 2 partes:

1. Estandarización

Aquí se estandariza lo que funcionó en el plan de acción para evitar que el problema vuelva a ocurrir.

Esa estandarización se hace a partir de la creación o revisión de documentos que describen los procesos (estándares).

Además de eso, es importante comunicar los cambios en los diversos vehículos de comunicación de la empresa, tales como correos electrónicos, reuniones, etc. Para que esa estandarización sea efectiva, el equipo debe poder desarrollarla, lo que requiere capacitación y educación para los involucrados en el cambio. (Siteware, 2019)

2. Conclusión

En este momento el equipo hace una reflexión sobre todos los resultados (con la ayuda de gráficos, fotos y otras herramientas, tales como el Análisis de Pareto o la Hoja de Verificación). Se debe documentar lo que funcionó y lo que no funcionó, identificar lo que aún puede mejorar en el proceso, registrar el aprendizaje que el ciclo generó para el grupo y pensar en los planes futuros. (Siteware, 2019).

Familia ISO 9000

La familia de normas ISO 9000 es un conjunto que sus productos y servicios cumplan de normas sobre calidad y sobre la gestión de calidad de las organizaciones y empresas promovidas por las Organización Internacional de Normalización (ISO). Estas normas las pueden aplicar cualquier empresa que quiera obtener un mayor beneficio competitivo frente a la competencia. (Certificados ISO 9001 , 2016)

La ISO 9000 está formada por las siguientes normas:

ISO 9000, Sistemas de Gestión de la Calidad. Definiciones y Fundamentos:

Establece un punto de salida para entender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar inconvenientes mediante su utilización. (Nueva iso 9001 , 2016)

ISO 9001, Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos: Es la norma de requisitos que se emplea para cumplir eficazmente la satisfacción del cliente, y posteriormente conseguir la certificación, (Nueva iso 9001 , 2016)

ISO 19011, Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad: Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar tanto internamente como para auditar a los proveedores de la organización. (Nueva iso 9001 , 2016)

Contar con una certificación ISO, ya sea de gestión de calidad o de cualquier otra naturaleza aporta dos grandes ventajas, permite que las empresas demuestren su compromiso con la normalización y la estandarización y, por otro lado, conocer con

mayor nivel de detalle la realidad de la misma compañía, permitiendo optimizar los procesos de supervisión y gestión de sus operaciones. (Nueva iso 9001 , 2016)

Marco Conceptual

Son muchos los términos y definiciones que deben conocerse para abordar el tema de Calidad, es por ello que a continuación se hará un breve recuento de estos mismos:

Sistema: Vínculos de elementos que interactúan entre sí. (ISO 9001 , 2015)

Gestión: Son el conjunto de actividades enlazadas entre para dirigir y hacerle seguimiento a los procesos de una organización o empresa. (ISO 9001 , 2015)

Calidad: Ligado con la satisfacción de la comunidad educativa, asumiéndose como el grado en el que unos conjuntos de características inherentes cumplen con los requisitos. (ISO 9001 , 2015)

Sistema de Gestión de la calidad: se refiere al conjunto de elementos que se relacionan entre si de una organización, a través estos administra y controla de forma planificada la prestación del servicio educativo, en busca de la satisfacción de los estudiantes y padres de familia. (ISO 9001 , 2015)

Política de calidad: Son todas aquellas intenciones, así como el direccionamiento global de una organización relativa a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección. (ISO 9001 , 2015)

Manual de la calidad: Es aquel documento que especifica como cumple la norma con respecto a el SGC de una empresa en este caso Institución educativa. (ISO 9001 , 2015)

Objetivo de calidad: Aquellos logros relacionado con la calidad. (ISO 9001 , 2015)

Mejora Continua: Es aquella acción realizada periódicamente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos. (ISO 9001 , 2015)

Satisfacción del Cliente: Es la complacencia del cliente al recibir un bien o un servicio. (ISO 9001 , 2015)

Procedimiento: Es la forma detallada para llevar un conjunto de actividades para lograr un objetivo. (ISO 9001 , 2015)

Proceso: Es el conjunto de procedimientos que interactúan para poder llevar a cabo un objetivo. (ISO 9001 , 2015)

Documento: Es aquel soporte que se tiene para lograr el desarrollo de un proceso. (ISO 9001 , 2015)

Registro: Es el documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. (ISO 9001 , 2015)

Docente: Persona que transmite conocimiento y evalúa el servicio educativo. (ISO 9001 , 2015)

Acción correctiva: Una acción promovida para eliminar las causas de una no conformidad. (ISO 9001 , 2015)

Acción preventiva: Una acción promovida para mitigar que pueda ocurrir algo que afecte el desarrollo de los objetivos. (ISO 9001 , 2015)

Aseguramiento: Prueba (verbal o escrita) que asegura que algo ocurrirá o no, o que ha ocurrido o no. (ISO 9001 , 2015)

Auditoría: Un examen de registros o actividades para verificar su actitud, usualmente realizado por alguien distinto de la persona responsable de ello. (ISO 9001 , 2015)

Auditor de calidad: Una persona calificada para efectuar auditorias de calidad. (ISO 9001 , 2015)

Control de calidad: Las técnicas y las actividades operacionales que se usan para cumplir los requisitos de calidad. (ISO 9001 , 2015)

Conformidad: El cumplimiento de requisitos especificados. (ISO 9001 , 2015)

Inspección: Una actividad tal como medir, examinar, ensayar o comparar con un patrón una o más características de una entidad, y confrontar los resultados con requisitos especificados para así establecer si se logra la conformidad para cada característica. (ISO 9001 , 2015)

ISO 9001: Metodología promulgada por la organización internacional de estándares ISO para el aseguramiento de la calidad. Para lograr asegurar la calidad obtenida como consecuencia de la aplicación de técnicas. Permite a la empresa diseñar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad que puede ser certificado por empresas evaluadoras independientes y permite garantizar a los clientes potenciales la idoneidad de la operación. (ISO 9001 , 2015)

Manual de funciones: Documento que puede formar parte de la documentación oficial de ISO 9001. Posee la información sobre la descripción de cargos en forma abreviada y sintética, contiene los perfiles de cargo, a quién reporta (jefe inmediato), una tabla que describe con verbos de acción los procedimientos en los cuales participa

el funcionario y la información adicional que la empresa considere pertinente de seguridad o medio ambiente, se documenta también las responsabilidades del cliente. (ISO 9001 , 2015)

Manual de procedimientos: Es una sección del manual de calidad que resume los procesos y la descripción literaria de los procedimientos que debe seguir un empleado de una empresa. (ISO 9001 , 2015)

No conformidad: El no cumplimiento de un requisito especificado. (ISO 9001 , 2015)

Procedimientos documentados: Procedimientos que se tienen formalmente en un papel o de forma digital. (ISO 9001 , 2015)

Proveedor: Es aquel que le suministra a la organización la materia prima para poder lograr un bien o un servicio. (ISO 9001 , 2015)

Reproceso: Es el conjunto de acciones que se hacen para que un producto no conforme, cumpla con requisitos especificados. (ISO 9001 , 2015)

Requisitos de calidad: Son todos aquellos requerimientos que exige un cliente o un ente para poder cumplir un objetivo o una satisfacción.

Alta dirección: Se refiere a la persona que dirige una organización, es aquella que toma todas las decisiones importantes. (ISO 9001 , 2015)

Cliente: Es cualquier persona u organización que se beneficia de un bien o un servicio pero siempre dejando un valor económico. (ISO 9001 , 2015)

Marco Legal

A continuación, se encuentran los requisitos legales a cumplir por las Instituciones educativas en Colombia.

Decreto 180 de 1981: Sobre la expedición y registro de títulos y certificaciones en educación preescolar; básica primaria; básica secundaria y media vocacional.

(Ministerio de educación, 1981)

Ley 115 de 1994: Induce las normativas para que un servidor público que trabaje en el área de la Educación y que cumple una asignación social en concordancia a las necesidades de todas las personas. (Ministerio de educación, 1994)

Decreto 2247 de 1997: Se establecen lineamientos referentes a la prestación del servicio educativo del nivel preescolar y se dictan otras disposiciones. (Ministerio de educación, 1997)

Ley 715 de 2001: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros. (Ministerio de educación, 2001)

Decreto 1850 de 2002: Por el cual se reglamenta la organización de la jornada escolar y la jornada laboral de directivos docentes y docentes de los establecimientos educativos estatales de educación formal, administrados por los departamentos, distritos y municipios certificados. (Ministerio de educación, 2002)

Decreto 230 de 2002: Por el cual se dictan lineamientos en forma de currículo, evaluación y promoción de los educandos y evaluación institucional. (Ministerio de educación, 2002)

Decreto 3055 de 2002: Por el cual se adiciona el artículo 9° del Decreto 230 de 2002. (Ministerio de educación, 2002)

Ley 934 de 2004: Todo establecimiento educativo del país deberá incluir en su Proyecto Educativo Institucional, PEI, además del plan integral del área de la Educación Física, Recreación y Deporte, las acciones o proyectos pedagógicos complementarios del área. Dichos proyectos se desarrollarán en todos los niveles educativos con que cuenta la institución y propenderá a la integración de la comunidad educativa. (Ministerio de educación, 2004)

Decreto 1290 de 2009: Por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de los estudiantes de los niveles de educación básica y media. (Ministerio de educación, 2009)

Diseño Metodológico

Tipo de investigación:

Esta investigación es mixta ya que utilizamos la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población; con un alcance descriptivo exploratorio.

Esta investigación es de aplicación práctica donde recolectaremos datos para realizar un diagnóstico, a partir de ahí comenzar a dar soluciones.

Se desarrolla un diagnóstico de la situación actual de la institución en cuanto a la gestión educativa, describiendo el grado de cumplimiento en torno al sistema de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015, el perfil de su población, las necesidades y expectativas de sus clientes (padres de familia y estudiantes), fortalezas, debilidades, etc. La investigación es no experimental porque se busca medir las condiciones para el diseño del sistema de gestión de calidad, sin que ello implique la manipulación activa de alguna variable.

Método de la investigación:

Se empleó el método inductivo ya que se utiliza observaciones particulares para poder llegar a conclusiones generales. (Investigacion, 2014)

Variables de Medición

Tabla 1

T 1 Variables de medición

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
NORMATIVA ISO 9001 DE 2015	Esta norma presenta los estándares requeridos para cualquier organización, entre ellos se encuentra los "debe"	Requisitos legales y de la norma	Establecer y mantener para identificar y tener acceso a los requisitos legales de la norma	%
DIAGNOSTICO DE LA DOCUMENTACION	Revisión del estado actual de la organización	Inventario	Cumple, cumple parcialmente , no cumple	%
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Distribución y orden de las obligaciones del talento humano	Organización en general	Documentación de un organigrama con cada nivel definido	DOCUMENTO
MANUAL DE CALIDAD	Documento que describe y detalla el sistema de calidad de cualquier organización	Alcance del sistema de gestión de calidad	Documentación que cumpla los requerimientos de la norma ISO 9001 de 2015	DOCUMENTO

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	INDICE
POLITICA DE CALIDAD	Las intenciones globales y la orientación que se lleva en la organización enfocadas en la calidad expresadas por la alta dirección	Necesidades de la parte interna y externa de la organización	Política de calidad documentada y debidamente socializada	%
OBJETIVOS DE CALIDAD	Las metas propuestas por la organización	Medibles con el propósito de la organización	Indicadores que miden los objetivos	%
PROCEDIMIENTOS	Manera en cómo se desempeña las actividades o proceso	La organización	Procedimiento para el control de documentos y registros	matriz de documentos
DOCUMENTACION	Documentos que regulan el sistema de gestión de calidad	tipos de documentos	Manual de calidad, especificaciones, caracterización de procesos , formatos	DOCUMENTO
REGISTROS	Documento que sirve como soporte para las actividades desempeñadas	Numerales de la norma ISO 9001 que se puedan aplicar a la organización	identificación, almacenamiento, recuperación, disposición	Codificación de registros

Nota 3 Esta tabla hace referencia a las variables de medición que se tendrán en cuenta en el desarrollo del proyecto. Elaboración propia

Recolección y Análisis de Datos

Para la recolección y análisis de datos, se utilizaron diferentes estrategias como:

La recolección de información a través de encuestas, entrevistas y por medio de un diagnóstico Check List se pudo reducir los errores de manera eficaz. Estas estrategias ayudaron al sistema de calidad a obtener unos resultados muy precisos a la hora de analizar los datos obtenidos de dichas estrategias.

Las estrategias que se usaron para la recolección y análisis de datos fueron:

Encuestas

Se hizo encuestas con el fin de tomar información de la población sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recogen los datos, se realizaron de manera virtual por la situación de pandemia existente.

Entrevistas

Esta técnica es bastante conocida ya que es bastante eficiente cuando se ejecuta. La estrategia de las entrevistas brindó información valiosa que sirvió de mucha ayuda para realizar los resultados. Las entrevistas se hicieron de manera remota, por la situación antes mencionada.

Diagnostico Check List

Esta herramienta identificó con más claridad las falencias y no cumplimientos de la norma, así como la oportunidad de mitigar los riesgos y las oportunidades encontradas en la hoja de verificación.

Fases y Actividades Metodológicas

Se llevó a cabo 3 fases que guiaron al desarrollo de esta investigación.

Fase 1. Diagnóstico del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 2015:

Se verificó el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 2015 en la institución, con la check list de la norma y entrevistas a la alta dirección de la institución. El check list se diseñó a partir de los requisitos de la norma ISO 9001 de 2015 estableciendo en tres niveles de evaluación y dando como resultado si cumple, no cumple o cumplía parcialmente cada uno de los requisitos de la norma (Ver anexo A)

Se hizo entrevistas a la alta dirección con el fin de obtener información valiosa para complementar el diagnóstico de la norma ISO 9001 de 2015.

Fase 2. Determinación de procedimiento para gestionar los riesgos y las oportunidades en la Institución Educativa Departamental Agropecuaria Nuestra Señora De Las Mercedes De Piñuelas – Magdalena: En esta segunda fase del diseño metodológico se tomaron decisiones idóneas para que los procedimientos cumplieran con los requisitos de la norma ISO 9001 2015

En esta fase se utilizó la herramienta AMFE la cual facilitó la identificación de los posibles fallos que puedan afectar a la implementación del sistema de gestión de calidad con el fin de controlar los riesgos y oportunidades de manera eficaz, esto se hizo teniendo en cuenta los procesos de la institución. (Ver anexo B)

Fase 3. Elaboración de la documentación: En esta tercera y última fase, se elaboró toda la documentación requerida del sistema de gestión de calidad en la institución, teniendo en cuenta las dos fases anteriores.

Se utilizó como guía la ISO 9001 de 2015 teniendo en cuenta los documentos faltantes para poder cumplir con ella. Se documentó el manual de calidad en el cual se estableció el alcance del sistema de gestión de calidad y con ellos todos los documentos de sus procesos. La documentación faltante se realizó utilizando bases de formatos guiados por la ISO 9001 de 2015.

Desarrollo del Proyecto

Diagnostico el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 2015 por parte de la Institución Educativa Departamental Agropecuaria Nuestra Señora De Las Mercedes De Piñuelas – Magdalena.

Este diagnóstico se diseñó de acuerdo a los requerimientos de la ISO 9001 2015, utilizando como base Microsoft Excel creando una plantilla dinámica donde se pudiera observar graficas de acuerdo a los resultados arrojados por dicha plantilla.

Para decidir si cumplía, no cumplía o cumplía parcialmente se le rellenaba con un uno en la tabla de Excel dinámica. Ver figura 3

Figura 3

F 3 Lista de chequeo

CHECKLIST PARA ISO 9001: 2015 (SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD) PARA LA INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL AGROPECUARIA NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES						 UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO		
INGENIEROS : OSCAR POLO, EDUAR PEREZ								
N°	REQUERIMIENTO	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	OBSERVACIONES	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE
4. Contexto de la organización						NUMERAL 4		
4.1 Conocimiento de la organización y de sus contextos						0	0	0
1	La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.	x			La institución cuenta con un análisis de riesgo	1	0	0
2	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.			x	La organización cuenta con el análisis de riesgo, pero no cuenta con seguimientos documentados	0	0	1
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas						0	0	0
3	Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad; b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.	x			No cuenta con una matriz de requisitos legales	0	1	0
						0	0	0
						0	0	0
4	La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		x		No hay seguimiento sobre los requerimientos legales	0	1	0
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad						0	0	0

Nota 4 Esta figura hace referencia a la lista de chequeo o también llamada "check list" de la norma ISO 9001 de 2015, es la herramienta utilizada para el desarrollo del primer objetivo. Elaboración propia

Los requisitos de la norma se identificaron en los capítulos del 4 al 10.

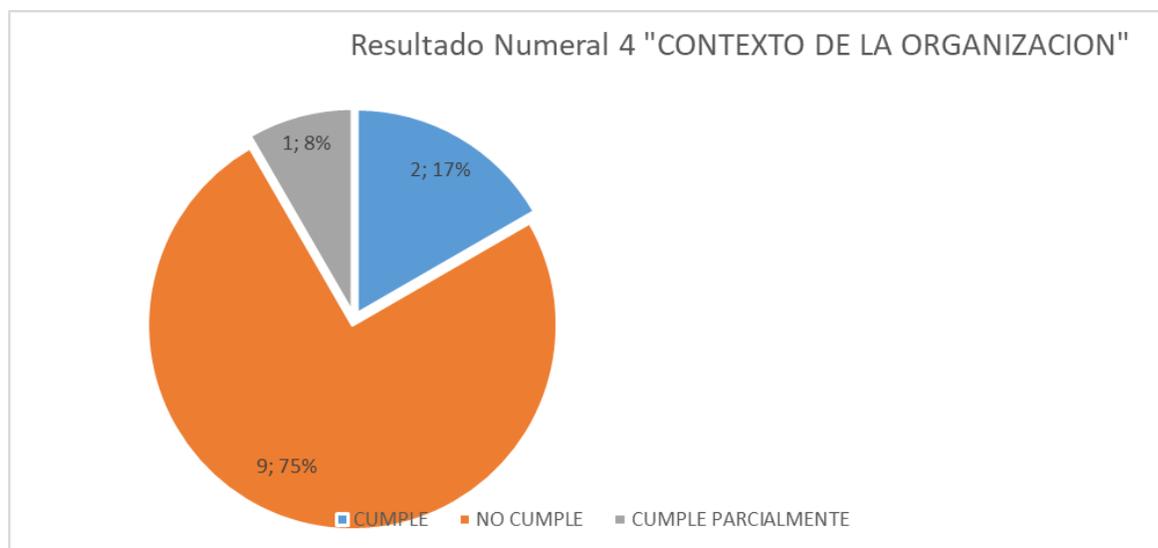
4. Contexto de la organización.

Señala las acciones que debe llevar a cabo la organización para garantizar el éxito de su sistema de gestión de calidad: comprensión de contextos interno/externo, comprensión de necesidades y expectativas, determinación del alcance del SGC, establecimiento de procesos y documentación. (Aprendiendo calidad, 2017)

La check list y sus resultados (ver anexo 1), Figura 4, Tabla 2

Figura 4

F 4 Grafico de contexto a la organización



Nota 5 El grafico corresponde a los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial del numeral 4 "Contexto a la organización". Elaboración propia

Tabla 2

T 2 Resultados contexto a la organización

CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE
2	9	2

Nota 6 La tabla anterior hace referencia a los resultados obtenidos en el diagnostico en contexto a la organización .Elaboración propia

En este numeral la organización cumple con el 8% de los requerimientos, no cumple con el 75% y cumple parcialmente con el 17%.

Se evidencia que la organización cumple solo con un requerimiento y es en el numeral 4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto, el cual se cumple si la organización cuenta con un análisis DOFA y por ende se encuentra documentado.

Con respecto al no cumplimiento encontramos el 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesada el cual presenta no conformidad porque la organización no cuenta con los requisitos legales documentados.

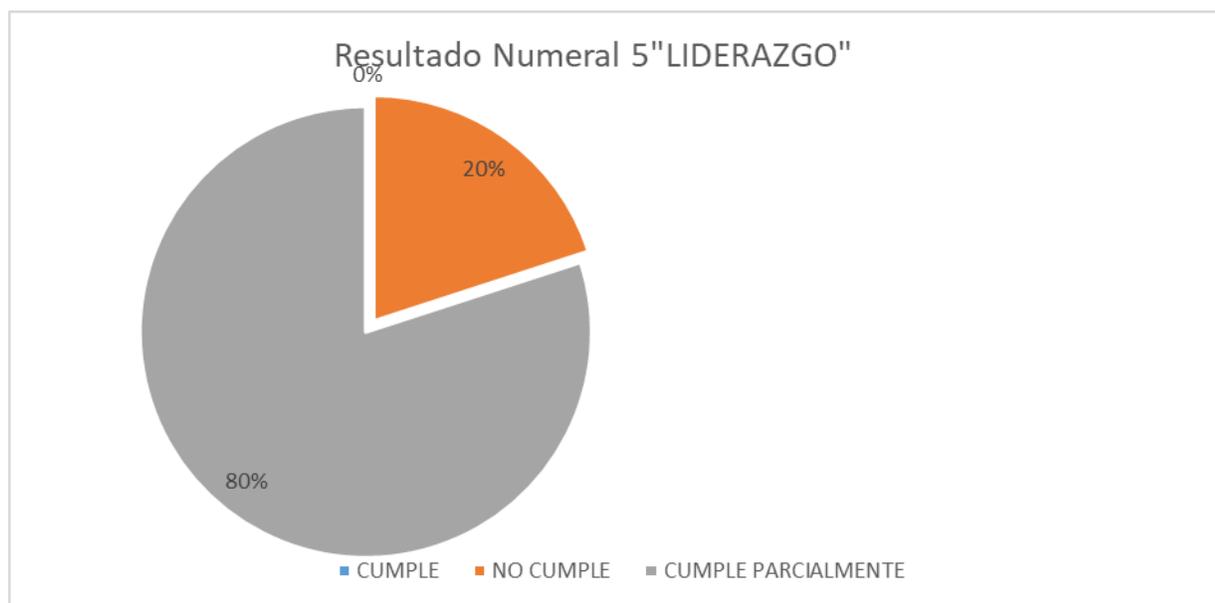
Otro hallazgo encontrado con respecto al no cumplimiento fue que la institución no cuenta con un manual de calidad, tampoco con un alcance definido lo que lo hace incumplir con el numeral 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.

5. Liderazgo.

Se refiere a la implicación que debe tener la alta dirección dentro del sistema de gestión de calidad de la organización, empujando a incluir dentro de las decisiones estratégicas la gestión de la calidad. Además de velar por mantener un enfoque al cliente y una política de calidad acorde a la organización. (Aprendiendo calidad, 2017).(ver anexo1) Figura 5, Tabla 3.

Figura 5

F 5 Grafico liderazgo



Nota 7 El grafico anterior hace referencia a los resultados obtenidos en el numeral 5 "Liderazgo".Elaboracion propia.

Tabla 3

T 3 Resultados liderazgo

CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE
0	1	4

Nota 8 La tabla anterior hace referencia a los resultados obtenidos en el diagnostico en el numeral liderazgo .Elaboración propia

La organización cumple parcialmente los requerimientos en un 80% y no cumple con un 20%., se evidencia que la organización cumple parciamente la mayoría de los requerimientos, sin embargo, no cumple el numeral 5.2.2 “Comunicación de la política de calidad”. Para resolver este inconveniente, se necesita documentar de manera clara la política de calidad.

En este numeral se deja claro que el enfoque principal es que el cliente esté satisfecho, sin embargo, no hay compromiso para hacer cumplir con la calidad requerida. Es necesario contar con un manual de funciones ya que es imprescindible para llevar a cabo la correcta gestión de las personas.

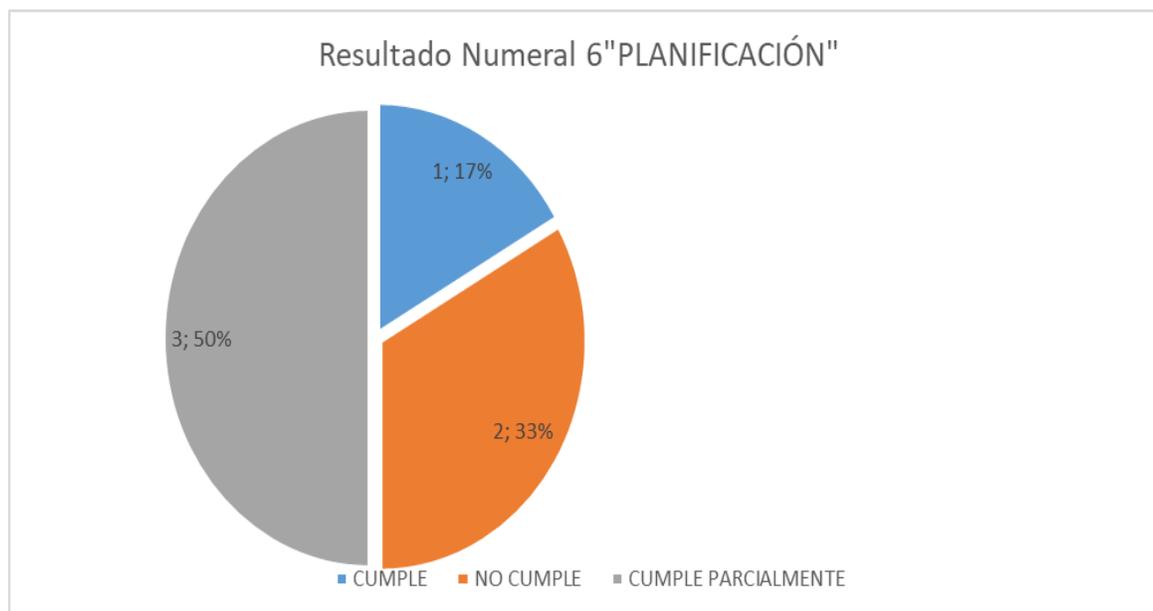
La organización deberá contemplar todos estos aspectos y tomar decisiones que pueden mejorar el desempeño de esta.

6. Planificación.

Acciones alrededor de la planificación dentro de la organización para garantizar el éxito del SGC: determinar riesgos/oportunidades; plantear objetivos de calidad; y, planeación de cambios. (Aprendiendo calidad, 2017)(Ver anexo 1)Figura6, Tabla 4.

Figura 6

F 6 Grafico planificación



Nota 9 El grafico anterior hace referencia a los resultados del diagnóstico inicial del numeral planificación. Elaboración propia

Tabla 4

T 4 Resultados planificación

CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE
1	2	3

Nota 10 La tabla anterior hace referencia al resultados de los debes del numeral planificación.

Elaboración propia

Se evidencia que la organización en este numeral cumple un 17% los requerimientos, a su vez, no cumplen un 33% y cumplen parcialmente un 50%.

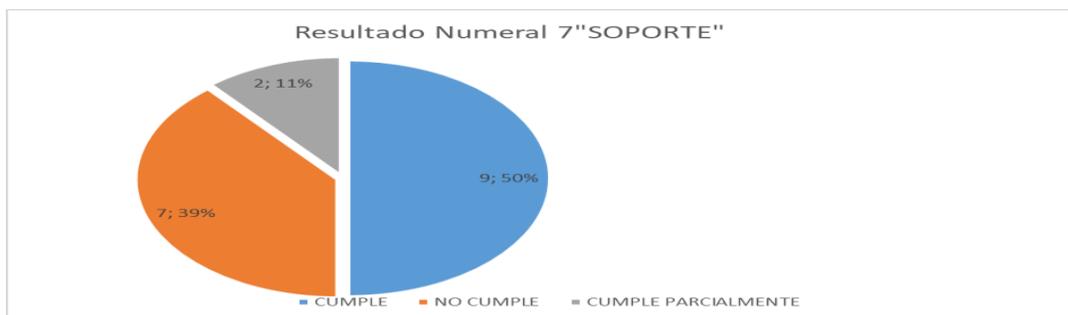
La organización tiene establecidos objetivos de calidad para las funciones, pero no están documentados, y al no tener política de calidad documentada por ende sus objetivos no son coherentes con esta. Es importante resaltar que en los “Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos” en el numeral 6.2.2, se debe planificar todos los objetivos de la calidad a los que se quieren alcanzar.

7. Apoyo y Soporte

Indica los requisitos para los recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada. (Aprendiendo calidad, 2017) (Ver anexo 1).Figura 7,Tabla 5.

Figura 7

F 7 Grafico de apoyo y soporte



Nota 11 El gráfico anterior hace referencia a los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial en el numeral apoyo y soporte, también conocido como liderazgo. Elaboración propia

Tabla 5

T 5 Resultados apoyo y soporte

CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE
9	7	2

Nota 12 la tabla muestra los resultados del diagnóstico inicial de los debe de apoyo y soporte.

Elaboración propia

Se evidencia que el 50% cumple con los requerimientos, el 39% no cumple con los requerimientos y solo cumple parcialmente un 11%, se resalta que la alta dirección ha dispuesto los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad.

El numeral 7.5.1 deja claro que se debe documentar varios aspectos requeridos por la norma. En general se debe tener muy en cuenta la documentación para obtener mejores resultados.

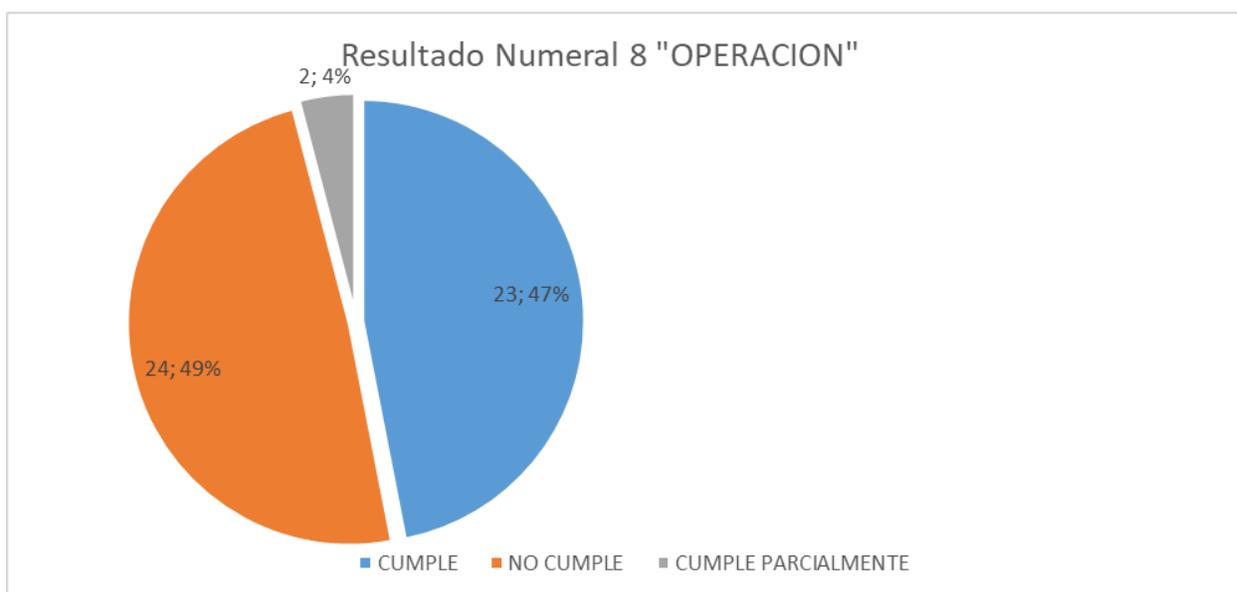
8. Operación.

Indica los requisitos para la planificación y control; así como los requisitos para la producción de productos y servicios desde su concepción hasta entrega.

(Aprendiendo calidad, 2017)(Ver anexo 1) (Tabla 6)(Figura 8)

Figura 8

F 8 Grafico operacion



Nota 13 El grafico anterior muestra los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial en el numeral operación. Elaboración propia

Tabla 6

T 6 Resultados operación

CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE
23	24	2

Nota 14 La tabla anterior muestra el resultado de los debe del numeral operación del diagnóstico inicial. Elaboración propia

En este numeral se evidencia un cumplimiento del 47%, un no cumplimiento del 49% y un cumplimiento parcial del 4%.

En el numeral 8.1 “Planificación y control operacional”, se necesita una excelente planificación ya que no se está haciendo y tampoco está implementando los procesos necesarios para poder cumplir con los requerimientos.

8.2.2 “Determinación de los requisitos para los productos y servicios”, la organización no tiene todos los requisitos legales, esto es malo, se necesita urgentemente tener todos los requisitos legales a la mano.

Se hallaron varios inconvenientes como la documentación, los controles externos, La comunicación con los proveedores, el seguimiento al cliente, No se corrigen las salidas no conformes.

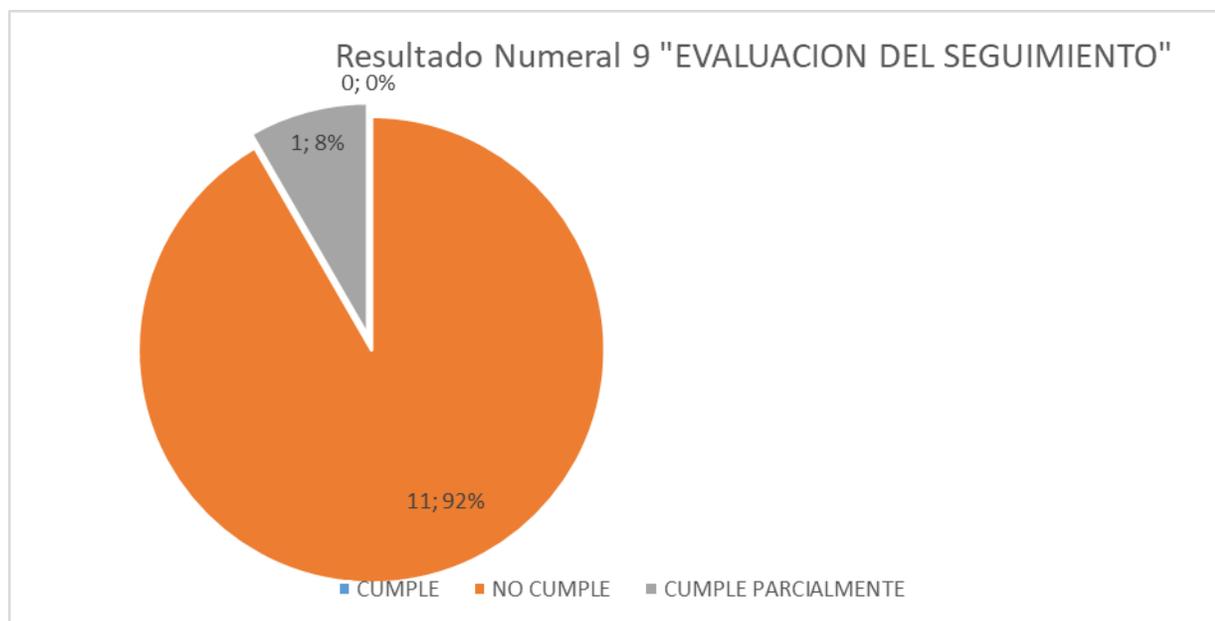
En este numeral llamado “Operación”, se debe tener muy claro todo lo que requiere la norma. La documentación debe estar en excelentes condiciones, se debe documentar de manera clara y concisa, se tienen que corregir errores, se debe evaluar el desempeño para el sistema de gestión de calidad, se debe tener un seguimiento de los clientes, se deben planear las cosas para un correcto desarrollo.

9. Evaluación del desempeño.

Indica los requisitos para el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación. (Aprendiendo calidad, 2017)(Ver anexo 1) (Figura 9)(Tabla 7).

Figura 9

F 9 Grafico evaluación del desempeño



Nota 15 El grafico anterior es el resultado de la evaluación del desempeño o seguimiento.

Elaboración propia

Tabla 7

T 7 Resultado evaluación del desempeño

CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE

0	11	1
---	----	---

Nota 16 La tabla anterior muestra los resultados de los deberes obtenidos en el diagnóstico inicial.

Elaboración propia

El numeral 9 “Evaluación del seguimiento”, la organización no cumple un 92% y que parcialmente cumple un 8%, no existe un calendario para el seguimiento, no hay una evaluación de desempeño para el sistema de gestión de calidad, no hay información documentada. La organización necesita mejorar en estos aspectos para mejorar y cumplir con los requerimientos.

Con respecto al numeral 9.2 “Auditoría Interna”, se necesita planear una auditoría interna ya que no existe una con respecto al sistema de gestión de calidad.

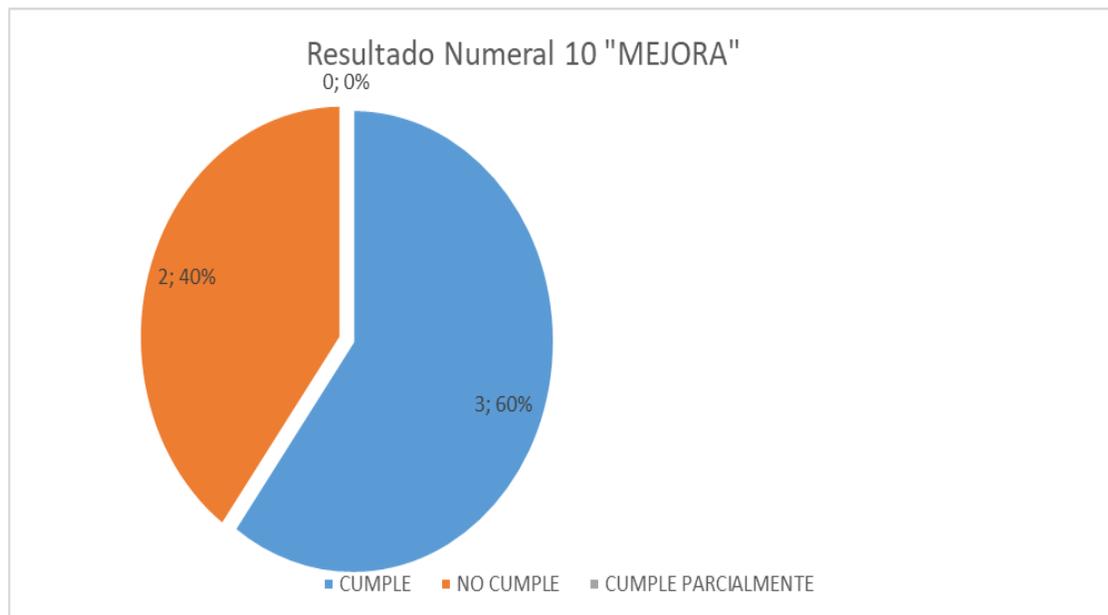
En el numeral 9.3.2 “Entradas de la revisión por la dirección” nos deja claro que las altas directivas tienen que estar más al pendiente de las entradas y que todo se debe documentar.

10. Mejora.

Indica los requisitos para la mejora. (Aprendiendo calidad, 2017)(Ver anexo 1)(Figura 10)(Tabla8)

Figura 10

F 10 Grafico mejora



Nota 17 El grafico anterior muestra los resultados del numeral mejora

Tabla 8

T 8 Resultados de mejora

CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE
3	2	0

Nota 18 La tabla anterior muestra los resultados de el numeral mejora obtenidos en el diagnóstico inicial. Elaboración propia

Se evidencia que se cumple el 60% de los requerimientos, mientras que no se cumple el 40% de estos, estos porcentajes evidencia que la organización está

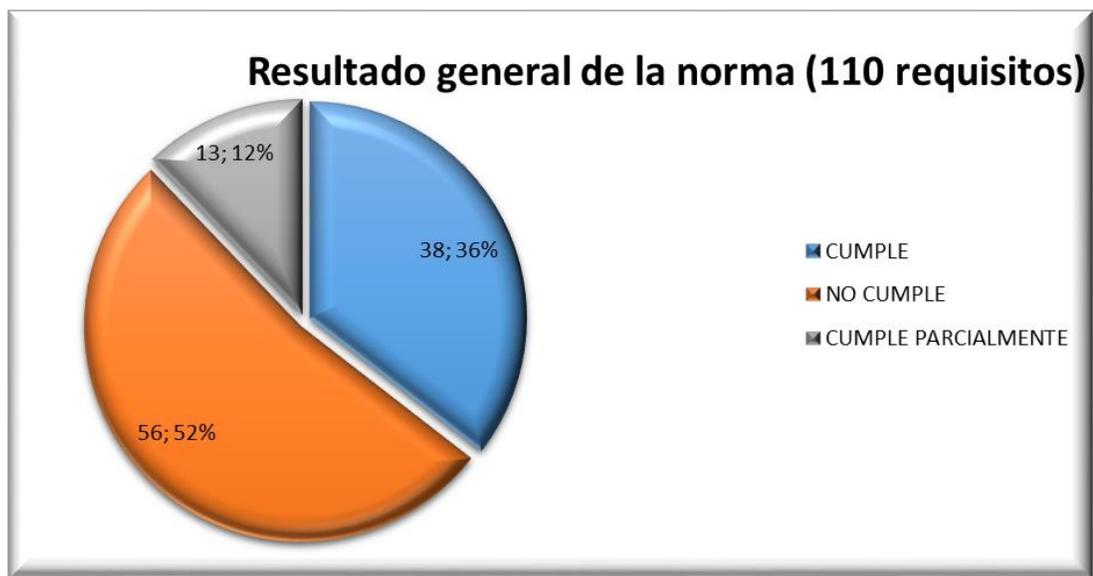
encaminada a la mejora, sin embargo, no hay que parar de siempre hacer lo mejor. Es importante tener en cuenta lo que es la mejora continua para que una vez implementado el sistema de gestión de calidad, la organización siempre este desarrollando las obligaciones de una manera eficiente.

Resultado general de la norma (110 requisitos)

Los siguientes fueron los resultados generales de la norma (ver anexo 1) Figura 11, tabla 9.

Figura 11

F 11 Grafico resultado general del diagnóstico inicial



Nota 19 El grafico anterior muestra los resultados generales del diagnóstico inicial. Elaboración propia

Tabla 9*T 9 Resultado general de la norma*

CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE
38	56	14

Nota 20 En la tabla anterior se muestran los resultados generales del diagnóstico. Elaboración propia

Se analizó que no cumple con un 52% de los requerimientos por la norma, esto dio como respuesta que el sistema de gestión de calidad está en pésimas condiciones y se necesita hacer una reestructuración de este, se evidencia que parcialmente cumple con el 36% de los requerimientos y cumple con el 12% de dichos requerimientos. (Ver anexo1) (tabla 10)

Tabla 10*T 10 Resultados cumplimiento*

RESUMEN DE CUMPLIMIENTO POR NUMER	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	TOTAL REQUISITO
NUMERAL 4	2	9	2	13
NUMERAL 5	0	1	4	5
NUMERAL 6	1	2	3	6
NUMERAL 7	9	7	2	18
NUMERAL 8	23	24	2	49
NUMERAL 9	0	11	1	12
NUMERAL 10	3	2	0	5
RESULTADO	38	56	14	108
% DE CUMPLIMIENTO	35,2%	51,9%	13,0%	

Nota 21 La tabla anterior muestra los resultados en general del diagnostico

Determinación del procedimiento para gestionar los riesgos y las oportunidades en la Institución Educativa Departamental Agropecuaria Nuestra Señora De Las Mercedes De Piñuelas – Magdalena.

Para realizar la gestión de riesgos y oportunidades en la institución educativa departamental agropecuaria nuestra señora de las mercedes se utilizó un análisis modal de fallos y efectos “AMFE”, en el cual se buscaba detectar el riesgo y calificarlo de acuerdo a los criterios de esta herramienta. (Ver anexo 2)

Figura 12

F 12 Amfe. Elaboración propia

ANÁLISIS MODAL DE FALLOS Y EFECTOS													UAN UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO						
PROCESO: GESTION DIRECTIVA																			
OPERACIÓN																			
FASE	FUNCION	MODO FALLO	CAUSAS PONTENCIALES DEL FALLO	EFECTO DEL FALLO POTENCIAL	CONTROL	CONDICIONES ACTUALES					ACCION RECOMENDADA	DEPARTAMENTO RESPONSABLE	EFECTO DE LA ACCION	RESULTADO PREVISTO					
						O	G	D	N/PR	Criterios				O	G	D	N/PR		

El AMFE se construyó utilizando el siguiente formato:

El formato AMFE consta de las siguientes columnas:

Fase: En este apartado se colocaron los distintos procedimientos que se analizaron con detalle.

Función: En esta columna se colocó la función que cumple la fase.

Modo fallo: En este apartado se colocó el riesgo de la función.

Causas potenciales del fallo: En este apartado se colocó las causas del riesgo.

Consecuencias potenciales del fallo: En este apartado se colocaron las consecuencias del riesgo.

Control: Esta columna define el control que se le da actualmente al riesgo.

Condiciones actuales: En las condiciones actuales se valoraron de la siguiente forma, para ello se realizó la siguiente operación y se plasmó en la tabla 11, tabla 12

$$\text{Índice de operación de riesgo} = \text{Gravedad} * \text{Ocurrencia} * \text{No detección}$$

Tabla 11

T 11 Tabla índice de operación

GRAVEDAD	
Riesgos que no representan una amenaza, son tratables	1
Riesgos que causan daños menores, se necesita atención específica	2, 3
Riesgos causantes de que no se realicen las actividades pertinentes	4, 5, 6
Riesgos capaces de incapacitar a los trabajadores o alumnos	7, 8
No realización definitiva del objetivo	9, 10
OCURRENCIA	
Remota probabilidad de que se produzca un riesgo	1
Poca probabilidad de que produzca un riesgo	2, 3
Moderada probabilidad de que se produzca un riesgo	4, 5, 6
Alta probabilidad de que se produzca un riesgo	7, 8
Muy alta probabilidad de que se produzca un riesgo	9, 10
NO DETECCIÓN	
Muy baja probabilidad de que no se detecte el riesgo	1
Baja probabilidad de que no se detecte el riesgo	2, 3
Probabilidad media de que no se detecte el riesgo	4, 5, 6
Probabilidad alta de que no se detecte el riesgo	7, 8
Probabilidad muy alta de que no se detecte el riesgo	9, 10

Nota 22 La tabla anterior muestra el índice de operación de riesgo. Elaboración propia

Tabla 12*T 12 Criterios de calificación de riesgo*

NR	Criterios		
	<125	1	Trivial (T)
125<216	2	Tolerable (TO)	Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
216<512	3	Moderado (M)	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado.
512<729	4	Importante (I)	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo
729-1000	5	Intolerable (IN)	No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo.

Nota 23 En la tabla anterior se muestra los criterios de calificación de riesgos

Acción recomendada: En esta columna se presentó la acción que puede mitigar el riesgo.

Departamento responsable: En esta columna se colocó el departamento que se hace responsable de los distintos procedimientos.

Efecto de la acción: En esta columna se colocó el efecto que puede tener de la acción recomendada.

Resultados obtenidos en el análisis modal de fallos y efectos (AMFE)

(ver anexo 2)

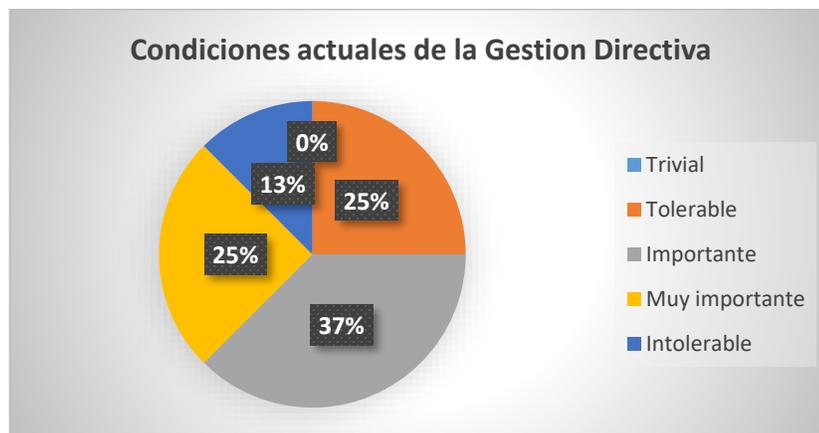
Gestión Directiva: Área se centra en el direccionamiento estratégico, la cultura institucional, el clima y el gobierno escolar, además de las relaciones con el entorno.

(Catalina herrera, 2014)

La institución educativa departamental agropecuaria nuestra señora de las mercedes de piñuelas - magdalena tiene muchos problemas con la gestión directiva ya que se encuentran muchos fallos importantes que puedan intervenir en los procesos cotidianos, como se observa en ls resultados de Figura 13 y Tabla 13

Figura 13

F 13 Grafico condiciones actuales gestión directiva



Nota 24 La grafica anterior muestra la gráfica de las condiciones actuales de gestión directiva

Tabla 13*T 13 Acciones recomendadas gestión directiva*

MODO FALLO	ACCION RECOMENDADA
La alta dirección no defina adecuadamente el contexto organizacional	Correcta gestión para el contexto organizacional
La alta dirección no tiene un enfoque institucional definido	Seguir a cabalidad los lineamientos para la construcción de un enfoque institucional
Correcta estructuración de consejos directivos y académicos	La alta dirección permita el correcto desarrollo para que el protocolo mejore la estructuración del consejo directivo y académico
La alta dirección no documenta adecuadamente los roles y responsabilidades y por ello no se encuentra documentado	La alta dirección debe darle el correcto manejo a la documentación para gestionar los roles y responsabilidades
No llevar a cabo los debidos seguimientos del desempeño de los trabajadores	La alta dirección debe estar pendiente del seguimiento de sus trabajadores
No contar con un ambiente físico idóneo para las actividades diarias	La alta dirección debe estar pendiente de todas las necesidades físicas de la institución
No contar con personal apto para situaciones complicadas	La alta dirección está en la obligación de enfrentar este tipo de casos que frecuentan en las instituciones

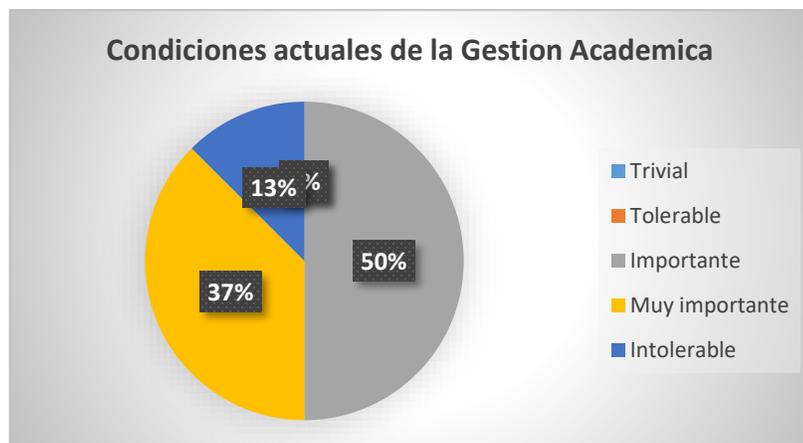
MODO FALLO	ACCION RECOMENDADA
No contar con medio eficiente que permita una adecuada comunicación con las familias y acudientes	La institución debe contar con un sistema de comunicación que permita la debida correspondencia de ambas partes

*Nota 25 Esta tabla muestra las acciones recomendadas para cada fallo identificado en el Amfe
 .Elaboración propia*

Gestión Académica: Se orienta en impulsar que los estudiantes aprendan, para que así puedan desarrollar las competencias necesarias para su vida cotidiana. (Catalina herrera, 2014). Se puede observar que la gestión académica se encuentra en un estado no optimo y que puede afectar de manera directa a los alumnos. Las acciones recomendadas ayudaran a renovar mejorar la gestión académica en la institución. Figura 14 y Tabla14

Figura 14

F 14 Grafico condiciones actuales gestión académica



Nota 26 El anterior grafico se evidencia los resultados del Amfe en gestión académica.

Elaboración propia

Tabla 14

T 14 Acciones recomendadas para cada fallo

MODO FALLO	ACCION RECOMENDADA
La alta dirección no gestione adecuadamente las actividades institucionales	La alta dirección se debe enfocar en mantener y/o mejorar la planeación de actividades institucionales

MODO FALLO	ACCION RECOMENDADA
Los directivos carecen de ideas para un completo diseño de estrategias pedagógicas	Las instituciones están en la obligación de contar con personas capaces de diseñar cualquier tipo de estrategias pedagógicas capaces de controlar la gestión académica
A la institución le da totalmente igual la motivación hacia el aprendizaje	Plan de documentación de prácticas pedagógicas que contemple toda aquella actividad que sea considerable idónea para la institución
No existe ningún tipo de apoyo a la investigación en la institución	Apoyo inmediato a las investigaciones que tengan futuro y que sean factibles
La institución no planea el sistema de clases	Se debe invertir en personas capaces de organizar mantener y/o mejorar una idónea planeación de clases
No se hace un adecuado seguimiento de los estudiantes con bajo rendimiento	Se deben hacer seguimientos a todos los estudiantes mediante su comportamiento, rendimiento académico y actitud
Actualmente no se hacen seguimientos disciplinarios a los estudiantes de la institución	Plan de seguimiento a esos alumnos que tengan una disciplina cuestionable
No hay existe ningún índice que hable sobre la Coevaluación de docentes y la alta dirección	Evaluación periódica a los altos directivos y docentes para verificar que están aptos

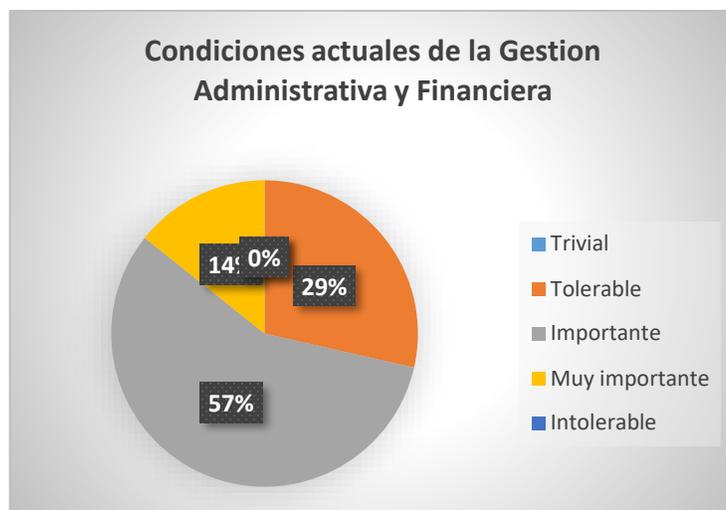
Nota 27 La tabla anterior muestra las acciones recomendadas para cada fallo encontrados en el Amfe.

Gestión Administrativa y Financiera: Área que principalmente se encarga de las finanzas de la institución, también está encargada de las compras y la recepción de los pagos.. (Catalina herrera, 2014)

En la evaluación de la gestión administrativa – financiera se evidencia que la institución no lleva a cabo los procesos administrativos, sin embargo, es un proceso que es necesario mantener en perfectas condiciones para evitar fallos y perdidas en la institución. Tabla 15. Figura 15.

Figura 15

F 15 Grafico condiciones actuales gestión administrativa y financiera.



Nota 28 Resultados del Amfe gestión administrativa y financiera. Elaboración propia.

Tabla 15

T 15 Acciones recomendadas para los fallos de gestión administrativa y financiera

MODO FALLO	ACCION RECOMENDADA
<p>La alta dirección no gestiona adecuadamente el control sobre la información que se tiene documentada</p>	<p>Plan de aprovechamiento sobre la información documentada</p>
<p>No hay una correcta administración de la planta física de la institución</p>	<p>Llevar un control estricto sobre los recursos y los programas de adecuación de la planta física</p>
<p>No se tiene una correcta gestión de los equipos y recursos que son utilizados para el aprendizaje</p>	<p>Adaptar nuevas estrategias que permitan mejorar la gestión de recursos y equipos</p>
<p>Baja calidad en los servicios que brinda la institución</p>	<p>Verificación constante de que los servicios prestados están en óptimas condiciones</p>
<p>La alta dirección no capacita a su personal</p>	<p>Seguimientos de esas capacitaciones</p>

MODO FALLO	ACCION RECOMENDADA
Los trabajadores no tienen una adecuada jornada establecida	Gestionar mejor las jornadas laborales de los trabajadores
Los fondos de servicios educativos no son utilizados correctamente	Seguimiento de esos fondos para evitar perdidas

Nota 29 La anterior tabla muestra las acciones recomendadas para controlar los fallos encontrados en el Amfe en gestión administrativa y financiera. Elaboración propia

Gestión de la Comunidad: Referida a todo tipo de relaciones que tenga la institución con la comunidad. (Catalina herrera, 2014)

Es importante contemplar todos aquellos requisitos de este proceso para controlar todo lo relacionado con la comunidad en la institución. La gestión de la comunidad mantiene unida las relaciones para un apropiado desarrollo de las comunidades. Figura 16. Tabla 16.

Figura 16

F 16 Grafico condiciones actuales gestión de comunidad



Nota 30 El grafico anterior muestra las condiciones actuales que se evidenciaron en el Amfe en gestión de la comunidad. Elaboración propia

Tabla 16

T 16 Acciones recomendadas gestión de comunidad

MODO FALLO	ACCION RECOMENDADA
Los alumnos no cumplen con el 100% de lo requerido	Documentar los registros del servicio social

MODO FALLO	ACCION RECOMENDADA
No se previenen los riesgos físicos	Se debe hacer un plan de prevención de riesgos
No se previenen los riesgos psicosociales	Se debe hacer un plan de prevención de riesgos
No existen programas de seguridad	Protocolo de medidas de seguridad frente a cualquier riesgo

Nota 31 En la tabla anterior se muestran la acciones recomendadas para mitigar los riesgos expuestos en el Amfe en gestión de la comunidad. Elaboración propia

Gestión SGC: Sistema formalizado que documenta los procesos, procedimientos y responsabilidades para lograr políticas y objetivos de calidad. Un SGC ayuda a coordinar y dirigir las actividades de una organización para cumplir con los requisitos regulatorios y de clientes y mejorar su eficacia y eficiencia en forma continua. (Catalina herrera, 2014).

Este proceso es fundamental si se quieren ver mejoras en la institución. Con este proceso se busca planear, controlar y mejorar en los elementos claves de la institución.

Figura 17. Tabla 17.

Figura 17.

F 17 Gráfico condiciones actuales gestión SGC



Nota 32 Gráfico de condición actual encontrados en el Amfe. Elaboración propia.

Tabla 17.

T 17 Acciones recomendadas para afrontar los riesgos Gestión SGC

MODO FALLO	ACCION RECOMENDADA
Incorrecta definición de los procesos en el sistema de gestión de calidad	Contratar a profesionales o capacitar a propios para la elaboración
No correcta gestión a las no conformidades	Atención oportuna a las no conformidades

Nota 33 Acciones recomendadas para los fallos encontrados en el Amfe. Elaboración propia

Este proceso es fundamental si se quieren ver mejoras en la institución. Con este proceso se busca planear, controlar y mejorar en los elementos claves de la institución.

Elaboración de la documentación para el sistema de gestión de calidad requerida por la norma ISO 9001 de 2015 y los documentos internos necesarios para el desempeño de los procesos de la Institución Educativa Departamental Agropecuaria Nuestra Señora De Las Mercedes De Piñuelas – Magdalena.

Lo primero que se elaboró, es el manual de calidad (ver anexo 3) en el cual explica como la institución cumple con cada uno de los requisitos, en el cual para la organización de cada uno de ellos se hizo la correspondiente codificación de la siguiente manera:

La codificación de los procedimientos y registros es una forma organizada de organizar los documentos al momento de que sean más asequibles:

F-MO-GC-P-006

F: Si lleva la letra “F” de primero indica que es un registro (acta, informe, manual)

M: la letra “M” indica que el documento hace parte de un macro proceso que es acompañada por la letra “O” si es operativo, “E” si es estratégico, “A” si es de apoyo.

En la tercera parte indica que tipo de proceso es “GD” gestión directiva, “GAF” gestión administrativa y financiera, “GA” gestión académica, “GC” gestión calidad, “GDC” gestión de la comunidad.

P: Indica que hace parte del procedimiento que se mencionó anteriormente

Numero: Es el orden que ocupa en la tabla de codificación del proceso.

Para la creación de los códigos se definió a un procedimiento como el conjunto de actividades que se deben hacer para cumplir un objetivo dentro de un proceso, y un

registro es cualquier documento que soporte la realización del procedimiento siendo así un apoyo para el procedimiento. Tabla 18

Tabla 18.

T 18 Codificación de procedimiento y registros

GESTION DIRECTIVA	
PROCEDIMIENTO	CODIGO
Procedimiento de comunicación	ME-GD-P-001
Procedimiento de revisión por la dirección	ME-GD-P-002
Procedimiento de contexto y dirección estratégica	ME-GD-P-003
Procedimiento de gestión del cambio	ME-GD-P-004
Procedimiento para invitación a la alta dirección a algún evento académico	ME-GD-P-005
Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de planta física	ME-GD-P-006
Protocolo de recepción	ME-GD-P-007
Procedimiento para evaluación a docentes	ME-GD-P-008
Procedimiento para evaluación a administrativos	ME-GD-P-009
Procedimiento para gestionar un permiso	ME-GD-P-010
Procedimiento para llamado de atención por ausencias a profesores	ME-GD-P-011
Procedimiento para solicitar una capacitación	ME-GD-P-012

GESTION DIRECTIVA

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Procedimiento para articular planes y proyectos	ME-GD-P-013
Procedimiento para que los profesores o directivos sean parte del consejo directivo	ME-GD-P-014

GESTION DIRECTIVA

REGISTRO	CODIGO
PEI	F-ME-GD-P-001
Acta de revisión por la dirección	F-ME-GD-P-002
Seguimiento y evaluación para los objetivos de calidad	F-ME-GD-P-003
Seguimiento al buzón de sugerencias	F-ME-GD-P-004
Seguimiento PQRS	F-ME-GD-P-005
Acta de reunión	F-ME-GD-P-006
Informe de desempeño por procesos	F-ME-GD-P-007
Listado de maestros con datos de primera mano	F-ME-GD-P-008
Seguimiento al funcionamiento del transporte escolar	F-ME-GD-P-009
Mantenimiento preventivo o correctivo	F-ME-GD-P-010
Protocolo de manejo de llaves	F-ME-GD-P-011

GESTION DIRECTIVA

REGISTRO	CODIGO
Evaluación de satisfacción de transporte	F-ME-GD-P-012
Evaluación de satisfacción de restaurante	F-ME-GD-P-013
Formato para evaluación de desempeño de profesores	F-ME-GD-P-014
Solicitud de permiso para jornada laboral	F-ME-GD-P-015
Control de ausencias	F-ME-GD-P-016
Matriz de perfil de profesores	F-ME-GD-P-017
Acta de capacitación	F-ME-GD-P-018
Manual de convivencia	F-ME-GD-P-019

GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Procedimiento de pagos y solicitudes	ME-GAF-P-001
Procedimiento de tienda escolar	ME-GAF-P-002
Procedimiento para compras	ME-GAF-P-003
Procedimiento de inventarios de almacén y recursos físicos	ME-GAF-P-004
Procedimiento para pagar constancias y certificado	ME-GAF-P-005

Procedimiento para seleccionar proveedores	ME-GAF-P-006
Hoja de vida de equipos	ME-GAF-P-007
Procedimiento para contratar el servicio de transporte estudiantil	ME-GAF-P-008
Procedimiento para el restaurante escolar	ME-GAF-P-009
Procedimiento para el Aseo a plan física de la institución	ME-GAF-P-010
Procedimiento para compras de uniformes por parte de los estudiantes	ME-GAF-P-011

GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

REGISTRO	CODIGO
Control de inventario tienda escolar	F-ME-GAF-P-001
acta de aprobación de precios de tienda escolar	F-ME-GAF-P-002
Asignación de ayuda educativa	F-ME-GAF-P-003
Orden de compra	F-ME-GAF-P-004
Acta de inicio de contrato de tienda escolar	F-ME-GAF-P-005
Acta de finalización de contrato de tienda escolar	F-ME-GAF-P-006
Acta de inventario de restaurante escolar	F-ME-GAF-P-007

GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

REGISTRO	CODIGO
Menú del mes del restaurante	F-ME-GAF-P-008
Inventario de aseo	F-ME-GAF-P-009
Acta de solicitud de compra de uniformes	F-ME-GAF-P-010
Formato de presupuesto	F-ME-GAF-P-011

GESTION ACADEMICA

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Procedimiento para solicitar audiovisuales	MO-GA-P-001
Procedimiento para mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo	MO-GA-P-002
Procedimiento para divulgaciones de admisión y matrícula	MO-GA-P-003
Procedimiento para acciones disciplinarias	MO-GA-P-004
Procedimiento para realizar evaluaciones	MO-GA-P-005
Procedimiento para solicitar reuniones de inconformismo con un profesor	MO-GA-P-006
Procedimiento para ser representante estudiantil	MO-GA-P-007
Procedimiento para ser parte del consejo directivo	MO-GA-P-008

GESTION ACADEMICA	
REGISTRO	CODIGO
Acta de solicitud de audiovisuales	F-MO-GA-P-001
Acta de mantenimiento	F-MO-GA-P-002
Formato de matricula	F-MO-GA-P-003
Listado de estudiantes	F-MO-GA-P-004
Listado de acudientes y contacto	F-MO-GA-P-005
Formato para entrevista para admisión	F-MO-GA-P-006
Listado de documentos para ser admitido	F-MO-GA-P-007
Acta disciplinaria de estudiante	F-MO-GA-P-008
Acta de inicio del estudiante en el consejo directivo	F-MO-GA-P-009
Manual de convivencia	F-MO-GA-P-010

GESTION CALIDAD

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Procedimiento para medir los riesgos y las oportunidades	MO-GC-P-001
Procedimiento para mejoras del SGC	MO-GC-P-002
Procedimiento para evaluación constante del sgc	MO-GC-P-003
Procedimiento para evaluación a DOFA	MO-GC-P-004
Procedimiento para los objetivos de calidad	MO-GC-P-005
Procedimiento del servicio no conforme	MO-GC-P-006
Procedimiento para auditorías internas	MO-GC-P-007
Procedimiento de no conformidades y acciones correctivas	MO-GC-P-008

GESTION CALIDAD

REGISTRO	CODIGO
AMFE	F-MO-GC-P-001
Seguimiento al Amfe	F-MO-GC-P-002
Listado del comité de calidad	F-MO-GC-P-003
Informe de evaluación dofa	F-MO-GC-P-004
Informe de evaluación de objetivos	F-MO-GC-P-005
manual de calidad	F-MO-GC-P-006

GESTION CALIDAD

REGISTRO	CODIGO
Mapa de procesos	F-MO-GC-P-007
Matriz dofa	F-MO-GC-P-008
Matriz de partes interesadas	F-MO-GC-P-009

GESTION DE LA COMUNIDAD

PROCEDIMIENTO	CODIGO
Procedimiento para entrar a la institución	MA-GDC-P-001
Procedimiento para constancias y certificados	MA-GDC-P-002
Procedimiento para solicitar el préstamo de alguna instalación de la institución	MA-GDC-P-003
Procedimiento para ser parte del consejo directivo por parte de los padres de familia	MA-GDC-P-004
Procedimientos para solicitar reunión con los acudientes	MA-GDC-P-005

GESTION DE LA COMUNIDAD

REGISTRO	CODIGO
Acta de ingreso a la institución	F-MA-GDC-P-001
Acta de que la solicitud de las constancias fueron recibidas	F-MA-GDC-P-002

GESTION DE LA COMUNIDAD	
REGISTRO	CODIGO
Registro de visitantes	F-MA-GDC-P-003
Acta de solicitud para consejo directivo	F-MA-GDC-P-004
Formato para reuniones	F-MA-GDC-P-005

Cada uno de estos procedimientos se encuentran debidamente documentados (ver anexo 4).

Para la realización de los procedimientos se elaboró la siguiente plantilla. Figura 18
Figura 18.

F 18 Encabezado de procedimientos.

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Código: MA-GCH-P-000
	NOMBRE DEL MACROPROCESO	Versión: 1
	NIT.- 819005117-7	Página 1 de 3
TRABAJO Y CIENCIA		
INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL AGROPECUARIA NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES SEDE PIÑUELAS		

Nota 34 En la figura anterior se evidencia el encabezado para realizar procedimientos.

Elaboración propia

En este apartado se define las instrucciones básicas del procedimiento, como el nombre, la versión el código designado y el nombre del macro proceso. Figura 18

Figura 19

F 19 Responsables, objetivo , alcance de los procedimientos

RESPONSABLES LÍDERES	
OBJETIVO	
ALCANCE	
BASE LEGAL	

Nota 35 En este apartado se muestra las condiciones normativas del procedimiento. Elaboración propia

En este apartado se definen los responsables del procedimiento, el objetivo, el alcance y el marco Legal. Figura 19

Figura 20.

F 20 Definiciones de actividades para procedimiento

DEFINICIONES

LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1				
2				

Nota 36 En este apartado se evidencia als definiciones lineamientos y actividades que lleva el procedimiento

En este sector se hace un tipo de definiciones que se ejecuten en las actividades de procedimientos, además de eso se mencionan los lineamientos y políticas que apoyan el desarrollo del procedimiento, en la siguiente parte se hace la descripción de las actividades que se deben llevar a cabo para desarrollar el procedimiento con el posible registro. Para los registros solo se definieron ciertas especificaciones para las actas y los seguimientos. Tabla 19

T 19 Formato para registros

INSTITUCION EDUCATIVA DEPARTAMENTAL AGROPECUARIA NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES NIT.- 819005117-7	
CODIGO:	En este apartado se menciona el código designado
ACTA #	El numero del acta
FECHA	Fecha de realización

DEFINICION DEL ACTA	
----------------------------	--

DESARROLLO DEL ACTA

COMPROMISOS

En la definición, desarrollo y compromisos se estipula las significancias del acta realizada

FIRMA

FIRMA

Todos los registros y procedimientos se encuentran en el anexo 4, con todos estos se logra el cumplimiento de documentar el sistema de gestión de calidad de la institución.

Conclusiones

- Con el diagnóstico organizacional se pudo evidenciar que es una herramienta fundamental para evaluar el estado del funcionamiento del sistema de gestión de calidad, en el cual se pudieron obtener resultados puntuales que de forma cuantitativa y cualitativa se pudo dar a conocer el estado actual del sistema de gestión de calidad.
- Es indispensable que la institución analice e identifique sus riesgos, si una organización tiene plenamente identificado sus riesgos y oportunidades de cierta forma mitiga el suceso de un evento que impacte directamente el desarrollo de los objetivos.
- Tener una estandarización de procesos además de organizar la institución permitirá tener una ventaja competitiva al momento de que la institución ejecute sus procesos, haciéndolo más productivos.
- Cada procedimiento documentado y codificado logrará de forma rápida su identificación de cierta forma agilizará todo el cumplimiento y desarrollo de los objetivos, además de eso contar con un manual de calidad especificará puntualmente como cumplir con la norma ISO 9001 de 2015.

Recomendaciones

- Documentar cada procedimiento hará efectivo el sistema de gestión de calidad de la institución, además de que es un requisito para cumplir con la norma ISO 9001 de 2015.
- Hacerle seguimiento constante al análisis modal de fallos y efectos es indispensable para siempre tener controles sobre los posibles riesgos que se pueda tener al momento de cumplir los objetivos propuestos.
- Implementar cada registro para que existan evidencias extras al momento de realizar procedimientos, ayudando así a tener un sustento cada actividad que conlleve a la realización de cada procedimiento.
- Implementar el sistema de gestión de calidad de forma general se aseguraran un funcionamiento óptimo para el desarrollo de cada uno de sus procesos, enfocándose directamente a que los clientes estén satisfechos, en este caso impactando directamente al tener una buena organización así mismo darán educación de calidad.

Lista de referencias

Referencias

(s.f.).

abarza, f. (2020). *beetrack*. Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/plan-log%C3%ADstico-qu%C3%A9-es-y-para-qu%C3%A9-sirve>

acero, m. (04 de mayo de 2006). *gestio polis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/disen-y-administracion-de-la-cadena-de-suministro/>

Acuña, J. (2012). <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/revistacalidad/article/view/438>.

Obtenido de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/revistacalidad/article/view/438>

Aguirre, L. (2020). *propuesta de documentación del sistema de gestión de calidad para la empresa todo acabado eje s.a.s. según los lineamientos de la norma ISO 9001:2015*.

- Alayon. (2014). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-la-calidad-total-en-organizaciones-educativas/>
- American Psychological Association. (2010). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association* (6 ed.). (M. G. Frías, Trad.) México, México: El Manual Moderno.
- Aprendiendo calidad*. (2017). Obtenido de <https://aprendiendocalidadyadr.com/iso-90012015-capitulo-4/>
- Articlechecker*. (2020). Obtenido de <https://www.articlechecker.com/>
- bacca, F. (27 de 9 de 2019). Secretario. (E. d. proyecto, Entrevistador)
- Berry. (1998). *Nueva Iso 9001 de 2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Biblioguias* . (2013). Obtenido de <https://biblioguias.biblioteca.deusto.es/c.php?g=208480&p=1461352>
- Brokes, M. (2008). *Emerald*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09544780410523044/full/html>
- Camacho, L. (2010). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD PARA UN COLEGIO DE PROFEIONALES*. GUAYAQUIL.
- Catalina herrera*. (2014). Obtenido de <https://iecaherrera.edu.co/2018/03/16/gestion/#:~:text=Se%20refiere%20a%20la%20manera,las%20relaciones%20con%20el%20entorno.>

- Cetificados ISO 9001* . (2016). Obtenido de <https://www.certificadoiso9001.com/normas-familia-iso-9000/>
- Coloma, C. (2013). *La gestion de calidad en educacion*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5056817.pdf>
- Coronel, c. (2014). *diseño de un sistema de gestión de calidad educativa con enfoque en la norma ISO 9001 de 2008 en el colegio la salle*.
- Crece Negocios. (2020). *Crece Negocios*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/concepto-de-calidad/>
- Crosby. (1996). *Nueva iso 9001 de 2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Cwiek, M. (DICIEMBRE de 2009). *The quality management system in education - implementation and certification*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/44444852_The_quality_management_system_in_education_-_implementation_and_certification
- Deming. (1988). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- ecointeligencia. (2014). *ECOINTELIGENCIA*. Obtenido de <https://www.ecointeligencia.com/2014/01/historia-reciclaje/>
- edufinet. (04 de septiembre de 2012). *edufinet*. Obtenido de <https://www.edufinet.com/inicio/sistema-financiero/concepto/que-se-entiende-por-sistema->

guia de jardineria. (2015). *guia de jardineria* . Obtenido de

<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.guiadejardineria.com%2Fcultivo-y-recoleccion-de-la-manzanilla%2F&psig=AOvVaw2BWgAKcJZar6WQ15z520bv&ust=1602948673157000&source=images&cd=vfe&ved=0CAMQjB1qFwoTCKjExKm3uewCFQAAAAAdAAAAABAD>

gutierrez, e. (2017). *serdirectivo*. Obtenido de <https://serdirectivo.com/grandes-empresarios/>

Investigacion. (2014). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-documental/>

ISO 9001 . (2015). *NUEVA ISO 9001 DE 2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

Isotools. (2015). Obtenido de <https://www.isotools.org/2016/01/30/historia-y-evolucion-del-concepto-de-gestion-de-calidad/>

Juran. (1993). *Nueva iso 9001 de 2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

Ladino, C. (2008). *DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD*. ARMENIA.

Landa, L. (2012). *SLIDECHARE*. Obtenido de

<https://es.slideshare.net/leonardohlanda/modelos-de-transporte-63391582>

lineas de investigacion. (2017). *Líneas de Investigación Programa de Ingeniería Industrial*. bogota: UAN.

- lopez, f. (2012). *INVESTIGACION DE OPERACIONES UNOUNIVIA*. Obtenido de <https://investigaciondeoperacionesunounivia.wordpress.com/2015/05/21/tipos-de-modelos-de-transportes/>
- Martinez, L. (2015). *DISEÑO Y DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTO DOMINGO SAVIO UBICADA EN EL MUNICIPIO DE BALBOA DEPARTAMENTO DE RISARALDA SIGUIENDO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 9001:2008*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/71398799.pdf>
- Mercedes, C. I. (2020). *PEI LAS MERCEDES. PEI LAS MERCEDES*. PIÑUELAS, MAGDALENA, COLOMBIA.
- Mevskoska, A. (2016). *Advisera*. Obtenido de <https://advisera.com/9001academy/es/knowledgebase/como-estructurar-la-documentacion-del-sistema-de-gestion-de-calidad/>
- Ministerio de educacion. (1981). *MINISTERIO DE EDUCACION*.
- Ministerio de educacion. (1994). Obtenido de <http://www.mineduacion.gov.co/>
- Ministerio de educacion. (1997). Obtenido de <http://www.mineduacion.gov.co/>
- Ministerio de educacion. (2001). Obtenido de <http://www.mineduacion.gov.co/>
- Ministerio de educacion. (2002). Obtenido de <http://www.mineduacion.gov.co/>
- Ministerio de educacion. (2004). Obtenido de <http://www.mineduacion.gov.co/>
- Ministerio de educacion. (2005). Obtenido de <http://www.mineduacion.gov.co/>
- Ministerio de educacion*. (2006). Obtenido de [http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1114564#:~:text=DECRETO%](http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1114564#:~:text=DECRETO%20)

20529%20DE%202006&text=529%20DE%202006-
 ,por%20el%20cual%20se%20establece%20el%20procedimiento%20para%20la%
 20fijaci%C3%B3n,y%20se%20dictan%20otras%20disposiciones.

Ministerio de educacion. (2009). Obtenido de <http://www.mineducacion.gov.co/>

Ministerio de educacion. (2013). Obtenido de

<https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-137440.html>

ministerio de salud . (2017). *ministerio de salud*. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/sala-situacion-violencia-genero.pdf>

Ministerio de vivienda. (30 de SEPTIEMBRE de 2018). *MINIVIVIENDA.GOV.CO*.

Obtenido de <http://www.minvivienda.gov.co/viceministerios/viceministerio-de-agua/gestioninstitucional/gesti%C3%B3n-de-residuos-solidos/planes-de-gestion-integral-de-residuos-solidos>

Moddle. (2017). Obtenido de

https://moodle.org/pluginfile.php/227/mod_forum/attachment/1063388/PLATAFORMAS%20VIRTUALES.docx

Montano, J. (2007). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/william-edwards-deming/>

Moreno Flores, I. (30 de Septiembre de 2018). *BiBing*. Obtenido de

<http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/10949/fichero/1+Objetivos+y+alcances+de+l+proyecto.pdf>

navarro, x. (2015). *deustoformacion* . Obtenido de

<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/ejemplos-cadenas-suministros-casos-exito>

Network. (2017). *Network*. Obtenido de <https://la.network/educacion-calidad-importante/>

nueva iso . (2015). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/04/la-calidad-en-centros-educativos-a-traves-de-la-iso-9001/>

Nueva iso 9001 . (2016). Obtenido de [https://www.nueva-iso-9001-](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/08/como-se-encuentra-formada-la-familia-iso-9000/)

[2015.com/2018/08/como-se-encuentra-formada-la-familia-iso-9000/](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2018/08/como-se-encuentra-formada-la-familia-iso-9000/)

Nuevas iso 45001. (8 de marzo de 2018). *Nuevas iso*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-45001.com/2018/03/matriz-de-riesgos/>

OEFA. (2017). *OEFA.GOB.PE*. Obtenido de <https://www.oefa.gob.pe/monitoreo-ambiental->

[2/#:~:text=El%20monitoreo%20ambiental%20se%20realiza,conservaci%C3%B3n%20de%20los%20recursos%20naturales.](https://www.oefa.gob.pe/monitoreo-ambiental-2/#:~:text=El%20monitoreo%20ambiental%20se%20realiza,conservaci%C3%B3n%20de%20los%20recursos%20naturales.)

Ospina, L. (2020). *propuesta de documentación del sistema de gestión de calidad para la empresa todo acabado eje s.a.s. según los lineamientos de la norma ISO*

9001:2015.

Perez, R. (2005). *e-spacio*. Obtenido de [http://e-](http://e-spacio.uned.es/fez/view.php?pid=bibliuned:EducacionXXI-95B6B887-7E7B-C847-395C-85334EC2ECC1)

[spacio.uned.es/fez/view.php?pid=bibliuned:EducacionXXI-95B6B887-7E7B-C847-395C-85334EC2ECC1](http://e-spacio.uned.es/fez/view.php?pid=bibliuned:EducacionXXI-95B6B887-7E7B-C847-395C-85334EC2ECC1)

plantas medicinales. (2012). *plantas medicinañes*. Obtenido de

<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fplantasmedicinales.inf>

o%2Fmatrìcarìa%2F&psig=AOvVaw0H0X8XDa8fxy1nJVZ9-
 mwc&ust=1602949060594000&source=images&cd=vfe&ved=0CAMQjB1qFwo
 TCNDxueS4uewCFQAAAAAdAAAAABAF

Portal anla. (2016). *PORTAL ANLA*. Obtenido de <http://portal.anla.gov.co/diagnostico-ambiental-alternativas>

Portelles, D. (Marzo de 2016). *Scielo*. Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812016000100013

Pratasavitskaya, H. (2010). *Srhe*. Obtenido de
<https://srhe.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13538321003679465#.YHIoPOgzblU>

Prevencion laboral rimac. (15 de Marzo de 2014). *Prevencion laboral rimac*. Obtenido de
<http://www.prevencionlaboralrimac.com/Herramientas/Matriz-riesgo>

Profitline. (2019). *PROFITLINE*. Obtenido de <https://profitline.com.co/blog-las-ventajas-de-implementar-la-logistica-inversa-en-tu-empresa/>

Ricaurte, M. (17 de febrero de 2011). *residuos hospitalarios*. Obtenido de
<http://residuoshospitalarios4.blogspot.com/2011/02/gestion-interna-y-externa-de-los.html#:~:text=Gestion%20Interna%20Y%20Externa%20De%20Los%20Residuos,Gestion%20Interna%3A&text=Es%20el%20conjunto%20de%20operaciones,y%20Fo%20la%20disposici%C3%B3n%20final.>

Robustiana. (2014). Obtenido de <https://robustiana.com/236-6-herramientas-gratuitas-anti-plagio-para-profesores-y-estudiantes>

Rojas. (2015). *Educadictos*. Obtenido de <https://www.educadictos.com/calidad-total-los-14-puntos-de-deming/>

Rojas, T. (2010). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA UN COLEGIO DE PROFESIONALES*.

Sangeeta, S. (Abril de 2004). *Emerald*. Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09544780410523044/full/html>

Sarlika, i. (2013). *The Design of Quality Documentation System at Higher Education Using ISO 9000 Model*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/274028182_The_Design_of_Quality_Documentation_System_at_Higher_Education_Using_ISO_9000_Model

Schrolder. (1991). *Nueva iso 9001 de 2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

sistema financiero. (2013). *sistema financiero.blogspot*. Obtenido de http://sistema financiero.blogspot.com/2015/11/entidades-reguladoras_19.html

Siteware. (2019). *Siteware*. Obtenido de <https://www.siteware.co/es/metodologias-2/que-es-el-ciclo-phva-en-una-empresa-y-como-puede-mejorar-sus-procesos/#:~:text=El%20ciclo%20PHVA%2C%20ciclo%20de,que%20no%20se%20visualizan%20f%C3%A1cilmente>.

spcgroup. (2017). Obtenido de <https://spcgroup.com.mx/iso-9000/>

Taborda, K. (2008). *DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD*. ARMENIA.

Tu experto . (2020). Obtenido de <https://www.tuexperto.com/2020/05/14/8-programas-antiplagio-gratis-detectar-plagios-online/>

ujaen. (15 de 07 de 2018). *ujaen*. Obtenido de

http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html

Valls. (2007). *Nueva iso 9001 2015*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

Wikipedia. (2015). Obtenido de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Empanada#:~:text=Una%20empanada%20es%20una%20fina,cocida%20al%20horno%20o%20frita.>

Wikipedia. (2015). *Wikipedia*. Obtenido de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Poblaci%C3%B3n>

Wikipedia. (2015). *WIKIPEDIA*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Reciclaje>

Wikipedia. (9 de ENERO de 2016). *WIKIPEDIA*. Obtenido de

https://es.wikipedia.org/wiki/Revoluci%C3%B3n_Industrial

wikipedia. (19 de 8 de 2019). *wikipedia* . Obtenido de

https://es.wikipedia.org/wiki/Estudio_descriptivo

Xataka. (2016). Obtenido de <https://www.xataka.com/basics/programas-gratis-profesores-detecten-plagios-trabajos-alumnos>

Xunta de galicia. (2012). *IGUALDADXUNTA*. Obtenido de

<http://igualdade.xunta.gal/es/content/que-es-la-violencia-de-genero#:~:text=Se%20entiende%20por%20violencia%20de,la%20vida%20familiar%20o%20personal.>

Anexos

Anexo 1

Anexo 1 diagnostico check list



Nota 37 El anterior es un archivo insertado al dar doble click podrá navegar por la lista de chequeo. Elaboración propia.

Anexo 2

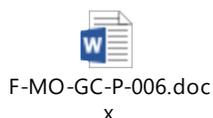
Anexo 2 Amfe



Nota 38 El anterior archivo es una matriz dinámica que con dar doble click sobre ella, inmediatamente direcciona hacia toda la matriz Amfe. Elaboración propia

Anexo 3

Anexo 3 Manual calidad



Nota 39 El anterior archivo es un Word dinámico que con darle doble click sobre este, inmediatamente direcciona hacia el manual de calidad

Anexo 4

Los procedimientos se encuentran en el siguiente drive

https://drive.google.com/drive/folders/1KQ9_Db4A4hhBjGHxcGgshx8IyltUTIK6?usp=sharing

Además de eso en el anexo 4 se encuentran cada procedimiento con su archivo dinámico.(Con solo darle doble click abre el archivo)

Anexo 4 Procedimientos y registros del sgc

GESTION DIRECTIVA

PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
Procedimiento de comunicación	 ME-GD-P-001.docx
Procedimiento de revisión por la dirección	 ME-GD-P-002.docx
Procedimiento de contexto y dirección estratégica	 ME-GD-P-003.docx

GESTION DIRECTIVA

PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
Procedimiento de gestión del cambio	 ME-GD-P-004.docx
Procedimiento para invitación a la alta dirección a algún evento académico	 ME-GD-P-004.docx
Procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo de planta física	 ME-GD-P-005.docx
Protocolo de recepción	 ME-GD-P-006.docx
Procedimiento para evaluación a docentes	 ME-GD-P-007.docx
Procedimiento para evaluación a administrativos	 ME-GD-P-008.docx
Procedimiento para gestionar un permiso	 ME-GD-P-009.docx
Procedimiento para llamado de atención por ausencias a profesores	 ME-GD-P-010.docx
Procedimiento para solicitar una capacitación	 ME-GD-P-011.docx
Procedimiento para articular planes y proyectos	 ME-GD-P-012.docx
Procedimiento para que los profesores o directivos sean parte del consejo directivo	 ME-GD-P-013.docx

GESTION DIRECTIVA	
REGISTRO	DOCUMENTO
PEI	 F-ME-GD-P-001.doc x
Acta de revisión por la dirección	 F-ME-GD-P-002.doc x
Seguimiento y evaluación para los objetivos de calidad	 F-ME-GD-P-003.doc x
Seguimiento al buzón de sugerencias	 F-ME-GD-P-004.doc x
Seguimiento PQRS	 F-ME-GD-P-005.doc x
Acta de reunión	 F-ME-GD-P-006.doc x
Informe de desempeño por procesos	 F-ME-GD-P-007.doc x
Listado de maestros con datos de primera mano	 F-ME-GD-P-008.xlsx
Seguimiento al funcionamiento del transporte escolar	 F-ME-GD-P-009.doc x
Mantenimiento preventivo o correctivo	 F-ME-GD-P-010.doc x
Protocolo de manejo de llaves	 F-ME-GD-P-011.doc x

GESTION DIRECTIVA

REGISTRO	DOCUMENTO
Evaluación de satisfacción de transporte	 F-ME-GD-P-012.doc x
Evaluación de satisfacción de restaurante	 F-ME-GD-P-013.doc x
Formato para evaluación de desempeño de profesores	 F-ME-GD-P-014.xlsx
Solicitud de permiso para jornada laboral	 F-ME-GD-P-015.doc x
Control de ausencias	 F-ME-GD-P-016.xlsx
Matriz de perfil de profesores	 F-ME-GD-P-017.xlsx
Acta de capacitación	 F-ME-GD-P-018.doc x
Manual de convivencia	 F-ME-GD-P-019.doc x

GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
Procedimiento de pagos y solicitudes	 ME-GAF-P-001.docx
Procedimiento de tienda escolar	 ME-GAF-P-002.docx
Procedimiento para compras	 ME-GAF-P-003.docx
Procedimiento de inventarios de almacén y recursos físicos	 ME-GAF-P-004.docx
Procedimiento para pagar constancias y certificado	 ME-GAF-P-005.docx
Procedimiento para seleccionar proveedores	 ME-GAF-P-006.docx
Hoja de vida de equipos	 F-ME-GAF-P-007.docx
Procedimiento para contratar el servicio de transporte estudiantil	 ME-GAF-P-008.docx
Procedimiento para el restaurante escolar	 ME-GAF-P-009.docx
Procedimiento para el Aseo a plan física de la institución	 ME-GAF-P-010.docx
Procedimiento para compras de uniformes por parte de los estudiantes	 ME-GAF-P-011.docx

GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

REGISTRO	DOCUMENTO
Control de inventario tienda escolar	 F-ME-GAF-P-001.xls
acta de aprobación de precios de tienda escolar	 F-ME-GAF-P-002.docx
Asignación de ayuda educativa	 F-ME-GAF-P-003.xls x
Orden de compra	 F-ME-GAF-P-004.xls
Acta de inicio de contrato de tienda escolar	 F-ME-GAF-P-005.docx
Acta de finalización de contrato de tienda escolar	 F-ME-GAF-P-006.docx
Acta de inventario de restaurante escolar	 F-ME-GAF-P-007.docx
Menú del mes del restaurante	 F-ME-GAF-P-008 W.docx
Inventario de aseo	 F-ME-GAF-P-009.xls x

GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

REGISTRO	DOCUMENTO
Acta de solicitud de compra de uniformes	 F-ME-GAF-P-010.docx
Formato de presupuesto	 F-ME-GAF-P-011.xls

GESTION ACADEMICA

PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
Procedimiento para solicitar audiovisuales	 MO-GA-P-001.docx
Procedimiento para mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computo	 MO-GA-P-002.docx
Procedimiento para divulgaciones de admisión y matricula	 MO-GA-P-003.docx
Procedimiento para acciones disciplinarias	 MO-GA-P-004.docx
Procedimiento para realizar evaluaciones	 MO-GA-P-005.docx
Procedimiento para solicitar reuniones de inconformismo con un profesor	 MO-GA-P-006.docx
Procedimiento para ser representante estudiantil	 MO-GA-P-007.docx

**Procedimiento para ser parte del
consejo directivo**



MO-GA-P-008.docx

GESTION ACADEMICA

REGISTRO

DOCUMENTO

Acta de solicitud de audiovisuales



F-MO-GA-P-001.doc
x

Acta de mantenimiento



F-MO-GA-P-002.doc
x

Formato de matricula



F-MO-GA-P-003.doc
x

Listado de estudiantes



F-MO-GA-P-004.doc

Listado de acudientes y contacto



F-MO-GA-P-005.doc

Formato para entrevista para admisión



MO-GA-P-006.docx

**Listado de documentos para ser
admitido**



MO-GA-P-007.docx

Acta disciplinaria de estudiante



F-MO-GA-P-008.doc
x

**Acta de inicio del estudiante en el
consejo directivo**



F-MO-GA-P-009.doc
x

GESTION CALIDAD

PROCEDIMIENTO

DOCUMENTO

**Procedimiento para medir los riesgos y
las oportunidades**



MO-GC-P-001.docx

Procedimiento para mejoras del SGC



MO-GC-P-002.docx

**Procedimiento para evaluación
constante del sgc**



MO-GC-P-003.docx

Procedimiento para evaluación a DOFA



MO-GA-P-004.docx

**Procedimiento para los objetivos de
calidad**



MO-GC-P-005.docx

**Procedimiento del servicio no
conforme**



MO-GC-P-006.docx

**Procedimiento para auditorías
internas**



MO-GC-P-007.docx

**Procedimiento de no
conformidades y acciones correctivas**



MO-GC-P-008.docx

GESTION CALIDAD

PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
Procedimiento para la elaboración de documentos	 MO-GC-P-009.docx
Procedimiento de desarrollo de talento humano	 MO-GC-P-010.docx

GESTION CALIDAD

REGISTRO	DOCUMENTO
AMFE	 F-MO-GC-P-001.xlsx
Seguimiento al Amfe	 F-MO-GC-P-002.doc x
Listado del comité de calidad	 F-MO-GC-P-003.doc
Informe de evaluación dofa	 F-MO-GC-P-004.doc x
Informe de evaluación de objetivos	 F-MO-GC-P-005.doc
manual de calidad	 F-MO-GC-P-006.doc x
Mapa de procesos	 F-MO-GC-P-007.doc x

GESTION CALIDAD

REGISTRO**DOCUMENTO**

Matriz dofa



F-MO-GC-P-008.xlsx

Matriz de partes interesadas

F-MO-GC-P-009.doc
x

GESTION DE LA COMUNIDAD

PROCEDIMIENTO**DOCUMENTO**Procedimiento para entrar a la
instituciónMA-GDC-P-001.doc
xProcedimiento para constancias y
certificadosMA-GDC-P-002.doc
xProcedimiento para solicitar el préstamo
de alguna instalación de la instituciónMA-GDC-P-003.doc
xProcedimiento para ser parte del
consejo directivo por parte de los padres de
familiaMA-GDC-P-004.doc
xProcedimientos para solicitar reunión
con los acudientesMA-GDC-P-005.doc
x

GESTION DE LA COMUNIDAD

REGISTRO	DOCUMENTO
Acta de ingreso a la institución	 F-MA-GDC-P-001.d ocx
Acta de que la solicitud de las constancias fueron recibidas	 F-MA-GDC-P-002.d ocx
Registro de visitantes	 F-MA-GDC-P-003.xls x
Acta de solicitud para consejo directivo	 F-MA-GDC-P-004.d ocx
Formato para reuniones	 F-MA-GDC-P-005.d oc

Nota 40 La anterior son archivos dinámicos en el cual con dar doble click podrán acceder a cada procedimiento u registro.

