PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA EL COLEGIO LEON DE GREIFF – SIBATÉ.

LAURA CAMILA RAMOS DÍAZ

JIMMY JULIAN VALLEJO CARO

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANSISCO JOSÉ DE CALDAS

FACULTAD TECNOLÓGICA

INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN

Bogotá D.C.

Septiembre 2017

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA PARA EL COLEGIO LEON DE GREIFF – SIBATÉ.

LAURA CAMILA RAMOS DÍAZ

JIMMY JULIAN VALLEJO CARO

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO(A) DE PRODUCCIÓN

DIRECTOR

ING. GUSTAVO PEDRAZA

UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANSISCO JOSÉ DE CALDAS

FACULTAD TECNOLÓGICA

INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN

Bogotá D.C.

Septiembre 2017

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 5
OBJETIVO GENERAL 8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS 8
1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA 9
1.1. Presentación Del Colegio León De Greiff 9
1.2. Ubicación 10
1.3. Historia 11
1.4. Misión, Visión Y Políticas De Calidad 14
1.4.1. Misión. 14
1.4.2. Visión. 15
1.4.3. Políticas De Calidad 15
1.4.4. Clientes 15
2. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL COLEGIO LEÓN DE GREIFF 17
2.1. Diseño Metodológico Del Diagnóstico 17
2.1.1. Recolección de la información 17
2.1.2. Tabulación y presentación de los datos 18
2.1.3. Análisis de la información 19
2.1.4. Presentación de resultados. 19
2.2. Aplicación Del Diseño Metodológico 19
2.2.1. Sistema De Gestión De La Calidad. 20
2.2.2. Responsabilidad De La Dirección. 20
2.2.3. Gestión De Los Recursos. 20
2.2.4. Realización Del Producto. 21
2.2.5. Medición, Análisis Y Mejora. 21
2.3. TABULACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE DATOS 21
2.3.1. Estado general 25
2.3.2. Sistema de gestión de la calidad. 26
2.3.3. Responsabilidad de la dirección. 27
2.3.4. Gestión de los recursos. 27
2.3.5. Realización del servicio educativo. 28
2.3.6. Medición, análisis y mejora. 28
2.4. Resultados Del Diagnóstico 29
2.4.1. Panorama general. 29

2.4.2. Sistema De Gestión De La Calidad 30
2.4.3. Responsabilidad De La Dirección 31
2.4.4. Gestión De Los Recursos.....32
2.4.5. Realización Del Servicio Educativo 32
2.4.6. Medición, Análisis Y Mejora.....33
3. DISEÑO DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LA EMPRESA 34
3.1. Sistema De Gestión De Calidad.....34
3.2. Responsabilidad De La Dirección.....36
3.2.1. Compromiso De La Dirección. 36
3.2.2. Enfoque Al Cliente. 37
3.2.3. Política De Calidad. 37
3.2.4. Planificación. 38
3.2.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.....38
3.2.6. Revisión Por La Dirección. 39
3.3. Gestión De Los Recursos 39
3.3.1. Provisión De Los Recursos En Los Establecimientos Educativos. 39
3.3.2. Recursos Humanos.....39
3.3.3. Infraestructura. 40
3.4. Realización Del Servicio Educativo.....40
3.4.1. Planificación Del Servicio. 41
3.4.2. Procesos Relacionados con el cliente. 41
3.4.3. Prestación Del Servicio. 49
3.5. Medición, Análisis y Mejora.....51
4. DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 53
RECOMENDACIONES.....54
CONSLUSIONES 55
REFERENCIAS.....56
ANEXOS 57

Ilustración 1 Localización general del Colegio León de Greiff.....10
Ilustración 2 Localización del Colegio León de Greiff 11
Ilustración 3 Estado general.....25
Ilustración 4 Estado Capitulo 4.....26
Ilustración 5 Estado Capitulo 5.....27
Ilustración 6 Estado Capitulo 6.....27
Ilustración 7 Estado Capitulo 7.....28
Ilustración 8 Estado Capitulo 8.....28
Ilustración 9 Nivel de Madurez General.....29
Ilustración 10 Nivel de madurez capítulo 4. 30
Ilustración 11 Nivel de madurez capítulo 5. 31
Ilustración 12 Nivel de madurez capítulo 6. 32
Ilustración 13 Nivel de madurez capítulo 7. 32
Ilustración 14 Nivel de madurez capítulo 8. 33
Ilustración 15 Ciclo PHVA.....34
Ilustración 16 Mapa de procesos Colegio León de Greiff. 39
Ilustración 17 Importancia y seguimiento de lineamientos. 50
Ilustración 18 Diagrama De Flujo Para La Implementación Del SGC.....52

Tabla 1 Tiempos de acompañamiento en procesos.....17
Tabla 2 Asignación cuantitativa del nivel de madurez. 18
Tabla 3 Nivel de madurez del SGC. 22
Tabla 4 Importancia de la norma. 23
Tabla 5 Procedimiento financiero.....42
Tabla 6 Procedimiento de compras.....44
Tabla 7 Procedimiento de Talento Humano. 48
Tabla 8 Importancia y seguimiento de lineamientos. 50

INTRODUCCIÓN

La calidad es un requisito indispensable para la supervivencia de las organizaciones en el mercado competitivo, por esta razón cualquier organización que desee mantenerse en el mercado debe garantizar el cumplimiento en parámetros de calidad y confiabilidad de los productos y/o servicios que ofrece, ejecutando una gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2008.

Para las instituciones educativas la norma que da las directrices para realizar un Sistema de gestión de Calidad es la GTC200:2011, está fue la base del presente proyecto.

Para el Colegio León de Greiff y para cualquier otra organización es una necesidad implementar un SGC debido a que permite visualizar a la compañía 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 empresa como secciones necesarias para su funcionamiento.

En este proyecto se formula el sistema de gestión de calidad para el Colegio León de Greiff de Sibaté basado en los lineamientos de las normas ISO 9001:2008 y GTC 200 versión 2011, cumpliendo con los requisitos del sistema de gestión de calidad, la responsabilidad de la dirección y la prestación del servicio educativo.

Se evaluó el estado de madurez actual del SGC llegando a la conclusión de cuáles eran los apartados menos trabajados, en los cuales se enfatizó para dar cumplimiento a la norma.

Se reforzaron algunos componentes del sistema que sí se implementaban en la organización, se reformaron los objetivos y la política de calidad y se propusieron otros componentes de los cuales no había registro ni lineamientos prácticos, con esto último se propusieron estrategias

de dirección, planificación, procesos con sus respectivos formatos y responsables, se hizo un enfoque en la importancia de la mejora continua y se sugirió un plan de acción para la implementación de ducho SGC.

Todo esto se realizó con el fin de sugerir a la organización una reestructuración algunos procesos y fortalecer su funcionamiento, para lograr cumplir con los objetivos ya establecidos en el Proyecto Educativo Institucional estructurado por las directivas del Colegio León de Greiff y de esta forma satisfacer las necesidades respecto al servicio y la inclusión de temas agrícolas y financieros en la formación de sus estudiantes.

OBJETIVO GENERAL

Formular los procesos de un Sistema de Gestión de Calidad con ayuda de los lineamientos de las norma GTC 200 versión 2011 en el Colegio León de Greiff.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del Colegio León de Greiff basados en la GTC200 versión 2011.
- Realizar y reestructurar los documentos necesarios para implementar la norma NTC ISO 9001:2008 con la GTC200 versión 2011.
- Documentar los procesos del área administrativa basados en la GTC200 versión 2011.

1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1. Presentación Del Colegio León De Greiff

El Colegio León de Greiff fue fundado en el año 2004 con preescolar y los grados 1º, 2º y 3º, en la actualidad es una institución educativa con profundización académica Agrícola y Comercial que tiene cobertura hasta el grado 11º con la aprobación oficial Resolución No. 008138 del 11 de diciembre de 2013.

Para el logro de los objetivos de la educación básica se establecen áreas obligatorias y fundamentales (Artículo 23, Ley 115/94) del conocimiento y de la formación; Los grupos de áreas obligatorias y fundamentales que comprenderán un mínimo del 80% del plan de estudios, son los siguientes:

- Ciencias naturales y educación ambiental.
- Ciencias sociales, historia, geografía, constitución política y democracia.
- Educación artística y cultural. (Modificado por el artículo 65 de la Ley 397 de 1997)
- Educación ética y en valores humanos.
- Educación física, recreación y deportes.
- Educación religiosa. (Declarado EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-555 de 1994 del 6 de diciembre de 1994, Magistrado Ponente Dr. Eduardo Cifuentes Muñoz).
- Humanidades, lengua castellana e idiomas extranjeros.
- Matemáticas.
- Tecnología e informática.

El 20 % restante del pensum, se divide en Granja, Emprendimiento, Danzas, Música, Teatro, entre otras.

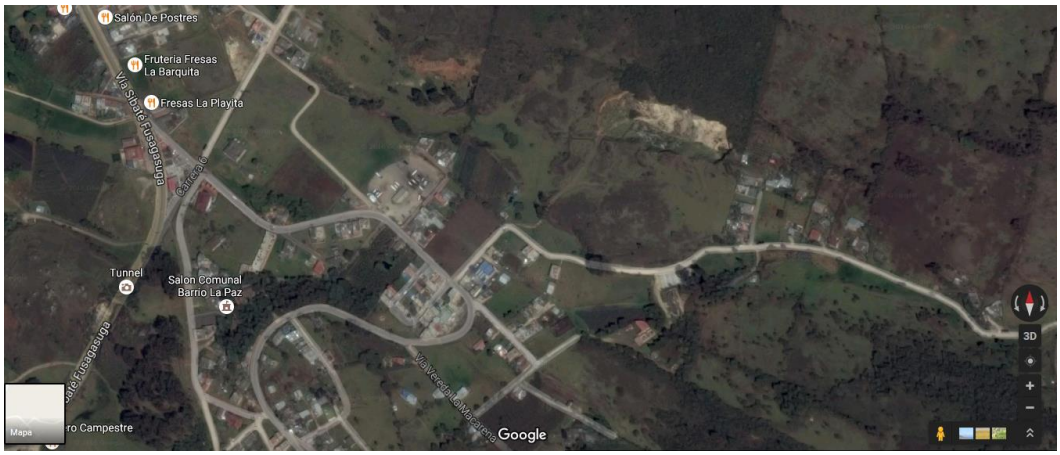
1.2. Ubicación

El Colegio León de Greiff se encuentra ubicado en el municipio de Sibaté Cundinamarca, Sector la Honda, Vereda Perico, Finca el Placer; Allí se encuentra la única sede con la que cuenta la institución.

Ilustración 1 Localización general del Colegio León de Greiff

Fuente: Google Maps 2017

Ilustración 2 Localización del Colegio León de Greiff



Fuente: Google Maps 2017

1.3. Historia

Creado por las hermanas Díaz, la idea surgió de su padre, quien siempre veía un gran potencial en sus hijas como futuras docentes.

Las hermanas Mireya y Nancy tenían algunos ahorros y decidieron hacer aquel sueño realidad, pero no querían hacerlo en Soacha ya que la competencia era muy grande.

Una amiga docente del área de matemáticas que por aquel tiempo era maestra de nuestras hijas y sobrinas se enteró del proyecto y nos ofreció una casa muy bonita en arriendo ubicada en el municipio de Fusagasugá, un lugar con un clima muy agradable y además la tierra natal de varios integrantes de nuestra familia. Allí se inició el colegio en el año 2004, después de realizar el proceso de equipamiento y trámites legales quedando pendiente la aprobación, le dimos en nombre de colegio psicopedagógico ciudad jardín en honor a aquel municipio llamado ciudad jardín de Colombia. Se inició con 25 alumnos de preescolar hasta grado cuarto de primaria. Como rectora titulada, Mireya Díaz Vega y contaba con tres docentes.

Para finales del 2004 después de tantas visitas de la secretaria de Educación del municipio se le informa a la rectora que la aprobación era negada, argumentando que se terminaba el plazo para la construcción de la sede con los parámetros requeridos para una institución educativa, y así el colegio fue cerrado. Por aquella época Nancy Díaz y su esposo habían comprado un terreno en el municipio de Sibaté, decidieron construir una gran planta física y para el año 2006 las hermanas acordaron seguir con el proyecto, ya que Mireya trabajaba como docente en el municipio y con el apoyo y asesoría de un compañero de trabajo, empezamos el proceso de apertura del colegio con el nombre de Colegio León de Greiff en honor al poeta Colombiano nacido en Medellín 1895, quien se distinguió por su lirismo simbólico sarcástico, imaginativo y musical. Influyo su estilo vanguardista e innovador, León de Greiff utilizaba el arte, la música y el conocimiento profundo de estilo izquierdista enfocado en la libertad intelectual.

Para fines del año 2006 contábamos con 12 estudiantes del grado preescolar hasta grado tercero de básica primaria. Los uniformes eran los mismos con los que se inició en Fusagasugá. Mireya Díaz licenciada en Ciencias Sociales asumió la rectoría.

Para el año 2007 se tenía un total de 18 estudiantes entre preescolar y primaria. Finalizando este año se disuelve la sociedad de las hermanas quedando como representante legal la Señora Nancy Díaz Vega y como rectora asignada la Señora Olga Lucia Lozada Díaz, quienes consiguieron la aprobación de educación preescolar y básica primaria.

En los años siguientes la población educativa creció, alcanzando en el año 2008 un número de 29 estudiantes incluidos 6 niños para el grado sexto. En el año 2009 se hace cambio de rectora quedando a cargo la licenciada Sandra Jiménez López.

Con la asesoría de la directora de núcleo de Sibaté Ruth Mireya Celis se obtuvo la aprobación oficial de básica secundaria según la resolución oficial N° 004435 del 26 de Mayo de 2009. Par este momento la institución contaba con 40 estudiantes entre ellos 12 del grado sexto y séptimo.

Seguido se construyó un "Kiosco" o espacio para la libre expresión artística de los miembros de la comunidad educativa.

El año 2010 trajo consigo un cambio en el uniforme de gala remplazando la chaqueta que se usaba igualmente con el uniforme deportivo, por un saco rojo en lanilla, de modelo cruzado con botones dorados y bordados las iniciales del colegio en hilo gris. Al finalizar de este año académico había 43 estudiantes incluyendo grado octavo.

El crecimiento de la planta física y del grupo de estudiantes (51), llego con el año 2011. Contábamos con estudiantes de grado noveno, quienes para el año 2012 no pudieron continuar su proceso en la institución puesto que no se logró para este año la aprobación de la media académica. Actualmente el colegio cuenta con 64 estudiantes hasta grado noveno con un equipo docente colaborador y dirigido bajo la rectoría del licenciado Néstor Iván Bello, Luis Alberto Torres como coordinador y Nancy Díaz Vega representante legal del colegio y secretaria. Durante este periodo hemos contado con la valiosa colaboración y asesoría del director de núcleo, el Licenciado José Ricardo Fernández con quien lograremos obtener la aprobación de la media academia para el año 2013, partiendo de mejoras y ajustes en el Proyecto Educativo Institucional P.E.I, estructurando el énfasis o profundización agrícola y comercial de la institución apoyándonos en el arte, las danzas los valores y normas de urbanidad tan esenciales en nuestra sociedad.

En un futuro cercano esperamos obtener el reconocimiento como el mejor colegio del municipio, contando con los espacios adecuados para la formación de personas líderes y de gran utilidad para la sociedad regidos por una educación de calidad, valores, ética y autonomía. En el año 2013 después de una dura jornada de trabajo tratando de cumplir con todos los requisitos requeridos por la secretaria de educación de Cundinamarca, logramos tan añorada aprobación de la media académica. Con resolución N.008138 del 11 de Diciembre del 2013.En el año 2014 bajo la rectoría de la Licenciada Sandra Jiménez López, la representante legal Nancy Díaz Vega ,el coordinador de grado Once Félix Poveda y con un selecto grupo de docentes, graduamos nuestra primera promoción de bachilleres, obteniendo un buen resultado en las pruebas saber once, destacando a dos de los estudiantes entre los diez mejores a nivel del municipio de Sibaté e incluidos en las becas del estado en el gobierno del Presiden Juan Manuel Santos bajo el lema “Ser pilo paga”.

1.4. Misión, Visión Y Políticas De Calidad

1.4.1. Misión.

Formar integralmente a seres humanos en edad escolar en valores que fomentan el espíritu emprendedor, como la creatividad, la autonomía, la confianza en sí mismo, la tenacidad, la responsabilidad, la capacidad para asumir riesgos, el liderazgo y el trabajo en equipo; en el marco de una filosofía humanista y un enfoque constructivista que mediante técnicas didácticas activas le permitan profundizar en las áreas agrícola y comercial a través de un currículo construido con un enfoque por competencias, garantizando así su desempeño en el campo académico o laboral como elemento transformador del municipio de Sibaté y su entorno regional, departamental y nacional.

1.4.2. Visión.

El Colegio León de Greiff en el año 2022, será reconocido como un centro educativo incluyente, pertinente y líder en formación integral de seres humanos emprendedores, con valores éticos y universales como la libertad, la igualdad y la solidaridad, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos y deberes humanos, que conviven en paz y que sean capaces de transformar su entorno social, productivo y familiares, acorde con sus necesidades y expectativas; con herramientas innovadoras que permitan aprovechar el conocimiento del área agrícola y comercial ofertado por la institución y aseguren su inclusión a la educación superior o al mercado laboral, fortaleciendo así su proyecto de vida.

1.4.3. Políticas De Calidad

El colegio León de Greiff es una compañía de servicios educativos, dedicada a brindar la educación preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académica; con un compromiso de calidad dedicado a satisfacer las necesidades del cliente mediante el cumplimiento de requisitos y especificaciones legales que emite la Secretaría de Educación de Cundinamarca, enfocándose en mejorar los procesos específicos de la organización, contando con un equipo de trabajo humano y capacitado para brindar los mejores resultados en el servicio que deseen adquirir con la compañía.

1.4.4. Clientes

Nuestros servicios educativos van enfocados a un individuo (Cliente) pluridimensional; capaz de orientar, desarrollar o potenciar sus capacidades cognitivas, socio afectivas y laborales, respondiendo a las necesidades de su entorno social. Debe ser una persona con eficiente capacidad de la comunicación, con conocimiento y análisis crítico de su realidad socio-

histórica. Además, debe ser un testimonio práctico de las mejores virtudes y valores como: el respeto a las diferencias, la autoestima, la tolerancia, la solidaridad, la responsabilidad académica y demás comportamientos éticos que favorezcan el crecimiento y el ambiente de convivencia con base en la defensa de la vida y los derechos fundamentales.

Al egresar el estudiante de la institución educativa deberá estar dotado de una sólida concepción humanista de la vida, ser defensor indeclinable de ella y expresarlo en el ejercicio de su existencia cotidiana a través de la búsqueda del bien colectivo y el respeto de los derechos humanos, estar en capacidad de apreciar los deportes como fundamento del desarrollo integral de su individualidad y de su sociabilidad.

2. DIAGNÓSTICO DEL ESTADO ACTUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL COLEGIO LEÓN DE GREIFF

2.1. Diseño Metodológico Del Diagnóstico

2.1.1. Recolección de la información

Para la recolección de información se utilizaron dos instrumentos que comprenden los temas específicos necesarios para el análisis del presente proyecto.

- Entrevista: Este instrumento se realizó teniendo en cuenta todos los capítulos de la norma, teniendo como objetivo conocer el nivel de cumplimiento de cada uno de ellos; La entrevista se realizó a las personas que se encuentran a cargo de todos los procesos esenciales de la organización con el fin de conocerlos detalladamente como los son: Representante Legal, Rectora y Coordinador docente. (Ver Anexo 1)
- Observación/Revisión: Este instrumento se implementó con el fin de determinar y conocer directamente los procedimientos, funciones y responsables de cada área, verificando el manejo aplicado y las posibilidades de atacar el esquema general de la compañía, para esto se hizo un acompañamiento en cada área con una intensidad horaria que se muestra a continuación:

Tabla 1 Tiempos de acompañamiento en procesos

ITEM	ÁREA	ACOMPAÑAMIENTO (HORA)
1.	Gerencia: **(Dirección general, Atención al cliente)**	8
2.	Servicio: **(Docentes – Clases)**	2
3.	Financiera: **(Contabilidad, cartera, costos)**	3

4.	Compras y Abastecimiento	2
5.	Talento humano	1 ½
6.	Servicios complementarios: **(Servicios generales, archivo, cooperativa)**	½
	TOTAL ACOMPAÑAMIENTO:	17

Fuente: Autores.

2.1.2. Tabulación y presentación de los datos

Para presentar de manera cuantitativa los datos recolectados se mostrarán una matriz en dónde cada capítulo de la norma se evalúa según el nivel de cumplimiento o madurez que presentan, la calificación se da como se explica a continuación:

Tabla 2 Asignación cuantitativa del nivel de madurez.

Descripción de la calificación	**Asignación numérica**
Nivel básico, sin formalizar.	1
Nivel documentado, pero no implantado o implantado pero no documentado.	2
Nivel implantado y documentado.	3
Nivel alto de madurez, se cumple y genera resultados.	4
Nivel exitoso, se obtienen los mejores resultados.	5

Fuente: Autores

2.1.3. Análisis de la información

Con los resultados de la matriz y su respectiva asignación numérica se pretende conocer el grado de cumplimiento de cada capítulo de la norma, para esto se presentaran los resultados en un diagrama de Pareto el cual indique los aspectos prioritarios.

Los datos que se analizarán con referencia al diagrama anteriormente mencionado son los siguientes:

- Se clasificará cada capítulo dependiendo la relevancia que tiene frente a la implementación del sistema de gestión en la organización.
- Se tomará como "problema" la implementación de la norma y como "causas" los capítulos que la constituyen
- Se especificará el nivel de cumplimiento o madurez de cada capítulo de la norma y se le atribuirá un porcentaje.

2.1.4. Presentación de resultados.

Los resultados se mostrarán gráfica y porcentualmente en representaciones circulares, donde se evidencien los resultados del nivel de madurez del sistema de gestión en la organización, allí también se encontrarán los análisis de los resultados específicos y el resultado general los cuales darán los procesos a atacar directamente.

2.2. Aplicación Del Diseño Metodológico

El registro de la entrevista realizada a la Representante Legal, Rectora y Coordinador docente se consolidó teniendo en cuenta todos los puntos de vista primordiales y sintetizando la información con las observaciones realizadas por Autores del presente proyecto, con el fin de tener un instrumento de análisis unificado (Ver Anexo 2.).

Como resultado de la información recolectada se evidenciaron varios numerales importantes correspondientes al direccionamiento de la organización y sus componentes, a continuación se enumeran los hallazgos:

2.2.1. Sistema De Gestión De La Calidad.

- Los procesos académicos y convivenciales se encuentran muy bien estructurados, documentados y se observa un alto nivel de cumplimiento.
- Es necesario reestructurar su misión visión y su política de calidad la cual tenga un enfoque más claro en cuento al SGC.

2.2.2. Responsabilidad De La Dirección.

- El 80 % de los trabajadores tiene contrato por prestación de servicios.
- La representante legal es un líder y maneja la organización con respecto a algunas pautas que deben ser modificadas en cuanto a organización que se enfoque en el cumplimiento del SGC
- En algunos casos existe planeación, ejecución y retroalimentación de los procesos, pero éstos no se encuentran documentados, por ende no se cuenta con históricos de cumplimiento.
- Siempre hay comunicación de la alta dirección con su equipo de trabajo y se tienen claras las funciones que se deben cumplir por área, pero no se encuentran documentadas.

2.2.3. Gestión De Los Recursos.

- Se observa liderazgo y compromiso con la empresa.
- La planta física se encuentra terminada en un 90% hacen falta algunos arreglos en la edificación de la segunda planta de salones la cual se realizó para la ampliación del colegio.

- Hay concienciación de un gran porcentaje de las partes interesadas de la organización en cuanto al uso y cuidado de los recursos.

2.2.4. Realización Del Producto.

- Hay clientes directos e indirectos (Estudiantes y padres)
- Hay personal calificado para cumplir con los objetivos educativos, la parte administrativa no cuenta con el personal suficiente ni procesos claros para el cumplimiento de las funciones totales por proceso.
- Subcontratan algunos procesos (Locativos, cafetería, ruta escolar).

2.2.5. Medición, Análisis Y Mejora.

- Se realizan seguimientos a varios procesos, a los procesos educativos en un 100%, en los administrativos 50%.
- No se encuentra registro de auditorías o históricos de algunas partes de los procesos.
- Se tienen estrategias de evaluación y mejora en la parte Académica, en la parte administrativa es nulo.

2.3. TABULACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE DATOS

A continuación con la información recolectada se realizaron los respectivos análisis contando con el instrumento gráfico para mostrar la información de una manera sintetizada, allí se encontrará el nivel de madurez del sistema de gestión en la organización y el nivel de cumplimiento del mismo:

Tabla 3 Nivel de madurez del SGC.

PARAMETROS	NIVEL DE MADUREZ	
	E*	G**
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		2
Requisitos generales en los establecimientos educativos	1	
Requisitos de la documentación en los establecimientos educativos	3	
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN		3,7
Compromiso de la dirección en los establecimientos educativos	3	
Enfoque al cliente en los establecimientos educativos	5	
Política de la calidad en los establecimientos educativos	1	
Planificación	4	
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5	
Revisión por la dirección en los establecimientos educativos	4	
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS		4,5
Provisión de los recursos en los establecimientos educativos	5	
Recursos humanos en los establecimientos educativos	5	
Infraestructura en los establecimientos educativos	5	
Ambiente de trabajo en los establecimientos educativos	3	
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO		3,8
Planificación de la realización del servicio educativo	1	
Procesos relacionados con el cliente	5	
Diseño y desarrollo	5	
Compras	2	

Prestación del servicio	5	
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	5	
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA		3,0
Generalidades	5	
Seguimiento y medición	2	
Control del servicio educativo no conforme	4	
Análisis de datos	2	
Mejora	2	

Fuente: Autores

A cada numeral de la norma se le califico de 1 a 7 su nivel de importancia en tres aspectos según la empresa, según la norma y según lo observado los datos se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 4 Importancia de la norma.

PARAMETROS	IMPORTANCIA EN LA NORMA			
	NORMA	OBS	EMP	PROMEDIO
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	6,0	6,5	7,0	6,5
Requisitos generales en los establecimientos educativos	6,0	6,0	7,0	6,3
Requisitos de la documentación en los establecimientos educativos	6,0	7,0	7,0	6,7
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	5,3	5,5	5,0	5,3
Compromiso de la dirección en los establecimientos educativos	5,0	6,0	5,0	5,3

Enfoque al cliente en los establecimientos educativos	6,0	6,0	5,0	5,7
Política de la calidad en los establecimientos educativos	6,0	5,0	4,0	5,0
Planificación	5,0	6,0	5,0	5,3
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5,0	4,0	6,0	5,0
Revisión por la dirección en los establecimientos educativos	5,0	6,0	5,0	5,3
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	4,0	3,8	3,0	3,6
Provisión de los recursos en los establecimientos educativos	5,0	4,0	4,0	4,3
Recursos humanos en los establecimientos educativos	4,0	3,0	3,0	3,3
Infraestructura en los establecimientos educativos	3,0	3,0	2,0	2,7
Ambiente de trabajo en los establecimientos educativos	4,0	5,0	3,0	4,0
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	2,8	3,0	3,2	3,0
Planificación de la realización del servicio educativo	1,0	1,0	1,0	1,0
Procesos relacionados con el cliente	3,0	2,0	4,0	3,0
Diseño y desarrollo	3,0	3,0	4,0	3,3
Compras	2,0	3,0	2,0	2,3
Prestación del servicio	4,0	6,0	4,0	4,7
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	4,0	3,0	4,0	3,7

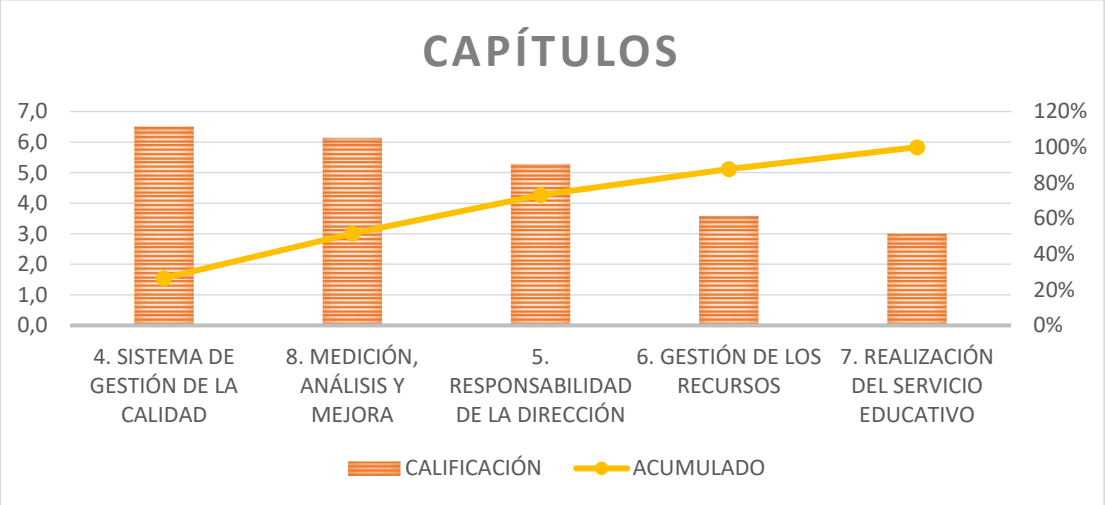
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	6,0	6,2	6,2	6,1
Generalidades	5,0	6,0	7,0	6,0
Seguimiento y medición	6,0	6,0	5,0	5,7
Control del servicio educativo no conforme	7,0	6,0	5,0	6,0
Análisis de datos	6,0	7,0	7,0	6,7
Mejora	6,0	6,0	7,0	6,3

Fuente: Autores

2.3.1. Estado general

Basados en la norma, los datos obtenidos de las entrevistas y la observación, se realizó un sondeo de que capítulos más relevantes para la implementación del sistema de gestión, así mismo, del estado actual del sistema en la empresa y en qué porcentaje de cumplimiento se dan. A continuación, se muestra el análisis de los datos actuales:

Ilustración 3 Estado general.



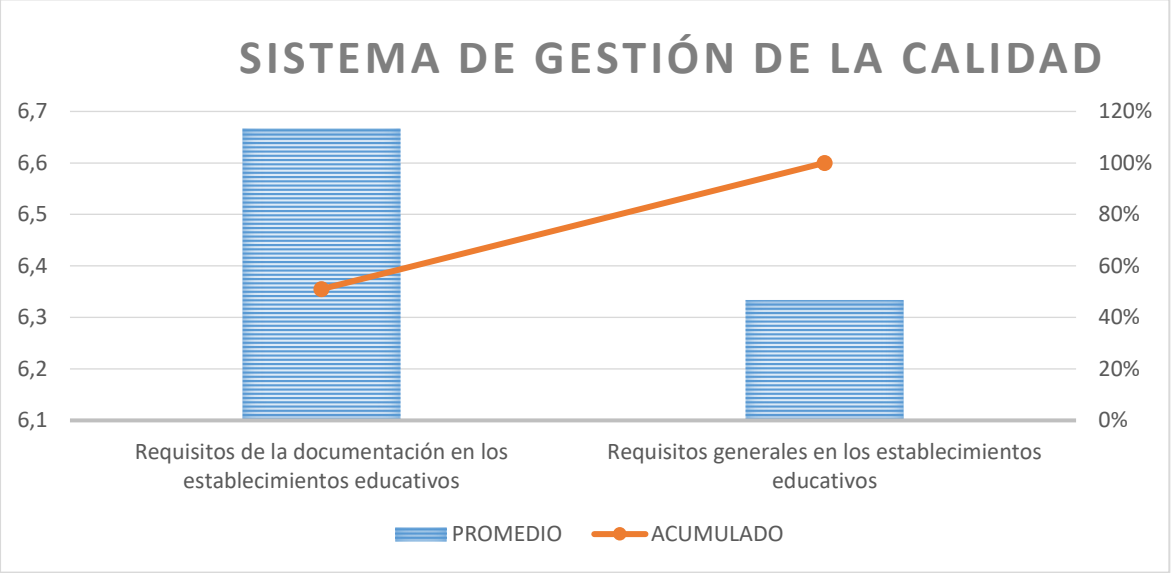
Fuente: Autores

En esta gráfica podemos observar el estado actual general de la empresa en cuanto a la implementación de la GTC 200 versión 2011, es apreciable que el capítulo 4 es el capítulo que menos avance tiene y por el que primero debemos comenzar a trabajar puesto que es el

que más trabajo implica. Tiene un cumplimiento aproximado del 27%, muy lejano a nuestra meta del 100%. Después de este análisis será nuestro foco número 1. Por otra parte Se observa que el capítulo 7 de realización del servicio educativo es el que más trabajo tiene y en el que menos debemos intervenir, cumple en un 99% y está propenso a llegar al 100% más rápidamente.

2.3.2. Sistema de gestión de la calidad.

Ilustración 4 Estado Capitulo 4.

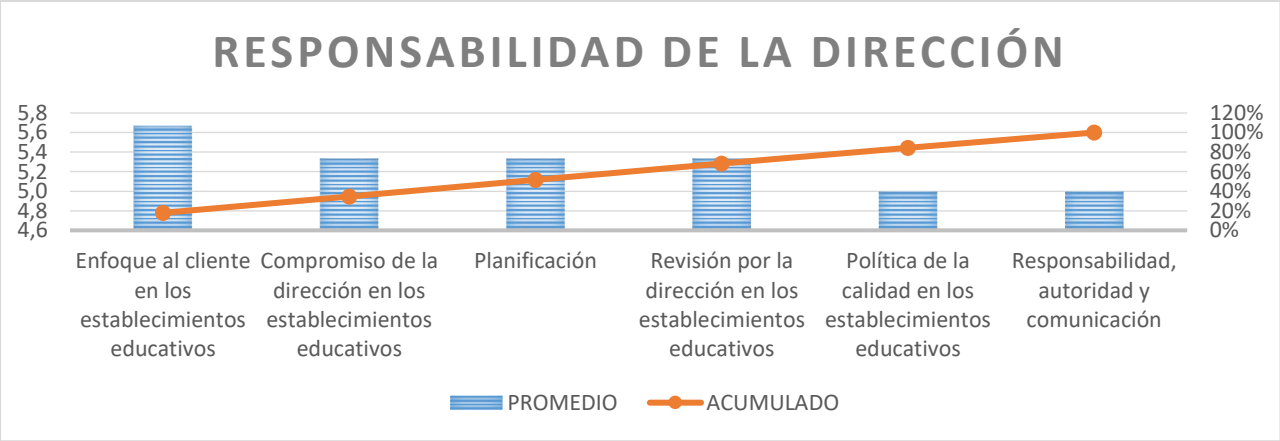


Fuente: Autores

En este capítulo vemos que sólo se cuenta con dos ítems los cuales son “Requisitos de la documentación en los establecimientos educativos” y “Requisitos generales en los establecimientos educativos” de este modo se refleja en la gráfica que los requisitos de la documentación en los establecimientos educativos tienen una mayor prioridad ya que no se cuenta con muchos de estos documentos en la actualidad y hay que agregar que colaboradores tienen claras sus funciones pero no están contextualizados con el fin de la organización, así como tampoco conocen el alcance de un sistema de gestión de calidad, aunque tienen claro cuáles y cómo funcionan cada uno de los procesos de la organización.

2.3.3. Responsabilidad de la dirección.

Ilustración 5 Estado Capitulo 5.

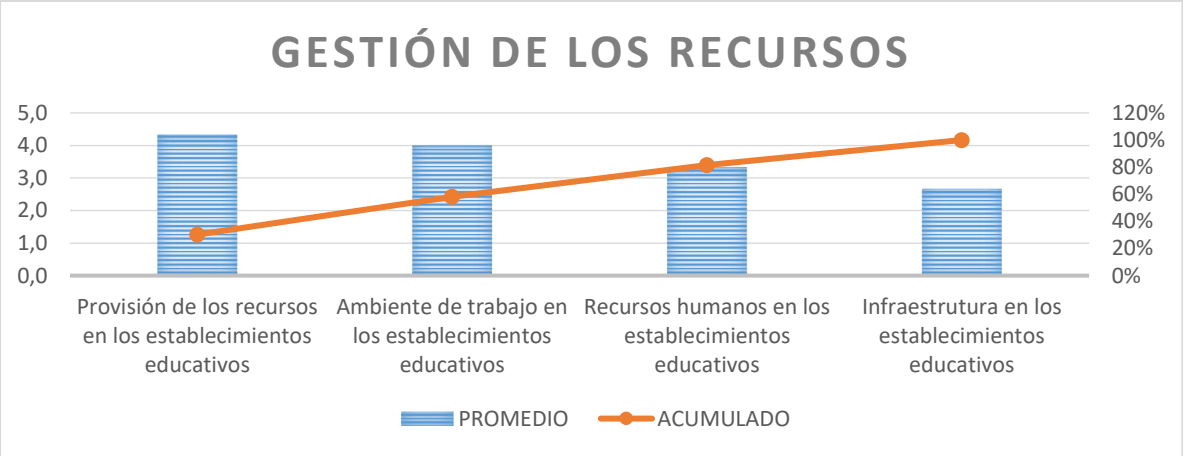


Fuente: Autores

Este capítulo es uno de los que menos requiere trabajo, puesto que los colaboradores no tienen muy clara la política de calidad puesto que no se ha implementado oficialmente, sin embargo conocen muy

2.3.4. Gestión de los recursos.

Ilustración 6 Estado Capitulo 6.



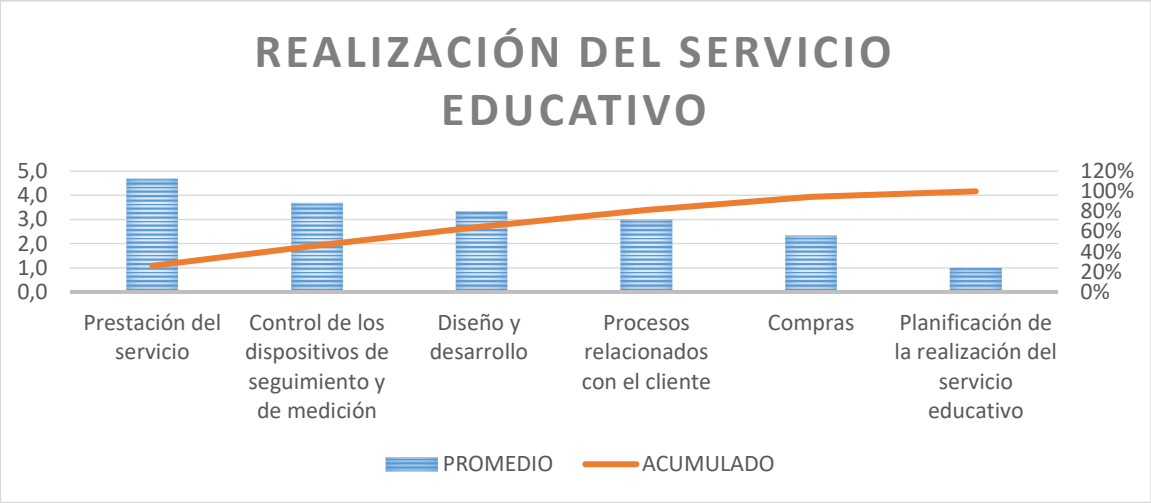
Fuente: Autores

Este capítulo es uno de los que menos requiere trabajo, puesto que su grado de cumplimiento sobrepasa el 30% en todas sus actividades, además la información suministrada en este

capítulo está regulada por autoridades estatales que controlan las funciones en el establecimiento educativo.

2.3.5. Realización del servicio educativo.

Ilustración 7 Estado Capitulo 7.

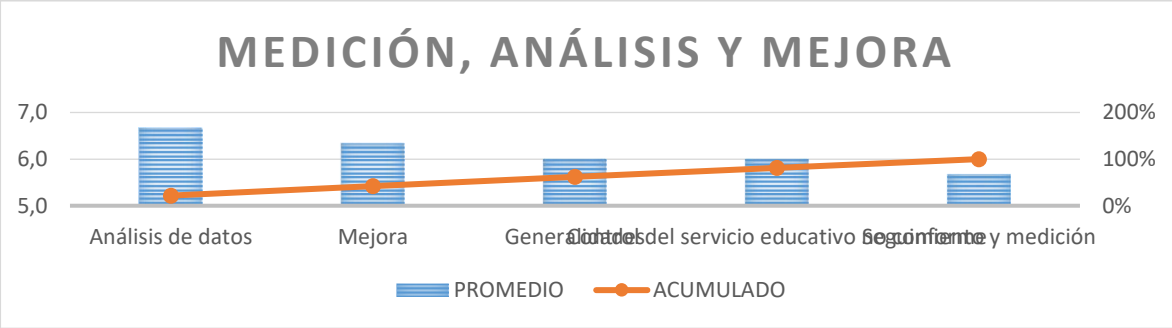


Fuente: Autores

Este capítulo al igual que el capítulos 6 es uno de los que menos requiere trabajo, puesto que su grado de cumplimiento sobrepasa el 30% en todas sus actividades, además la información suministrada en este capítulo está regulada por autoridades estatales que controlan las funciones en el establecimiento educativo.

2.3.6. Medición, análisis y mejora.

Ilustración 8 Estado Capitulo 8.



Fuente: Autores

El análisis de datos, es uno de los puntos más críticos en este numeral, sin embargo tiene un alto porcentaje de cumplimiento comparado con el promedio de todos los capítulos. La revisión por la dirección de cumple casi en su totalidad. La auditoría interna como tal no se realiza o no se tiene documentada como un proceso interno de la organización, pero si se llevan a cabo modalidades de evaluación para ver el estado del establecimiento educativo.

2.4. Resultados Del Diagnóstico

De acuerdo a lo observado y al análisis de los resultados se observa que la empresa tiene una buena estructura para implementar un sistema de gestión de la calidad, donde se tienen que mejorar varias cosas y documentar otras, a continuación se presenta un resumen de los resultados y algunas propuestas para el plan de acción.

2.4.1. Panorama general.

A continuación se presenta un gráfico donde se relacionan los 6 capítulos de la norma en los que se va a trabajar donde se muestra el nivel de madurez en el que se encuentra la empresa en cada uno de ellos.

Ilustración 9 Nivel de Madurez General.

Fuente: Autores

Este gráfico muestra que el nivel de madurez tiene un 68% del cumplimiento total de la norma, llegando a un nivel de madurez medio, por lo que se necesita realizar un plan de acción para mejorar la estructura del establecimiento educativo con base en el sistema de gestión de calidad que indica la GTC 200 versión 2011.

Se encuentra más desarrollado el capítulo gestión de los recursos en un nivel de madurez 4,5 seguido por la realización del servicio educativo con un valor cercano a 4 al igual que la responsabilidad de la dirección obteniendo un nivel de madurez 3,7 según la gráfica, los dos capítulos que más necesitan trabajo son medición, análisis y mejora con un nivel de madurez de 3 y sistema de gestión de calidad con un nivel 2 de madurez.

2.4.2. Sistema De Gestión De La Calidad

Ilustración 10 Nivel de madurez capítulo 4.

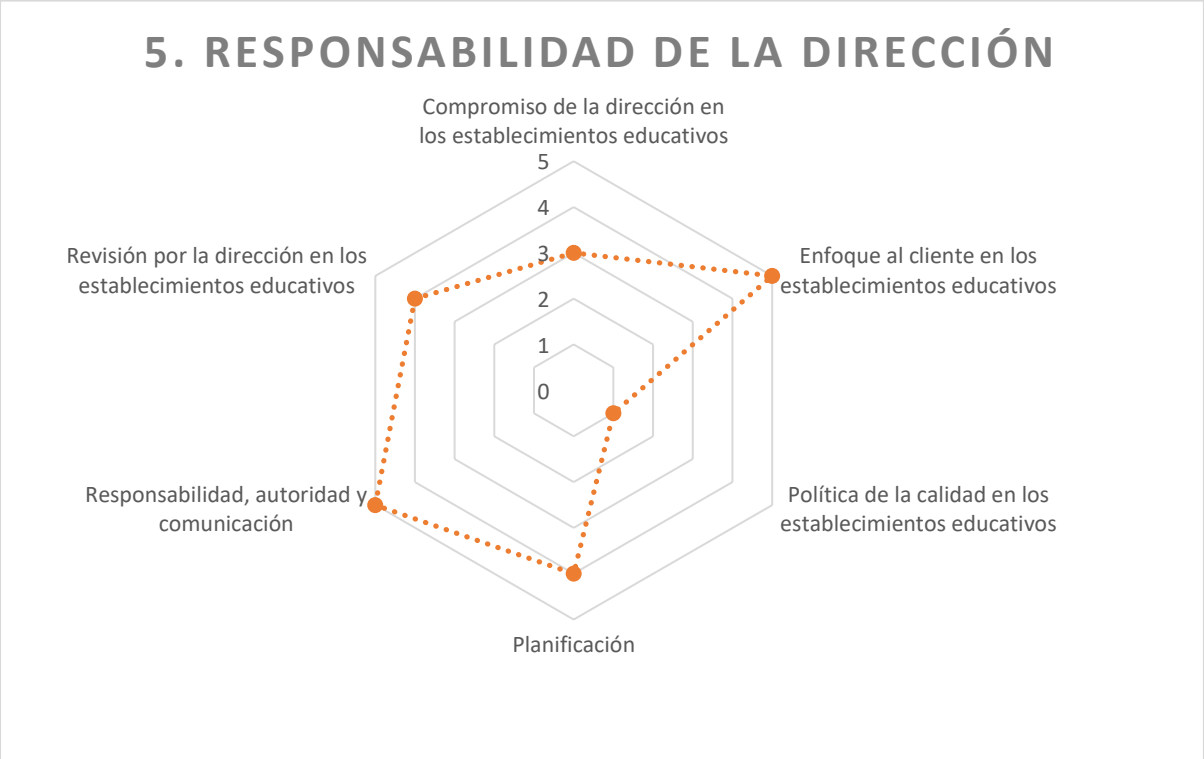
Fuente: Autores

En este grafico se muestra que los requisitos de la documentación en el establecimiento educativo tienen un nivel de madurez 3 pero es dado por los documentos y formatos en los procedimientos operativos y de esta forma se ve evidenciado que aún falta documentación en los procesos administrativos, los requisitos generales en el establecimiento educativo tienen

un nivel de madurez 1 y es el que mayor trabajo requiere en el sistema de gestión de la calidad.

2.4.3. Responsabilidad De La Dirección

Ilustración 11 Nivel de madurez capítulo 5.

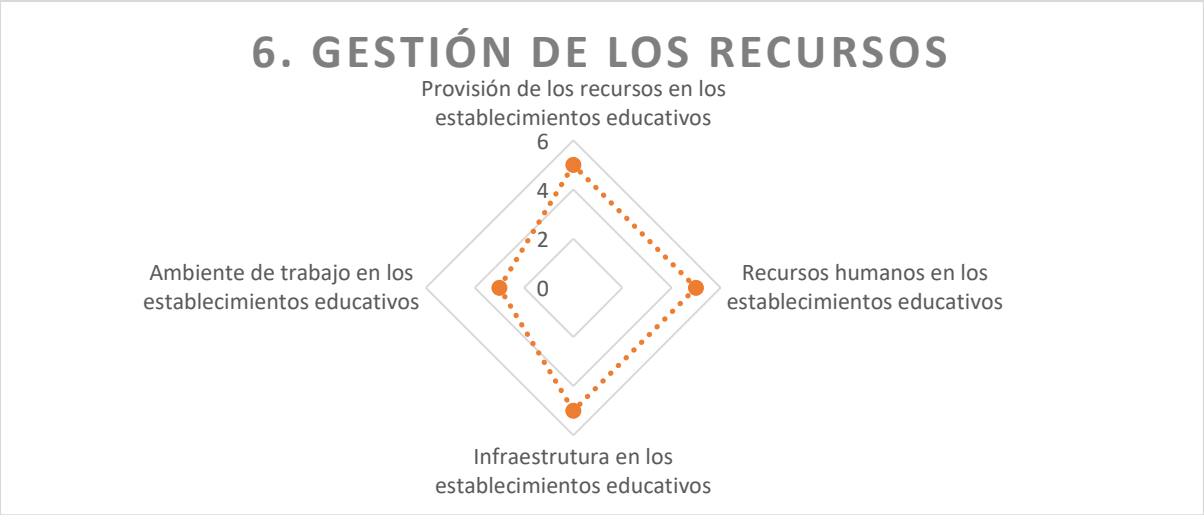


Fuente: Autores

En la gráfica se muestra que el enfoque al cliente y la responsabilidad, autoridad y comunicación tienen un nivel 5 de madurez dado por la gran importancia que tienen a satisfacer las necesidades del cliente, la planificación y revisión tienen nivel 4 de madurez seguidos del compromiso de la dirección con un nivel 3 de madurez y por último la política de la calidad con un nivel 1 de madurez ya que el establecimiento no cuenta con política de calidad, este capítulo tiene el 73% de cumplimiento de la norma.

2.4.4. Gestión De Los Recursos

Ilustración 12 Nivel de madurez capítulo 6.



Fuente: Autores

Este capítulo tiene el 90% de cumplimiento respecto a la norma ya que por medio de las autoridades gubernamentales que controlan el funcionamiento del establecimiento educativo se debe mantener al día la gestión de los recursos.

2.4.5. Realización Del Servicio Educativo

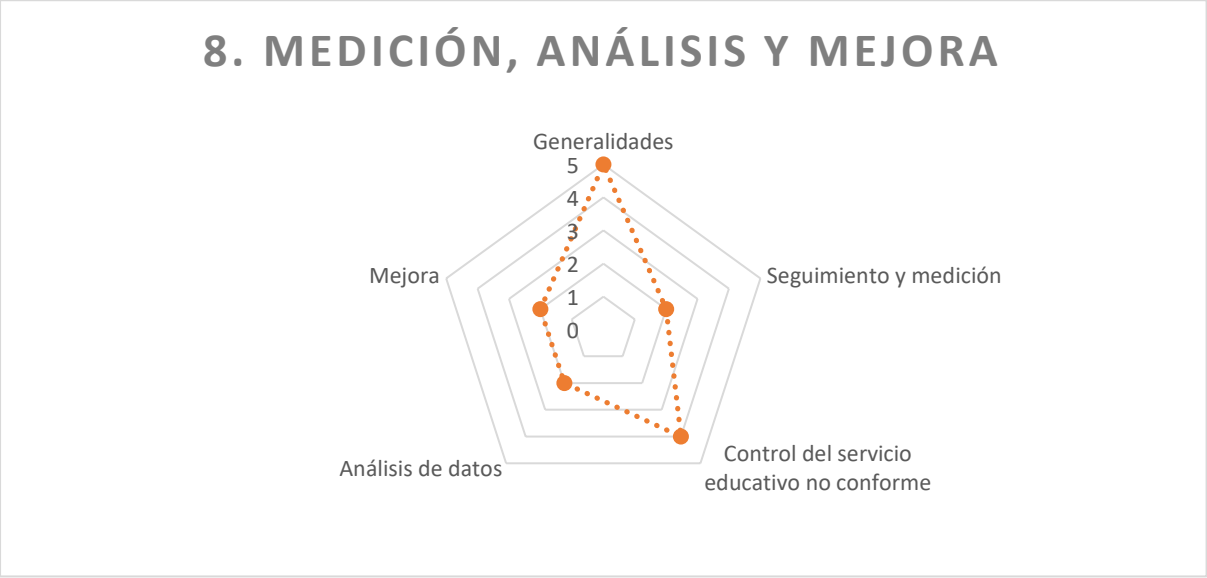
Ilustración 13 Nivel de madurez capítulo 7.

Fuente: Autores

Este capítulo cuenta con un 77% de cumplimento de la norma pero hay que trabajar en los procesos de compras ya que tiene un nivel 2 de madurez y la planificación de la realización del servicio educativo con un nivel 1 de madurez.

2.4.6. Medición, Análisis Y Mejora

Ilustración 14 Nivel de madurez capítulo 8.



Fuente: Autores

Este es uno de los capítulos que más hay que trabajar, aunque tiene un 60% de cumplimiento de la norma el análisis de datos, seguimiento y medición y mejora tienen un nivel 2 de madurez debido a que se reconoce el servicio no conforme pero no se reconoce oportunamente dichos errores.

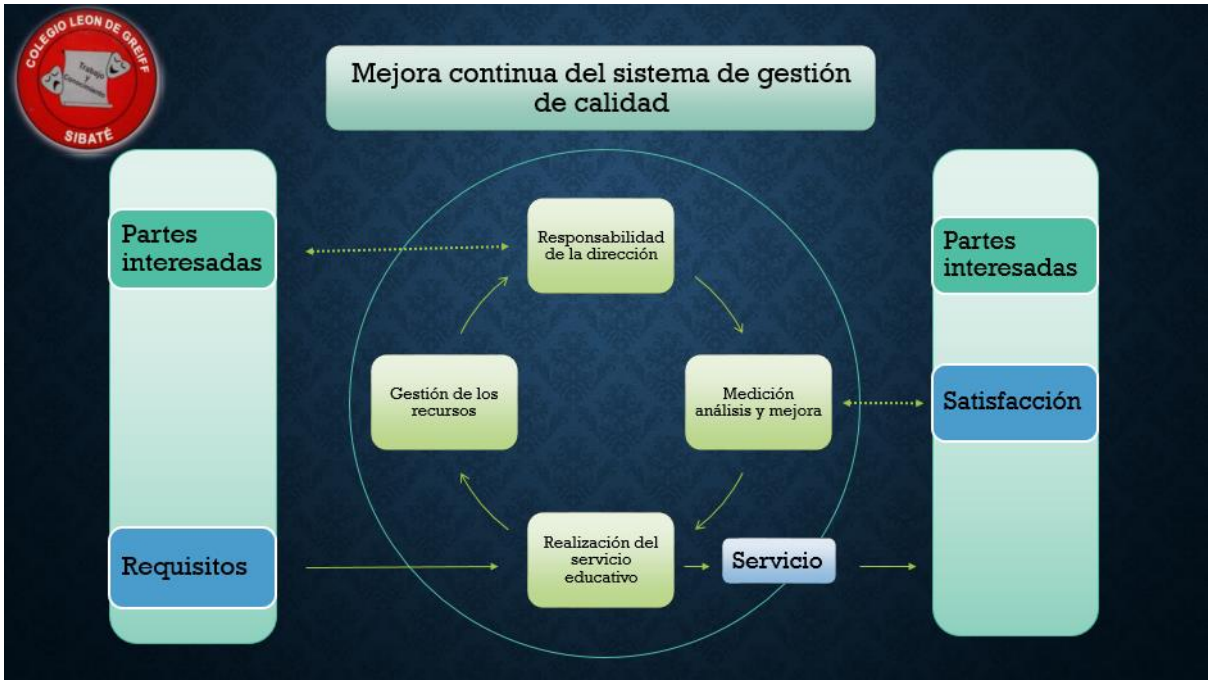
3. DISEÑO DEL SISTEMA DE CALIDAD DE LA EMPRESA

3.1. Sistema De Gestión De Calidad

Para el diseño del sistema se tuvo en cuenta los resultados del diagnóstico donde se observa que necesita la creación de la política de calidad, ya que no se ha elaborado y tampoco delimitado el alcance y no es claro lo que se quiere lograr. También se observa necesidades en el plantel educativo respecto a la distribución de tareas, levantamiento de proceso e identificación de actividades de mejora continua.

A continuación se presenta un esquema donde se explica el sistema de gestión en un ciclo PHVA, para el Colegio León de Greiff. En esta se observan todos los actores que influyen y hacen parte del sistema.

Ilustración 15 Ciclo PHVA.



Fuente: Autores

Cliente (Partes interesadas): Los clientes del Colegio León de Greiff son los beneficiarios del servicio educativo:

- Estudiantes

- Padres de familia o acudientes
- Organizaciones que contratan servicios educativos

Requisitos: El Colegio León de Greiff debe establecer, documentar, implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma, desarrollando las actividades del establecimiento educativo puede organizarse en diferentes dimensiones de gestión:

- Directiva: que coordina las actividades relacionadas con fijar un norte y hacer seguimiento.
- Académica: las relaciones con la acción educativa sobre los estudiantes.
- Comunidad: con crear un ambiente sano y de convivencia.
- Administrativa y financiera: dar soporte y hacer sostenible la operación del establecimiento, todo en el marco de su PEI.

Responsabilidad De La Dirección: La alta dirección del Colegio León de Greiff como máxima instancia en la gestión de calidad debería:

- Establecer y divulgar la política de calidad educativa.
- Establecer objetivos medibles que permitan el cumplimiento de la política de calidad educativa.
- Asegurar los recursos necesarios para la implementación y logro de los objetivos.
- Comunicar a todo el establecimiento educativo la importancia de cumplir con los requisitos de calidad de los clientes.
- Revisar periódicamente el estado del sistema de gestión de calidad.

Gestión De Los Recursos: El Colegio León de Greiff define mecanismos para identificar, adquirir y disponer los recursos necesarios para la realización de los procesos directivos,

académicos, administrativos y financieros y de la gestión de la comunidad, así mismo para incrementar la satisfacción de los clientes.

Realización Del Servicio Educativo: El Colegio León de Greiff presta el servicio educativo a niños, niñas y jóvenes desde el grado preescolar al grado once, desarrollando habilidades en las diferentes áreas del conocimiento y haciendo énfasis en temas relacionados con la agricultura. Manteniendo todos los requisitos exigidos por el plan institucional educativo desarrollado por el establecimiento educativo.

Medición, Análisis Y Mejora: El enfoque y visión de mejora está dado por la gerencia, sin embargo, la parte de procesos es fundamental para dirigir de manera técnica la evolución e innovación de los servicios a realizar.

Satisfacción Del Cliente: Es indispensable mantener una buena relación con el cliente puesto que es donde se engloban la mayoría de las cosas del establecimiento educativo. En este caso, brindar un buen servicio en el desarrollo de las actividades pedagógicas y brindar un servicio de excelente calidad es lo que mantiene las buenas relaciones y un cliente satisfecho. Para ello es necesario tener en cuenta ciertos aspectos como el Plan Educativo Institucional hecho dentro del Colegio León de Greiff para abarcar ciertos tipos de procesos.

3.2. Responsabilidad De La Dirección

3.2.1. Compromiso De La Dirección.

Política de calidad: La alta dirección debe dar cumplimiento con la divulgación de la política de calidad haciendo énfasis en la apreciación de está publicándola en lugares visibles de la organización como lo son carteleras principales, salón múltiple, sala de reuniones, etc.

Objetivos de calidad: Los objetivos de calidad deben revisarse mensualmente para verificar su cumplimiento porcentual y de esta manera revisar su fluctuación, esta evaluación se debe

llevar a cabo en el Anexo 3. Formato de Medición de Objetivos y luego digitalizar la información para realizar un comparativo mes a mes.

Comunicación de la información: Retroalimentar y comunicar mediante los canales estratégicos (Reuniones periódicas, izadas de bandera, jornadas pedagógicas, capacitaciones, etc.) a todas las partes interesadas la importancia y estado de cumplimiento de las políticas de calidad, objetivos de calidad y metas alcanzadas de la organización.

3.2.2. Enfoque Al Cliente.

La alta dirección debe ubicar en un lugar visible un buzón de "Sugerencias, observaciones, quejas y/o reclamos", en dónde los clientes puedan expresar sus necesidades y pueda quedar un registro físico, de igual manera se pueden recibir dicha información a través de correos; Esta herramienta de seguimiento de satisfacción del cliente se debe comunicar y explicar su funcionamiento en los espacios de contacto con los clientes y se debe dar a conocer el formato para realizar dicho registro Anexo 5. Formato de Sugerencias, observaciones, quejas y/o reclamos

3.2.3. Política De Calidad.

La política de calidad de la institución "El colegio León de Greiff es una compañía de servicios educativos, dedicada a brindar la educación preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académica; con un compromiso de calidad dedicado a satisfacer las necesidades del cliente mediante el cumplimiento de requisitos y especificaciones legales que emite la Secretaría de Educación de Cundinamarca, enfocándose en mejorar los procesos específicos de la organización, contando con un equipo de trabajo humano y capacitado para brindar los mejores resultados en el servicio que deseen adquirir con la compañía" (PEI, 2012), debe ser comunicada, explicada y revisada periódicamente en las jornadas pedagógicas y diferentes espacios académicos buscando su total conocimiento, entendimiento, interiorización, cumplimiento y mejora.

3.2.4. Planificación.

Con respecto a los objetivos de calidad de la institución:

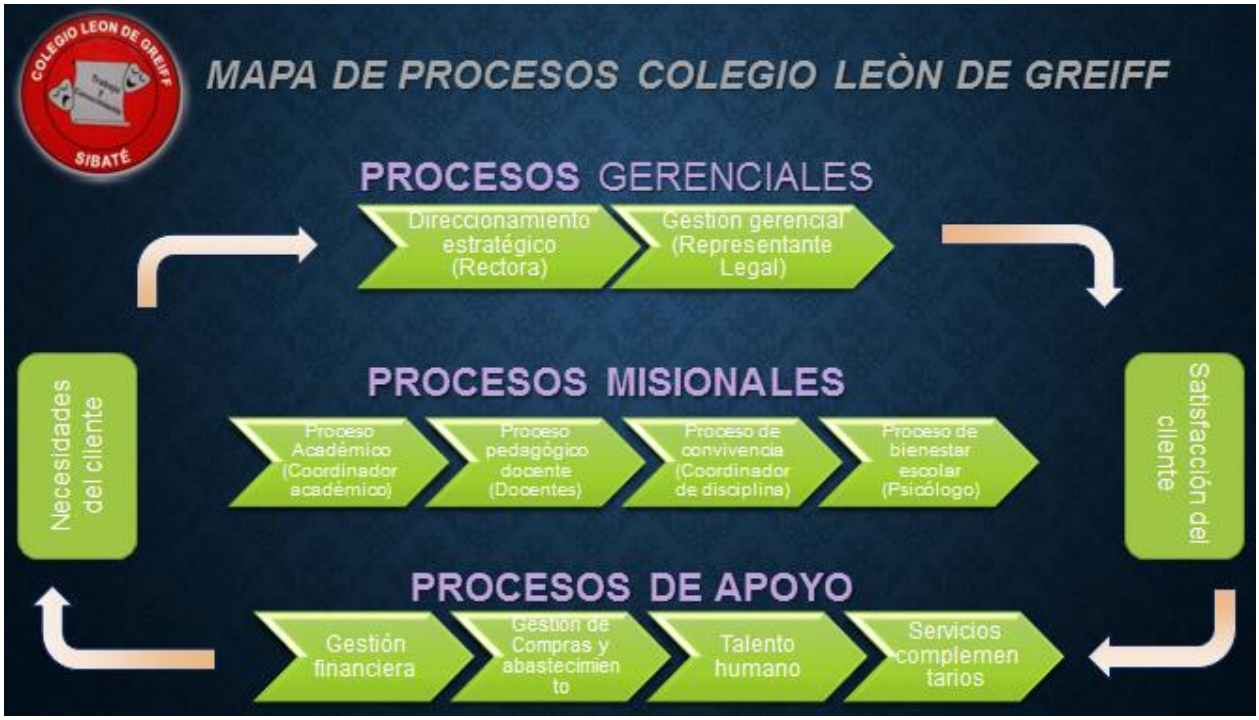
- Informar y controlar el desarrollo de las actividades en todos los procesos para alcanzar las metas de manera eficaz.
- Reportar las No Conformidades en el proceso en el momento oportuno estableciendo una comunicación eficaz con la comunidad a través de estrategias que la involucren de manera activa
- Contar con el recurso humano calificado en términos de formación académica y profesional, comprometido con la calidad, apoyado en recursos físicos y tecnológicos para el desarrollo de los procesos
- Brindar un servicio oportuno y responder al cliente cuando éste lo requiera, optimizar los resultados académicos en las evaluaciones internas y externas de los estudiantes, a través de una exigencia en términos de calidad en el desarrollo de competencias.

Se debe analizar su cumplimiento, utilizando los resultados obtenidos en la evaluación de los objetivos realizada con el Anexo 4. Formato de Medición de Objetivos (Ver numeral 3.2.1.) y se deben planificar acciones correctivas con respecto a los objetivos que muestren un cumplimiento nulo o bajo e implementarlas con una periodicidad de 3 meses.

3.2.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

La alta dirección es la encargada de establecer y vigilar el cumplimiento del Mapa de procesos y sus responsables, además concede responsabilidades y autoridad a algunos de los representantes de las partes interesadas.

Ilustración 16 Mapa de procesos Colegio León de Greiff.



Fuente: Autores

3.2.6. Revisión Por La Dirección.

La alta dirección se debe encargar de revisar trimestralmente los avances que se ha tenido en cada proceso y solicitar el soporte documentado de este, también se debe encargar anualmente de evaluar la madurez del sistema de gestión con base en la encuesta aplicada para el estudio de este proyecto (Ver Anexo 1)

3.3. Gestión De Los Recursos

3.3.1. Provisión De Los Recursos En Los Establecimientos Educativos.

Los mecanismos necesarios para adquirir y disponer de los recursos necesarios estarán dictaminados por cada uno de los procesos y actividades desarrolladas dentro de la realización del servicio educativo.

3.3.2. Recursos Humanos.

El Colegio León de Greiff verifica que el personal que se desempeña en los diferentes cargos cuenta con el perfil definido, además que el personal sea consciente de la responsabilidad, demostrando la capacidad de alcanzar los objetivos propuestos el SGC, también se espera que

sea un personal capaz de colaborar en equipo de manera eficaz y eficiente dentro del establecimiento educativo.

Para definir las competencias del personal que labora en el Colegio León de Greiff la gerencia tiene en cuenta (Anexo 4):

- El proyecto educativo institucional (PEI) y el direccionamiento estratégico de la institución.
- La orientación de la planeación y de los proyectos transversales e institucionales.
- El contexto de la comunidad educativa y las comunidades agrícolas de la zona.
- El tipo de servicio que presta.
- Los recursos docentes, tecnológicos y pedagógicos.
- El marco legal vigente.

3.3.3. Infraestructura.

El Colegio León de Greiff suministra la infraestructura necesaria para el funcionamiento de las actividades escolares y pedagógicas dictaminadas dentro del establecimiento educativo de esta forma cuenta con:

- Aulas, biblioteca, laboratorios, zonas deportivas y recreación, oficinas huertas.
- Libros, equipos de cómputo y material didáctico.
- Cafetería y enfermería.
- Servicios públicos (Agua, Luz y teléfono).

3.4. Realización Del Servicio Educativo

En este apartado encontramos todos los procesos que intervienen en la realización del servicio educativo, se presentan a continuación el proceso de servicio educativo como esencia de la institución y los procesos de apoyo como lo son: Gestión financiera, Compras y abastecimiento y Talento Humano.

3.4.1. Planificación Del Servicio.

El servicio académico es la esencia del trabajo de un establecimiento educativo, pues señala cómo se enfocan sus acciones para lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional.

Esta área de la gestión se encarga de los procesos de diseño curricular, prácticas pedagógicas institucionales, gestión de clases y seguimiento académico.

Trata acerca de las concepciones que orientan el desarrollo curricular; las formas como el Colegio diseña, desarrolla y evalúa el plan de estudios, el Modelo Pedagógico (Relaciones entre Docente, Estudiante y Saber), los proyectos pedagógicos y el Modelo de Evaluación de los procesos de formación, así como las acciones que realiza para promover la actualización y el mejoramiento de su estrategia curricular. Además, explica las estrategias y metodologías que emplea la institución para el fomento de la innovación e investigación y su incidencia en la capacidad de transformación institucional. En este componente se destaca la labor del Rector y de la Coordinación académica, así como de los respectivos procesos que ellos lideran en la gestión institucional (PEI, 2012).

Aparte de los procesos misionales, nombrados así en el mapa de procesos realizado para el presente proyecto (Ver ilustración 16), se tienes los procesos de apoyo, los cuales juegan un papel importante en la estructuración de la organización y teniendo en cuenta la información recolectada se conoce que estos son los procesos que hacen falta reforzar y en los cuales se enfatizarán.

3.4.2. Procesos Relacionados con el cliente.

Gestión Financiera: El proceso financiero de la organización es el más importante a nivel administrativo, debido a que el buen funcionamiento de éste permite tener el control y verificar todos los movimientos económicos y es allí en dónde se capta el fin último de toda empresa: la utilidad.

A continuación se muestra el procedimiento financiero que se propone implementar en la organización.

Tabla 5 Procedimiento financiero

PROCEDIMIENTO FINANCIERO		
Actividad	**Registro**	**Responsable**
1. COLABORAR EN LA ELABORACIÓN Y CONTROL DEL PRESUPUESTO DEL COLEGIO	Informe de presupuesto.	Representante legal, asistente contable, comprador.
2. REGSITRO DIARIA DE ACRTIVIDADES ECONÓMICAS: Llevar registro diario de las actividades económicas: facturas, recibos de caja, comprobantes de egreso y demás.	Formato de actividades económicas. **Anexo 12.**	Asistente contable.
3. RECAUDOS: Llevar el registro de los recaudos de matrículas, pensiones y demás pagos hechos por los padres de familia.	Libro contable.	Asistente contable.
4. CORBO DE CARTERA: Realizar cobro a los clientes		Asistente contable.
5. NOMINA: Debe elaborar la nómina del personal de la institución educativa (Personal administrativo, docente y servicios generales)	Formato de liquidación de nómina.	Asistente contable, Representante legal.

6. INVENTARIO DE BIENES: Mantener al día los inventarios de los bienes propios del colegio y velar por su constante actualización.	Base de datos de inventarios y activos.	Asistente contable, Comprador.
7. LIBROS DE CONTABILIDAD: Llevar con diligencia los libros de contabilidad	Libro de contabilidad.	Asistente contable.
8. CUENTAS POR PAGAR: Manejar las cuentas por pagar a proveedores informando a la representante legal el vencimiento anticipado de los pagos pendientes para poderlos liberar.	Formato de actividades económicas. **Anexo 12.**	Asistente contable.
9. CAJA MENOR: Llevando el registro diario de las operaciones de la misma con los documentos que la respaldan manteniendo su liquidez mediante los reembolsos.	Formato de caja menor. **Anexo 13**.	Asistente contable.
10. AFILIACIONES: Realizar afiliaciones del personal a seguridad social y liquidar mensualmente por internet el valor a pagar, informando al representante legal para que realice el pago.		Asistente contable.
11. PAZ Y SALVO: Elaborar los paz y salvo y ordenes de matrículas para los estudiantes	Formato de paz y salvo.	Asistente contable.
12. CONCILIACION BANCARIA: Realizar la conciliación bancaria cuando reciban	Formato de conciliación	Asistente contable.

los extractos.	bancaria.	

Fuente: Autores

Compras y Abastecimiento: El proceso de compras y abastecimiento es uno de los procesos de apoyo que abarca un amplio nivel de importancia para el presente trabajo, debido a que la institución no tiene lineamientos ni el proceso consolidado.

La tabla que a continuación se relaciona es el proceso de compras que se sugiere implementar en la organización:

Tabla 6 Procedimiento de compras.

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS		
Actividad	**Registro**	**Responsable**
1. REQUISICIÓN O REQUERIMIENTO DE INSUMOS: Los docentes del establecimiento y los colaboradores del área administrativa deben realizar un pedido mensual de lo que requieren para cumplir con sus funciones, diligenciando el formato: Pedido de insumos. Para los insumos de alta rotación como: resmas de papel, ganchos de cosedora, cinta, etc., no es necesario el requerimiento, el Comprador es autónomo de realizar el pedido de estos.	Formato de pedido de insumos **Anexo 10.**	Docentes, Colaboradores administrativos, Comprador.

2. AUTORIZACIÓN DE REQUERIMIENTO DE INSUMOS: Los pedidos que realicen deben ser autorizados por la Jefe Administrativa.	Formato de pedido de insumos. **Anexo 10.**	Jefe Administrativa.
3. VERIFICACION DE EXISTENCIAS DE INSUMOS: El comprador debe manejar stock mínimo y verificar los puntos de reorden teniendo en cuenta el consumo de los insumos para que no exista desabastecimiento.		Comprador.
4. COTIZACION DE MATERIALES: Se realizan mínimo 2 cotizaciones diferentes, si los precios entre si tienen una amplia variación se realizan más de 3 cotizaciones para hacer el comparativo. Para las compras periódicas con las que se tiene un proveedor fijo no se debe realizar cotización.	Directorio de proveedores.	Comprador.
5. SELECCIÓN DEL PROVEEDOR DE INSUMOS: El comprador debe realizar un análisis correspondiente en base a las cotizaciones recibidas y debe seleccionar al proveedor evaluando los criterios establecidos en el	Formato de criterios de evaluación de proveedores **Anexo 9.**	Comprador.

formato de criterios de evaluación de proveedores.		
6. IDENTIFICACION DE PROVEEDORES: Los proveedores nuevos o que no se encuentren en la base de datos de la institución deben diligenciar el Formato de creación y Actualización de proveedores y enviar anexo el RUT.	Formato de creación y Actualización de proveedores **Anexo 8.**	Comprador.
7. SOLICITUD DE COMPRA AL PROVEEDOR: Una vez escogido el proveedor se realizar la orden de compra especificando las condiciones de compra pactadas y se le asigna una numeración según el consecutivo, seguido a esto la Orden de compra es enviada al proveedor verificando su recibido.	Orden de compra. **Anexo 6.**	Comprador.
8. RECEPCIÓN DE COMPRA: El comprador debe recibir el pedido comparándolo con la Orden de compra enviada al proveedor y la Remisión/Factura emitida por ellos, si alguno de los productos presenta una no conformidad correspondiente a calidad,	Orden de compra, Remisión/Factura (Proveedor).	Comprador.

marca, tamaño, etc., se verifica si es necesario realizar la devolución y se procede a ello.		
9. RECEPCIÓN Y UBICACIÓN EN EL ALMACEN: El comprador ubica las compras en el almacén y procede a realizar el movimiento de inventario y la correspondiente entrada como soporte de recepción.	Entrada de insumos **Anexo 7.**	Comprador.
10. RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE FACTURA O CUENTA DE COBRO: El comprador debe verificar los requisitos legales, precios y cantidades acordadas de la factura/cuenta emitida por el proveedor, anexar orden de compra, entrada de insumos, y firma de aceptación de la representante legal y remitir dichos documentos al Auxiliar contable.	Orden de compra, Entrada de insumos, Factura/Cuenta de cobro (Proveedor).	Comprador.
11. EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES: Se realiza cada año mediante el formato de Evaluación de proveedores en dónde se califican diferentes aspectos establecidos y se identifican aspectos de mejora.	Formato de criterios de evaluación de proveedores	Comprador.

12. COMPRAS POR CAJA MENOR: Estas compras las realiza alguna persona autorizada por la representante legal o la rectora de la institución, en dónde se autoriza y se hace entrega de un monto de dinero del fondo de la caja menor, se hace un recibo de caja por el valor entregado y luego se solicita el soporte del gasto para proceder con la legalización en el formato de Legalización de la caja menor y el respectivo reembolso.	Recibo de caja, Legalización de la caja menor	Comprador.

Fuente: Autores

Talento Humano:

Tabla 7 Procedimiento de Talento Humano.

PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO		
Actividad	**Registro**	**Responsable**
1. SELECCIÒN DE PERSONAL: Realizar proceso de selección de personal docente y administrativo	Hoja de vida	Asistente Gestión Humana
2. INDUCCIÒN: Realizar procesos de inducción y re inducción		Asistente Gestión Humana
3. CLIMA ORGANIZACIONAL:	Evaluación clima	Asistente Gestión

Evaluar del clima organizacional	organizacional	Humana
4. EVALUACIÒN DE DESEMPEÑO: Realizar evaluaciones de desempeño por competencias	Evaluación de desempeño	Asistente Gestión Humana
5. BIENESTAR: Contribuir al bienestar del personal con actividades específicas de salud y seguridad en el trabajo (SGSST) y de tipo social.		Asistente Gestión Humana
6. REGLAMENTO INTERNO: Velar por el cumplimento del reglamento interno de trabajo		Asistente Gestión Humana
7. SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: Implementación Del Sistema de Gestión de seguridad y Salud en el trabajo y velar por su cumplimiento.		Asistente Gestión Humana

Fuente: Autores

3.4.3. Prestación Del Servicio.

Para lograr la prestación óptima de servicio de la institución, se deben seguir algunos lineamientos necesarios que proporcionen bienestar en todos los procesos y se evidencie la importancia que cada uno de ellos tiene frente a la prestación del servicio final; en la siguiente tabla se relacionan los ítems a seguir de este apartado de la norma y su importancia, calificándolos en una escala de 1 a 5, siendo1 menor importancia y 5 mayor importancia:

Tabla 8 Importancia y seguimiento de lineamientos.

Ítem	Descripción	Importancia
1	Planeación de las actividades académicas	5
2	Claridad en los responsables de cada proceso	5
3	Evaluación del bienestar educativo	4
4	Bienestar de la infraestructura y planta física	4
5	Disponibilidad de recursos	5
6	Seguimiento y evaluación a procesos	5
7	Reuniones informativas hacia las partes interesadas	4
8	Cumplimiento de políticas y objetivos de calidad	5
9	Compromiso y seguimiento de la dirección	5
10	Agilidad de respuesta hacia los clientes	5

Fuente: Autores

Ilustración 17 Importancia y seguimiento de lineamientos.

Fuente: Autores

3.5. Medición, Análisis y Mejora

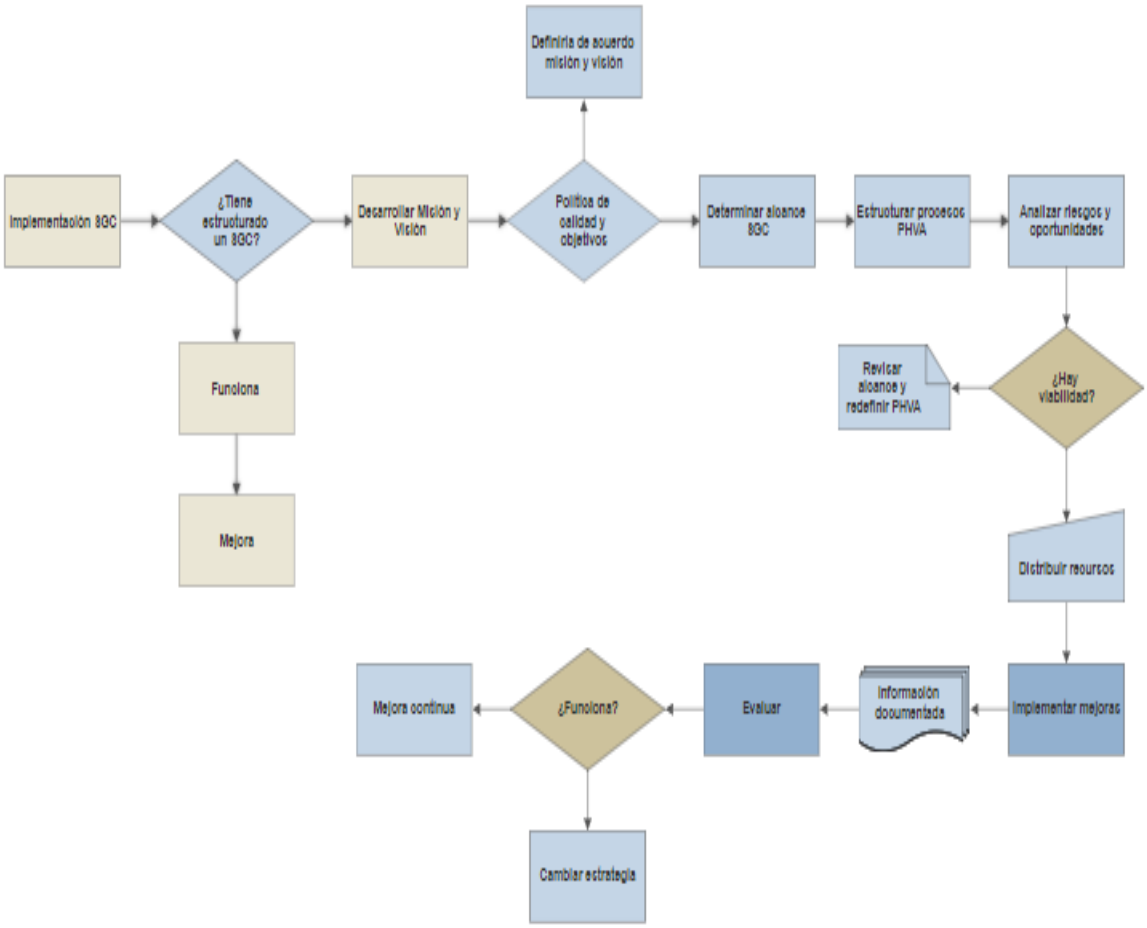
Este capítulo es uno de los más relevantes a la hora de implementar la GTC 200 versión 2011 y es necesario apoyarse en la política de calidad, objetivos de calidad y el alcance de la misma, ya que dan los lineamientos del SGC y la capacidad de mejora del establecimiento educativo permitiendo enfocar la institución hacia el mismo fin. Por esta razón la mejora continua debe enfocarse a cumplir con la política y sus objetivos.

Teniendo en cuenta lo anterior el Colegio León de Greiff, necesita implementar un plan de mejora en los procesos especialmente en la estandarización de ellos, esto abarca la parte administrativa, también se debe implementar un proceso que permita identificar y gestionar actividades de mejora.

El objetivo de esta capitulo no es solo mejorar y cumplir con el SGC también es una herramienta para mejorar la satisfacción del cliente por un producto con mayor calidad, donde se cumplan con ciertos requerimientos como lo es:

- Corregir, evitar o reducir efectos indeseados en el proceso y en el producto.
- Tomar acciones correctivas ante una no conformidad
- hacer un análisis y revisar las causas de las no conformidades. Para evitar que vuelva a ocurrir, esto se puede hacer mediante un seguimiento a la no conformidad.
- Considerar los resultados de análisis y evaluación de todo el sistema de gestión y crear estrategias de mejora.

Ilustración 18 Diagrama De Flujo Para La Implementación Del SGC.



Fuente: Autores

4. DISEÑO DEL PLAN DE ACCIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En el presente numeral se desea dar a conocer el plan de acción que se sugiere implementar en el COLEGIO LEÓN DE GREIFF, en dónde gracias a la información recolectada, su análisis y las diferentes propuestas y reformas en los procesos, se quiere lograr el cumplimiento de la norma GTC200:2011.

Se relaciona los capítulos y sus sub numerales en la columna del "¿Qué?", se indica quienes deben participar en la realización de la actividad "¿Quién?", estableciendo un tiempo para darle cumplimiento una vez iniciada la implementación "¿Cuándo?", este tiempo tiene una clasificación por colores los cuales nos indican una escala de urgencia al implementarlos (Rojo: Inmediato, Naranja: 2 semanas, Amarillo: 1 mes Verde: 2 meses, Azul: 3 meses, Azul claro: 6 meses) y se define la metodología sintetizada que se debe aplicar "¿Cómo?"; En el **Anexo 11 . Plan de Acción** se observa el plan de acción total.

RECOMENDACIONES

En el presente capítulo se quiere mostrar y recomendar los puntos más importantes a tener en cuenta para la realización y cumplimiento de la norma GTC200:2011, estos son los siguientes:

- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN: La alta dirección debe establecer, divulgar y explicar a todas las partes interesadas la Política de calidad y los Objetivos de calidad poniendo a disposición todos de los recursos necesarios para cumplirlos, enfocando su gestión a la verificación e identificación de oportunidades de mejora.
- GESTIÓN DE LOS RECURSOS: Se deben identificar, adquirir y disponer los recursos necesarios para la realización de los procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y de la gestión de la comunidad, así mismo para incrementar la satisfacción de los clientes.
- REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO: En cuanto al fin de la institución el cual es la prestación del servicio educativo, se sugiere seguir cumpliendo con los requerimientos de la Secretaría de Educación y enfatizar en los procesos de apoyo, aplicando los procesos descritos, sus formatos y asignar los respectivos responsables.
- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA: Se sugiere hacer un seguimiento continuo a todos los procesos de la institución, aplicar evaluaciones de cumplimiento de objetivos por área y hacer el respectivo análisis de los resultados, buscando y aplicando acciones de mejora.

CONSLUSIONES

- Al recolectar la información se conoció el estado del sistema de gestión de calidad en el Colegio León de Greiff, este presentó un resultado porcentual de cumplimiento por cada capítulo de la norma, el capítulo 4. Sistema de Gestión de Calidad tuvo un cumplimiento del 27%, el porcentaje más bajo, capítulo en el cual se enfatizó más, seguido a este el capítulo 8. Medición, análisis y mejora tuvo un 60% de cumplimiento, el capítulo 5. Responsabilidad de la dirección resultó con un 85% de cumplimiento y los apartados 6. Gestión de los recursos y 7. Realización del servicio educativo presentaron el cumplimiento más alto siendo estos del 90% y 99% respectivamente.
- Se logró identificar los puntos críticos, el nivel de madurez total e individual del sistema de gestión en la organización con respecto a la norma GTC200:2011.
- Se reestructuraron los procesos, se realizó la documentación de estos con sus respectivos formatos y responsables y se especificaron todos los recursos necesarios para darle cumplimiento a la norma, sugiriendo a la institución el plan de acción y unas recomendaciones para implementarlo

REFERENCIAS

- Guía Técnica Colombiana GTC 200, primera actualización, Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación inicial y formal en los niveles de preescolar, básica y media, 2011.
- Norma NTC – ISO 9001, Sistemas de gestión de calidad – requisitos, 2008.
- Colegio León de Greiff, Proyecto de cobertura al nivel educación media académica (10º y 11º), adopciones al PEI 2012.

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta Colegio León de Greiff

Pregunta 1: Gestión de sistemas y procesos

a) ¿Cómo aplica la alta dirección el enfoque basado en procesos para conseguir el control eficaz y eficiente de los procesos, resultados en la mejora del desempeño?

Pregunta 2: Documentación

a) ¿Cómo se utilizan los documentos y los registros para apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos del establecimiento educativo?

Pregunta 3: Responsabilidades de la alta dirección. Orientación general

a) ¿Cómo demuestra la alta dirección su liderazgo, compromiso e implicación?

Pregunta 4: Necesidades y expectativas de las partes interesadas

a) ¿Cómo identifica la organización las necesidades y expectativas de los beneficiarios (cliente), de manera regular?
b) ¿Cómo identifica el establecimiento educativo la necesidad de reconocimiento, satisfacción del trabajo, competencia y desarrollo del conocimiento del personal tanto directivo, docente, como administrativo y de servicios?
c) ¿Cómo considera el establecimiento educativo los beneficios potenciales de generar alianzas con sus proveedores?
d) ¿Cómo identifica el establecimiento educativo las necesidades y expectativas de otras partes interesadas que pueden resultar en la definición de objetivo?
e) ¿Cómo se asegura el establecimiento educativo de que se ha considerado el marco legal vigente?

Pregunta 5: Política de la calidad

a) ¿Cómo asegura la política de la calidad que están entendidas las necesidades y expectativas de los beneficiarios (clientes) y de otras partes interesadas?

b) ¿Cómo guía la política de la calidad a mejoras visibles y esperadas?

c) ¿Cómo considera la política de la calidad el horizonte institucional del establecimiento educativo?

d) ¿Cómo se articula el plan de mejoramiento institucional a la política de calidad?

Pregunta 6: Planificación

a) ¿De qué manera los objetivos traducen la política de la calidad en metas medibles?

b) ¿De qué manera se despliegan los objetivos en cada proceso de gestión para asegurar la contribución individual para su logro?

c) ¿Cómo se asegura la alta dirección de la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos?

Pregunta 7: Responsabilidad, autoridad y comunicación

a) ¿Cómo se asegura la alta dirección de que se establecen y comunican las responsabilidades al personal directivo, docente, administrativo y de servicios del establecimiento educativo?

b) ¿Cómo contribuye la comunicación de los requisitos, objetivos y logros de la calidad a la mejora del desempeño del establecimiento educativo?

Pregunta 8: Revisión de la alta dirección

a) ¿Cómo asegura la alta dirección la disponibilidad de información de entrada validad para su revisión?

b) ¿Cómo evalúa la actividad de revisión por la alta dirección la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos del establecimiento educativo?

c) ¿Cómo se evalúa el avance en el plan de mejoramiento de la calidad?

Pregunta 9: Gestión de recursos. Orientación general

a) ¿Cómo planifica la alta dirección la disponibilidad de recursos de manera oportuna?

Pregunta 10: Personal

a) ¿Cómo promueve la alta dirección la implicación y el apoyo del personal directivo, docente, administrativo y de servicios para la mejora de la eficacia y eficiencia del establecimiento educativo?

b) ¿Cómo se asegura la alta dirección de que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y futuras?

Pregunta 11: Infraestructura

a) ¿Cómo se asegura la alta dirección de que la infraestructura es apropiada para la consecución de los objetivos del establecimiento educativo?

b) ¿Cómo considera la alta dirección los aspectos medioambientales asociales con la infraestructura?

Pregunta 12: Clima escolar

a) ¿Cómo se asegura la alta dirección de que el clima escolar promueve la motivación, la satisfacción, el desarrollo y le desempeño tanto de los estudiantes como del personal en el establecimiento educativo?

Pregunta 13: Información

a) ¿Cómo se asegura la alta dirección de que la información apropiada está disponible fácilmente para tomar decisiones basadas en hechos?

Pregunta 14: Proveedores y alianzas

a) ¿Cómo implica la alta dirección a los proveedores en la identificación de necesidades de compras y en el desarrollo de una estrategia conjunta?

b) ¿Cómo promueve la alta dirección el establecimiento de alianzas de negocios con los proveedores?

Pregunta 15: Recursos naturales

a) ¿Cómo se asegura el establecimiento educativo de la disponibilidad de los recursos naturales necesarios para sus procesos de realización?

Pregunta 16: Recursos financieros

a) ¿Cómo planifica, provee, controla y sigue la alta dirección sus recursos financieros para mantener un sistema de gestión de la calidad efectivo y eficiente y para asegurar el logro de los objetivos de la calidad?

b) ¿Cómo se asegura la alta dirección de que el personal sea consciente acerca del vínculo entre calidad y costos?

Pregunta 17: Realización del producto. Orientación general

a) ¿Cómo aplica la alta dirección el enfoque basado en procesos para asegurar la operación eficaz y eficiente de los procesos de realización y de apoyo y de la red de procesos asociados?

Pregunta 18: Procesos relacionados con las partes interesadas

a) ¿Cómo ha definido la alta dirección procesos relativos a los beneficiarios (clientes) para asegurar la consideración de sus necesidades y expectativas?

b) ¿Cómo ha definido la alta dirección los procesos de otras partes interesadas para asegurar la consideración de las necesidades y expectativas?

Pregunta 19: Diseño y desarrollo

a) ¿Cómo ha definido la alta dirección los procesos de diseño y desarrollo para asegurar que responden a las necesidades y expectativas de los beneficiarios (clientes) y otras partes interesadas del establecimiento educativo?

b) ¿Cómo se gestionan en la práctica los procesos de diseño y desarrollo incluido la definición de los requisitos de diseño y desarrollo y el logro de los resultados planificados?

c) ¿Cómo se consideran en los procesos de diseño y desarrollo las actividades relativas a la calidad, tales como revisiones, verificación, validación y gestión de la configuración?

Pregunta 20: Compras

a) ¿Cómo ha definido la alta dirección los procesos de compra que aseguran que los productos comprados satisfacen las necesidades del establecimiento educativo?
b) ¿Cómo se gestionan en la práctica los procesos de compra?
c) ¿Cómo se asegura el establecimiento educativo de la conformidad de los productos desde la especificación hasta la aceptación?

Pregunta 21: Producción y prestación del servicio

a) ¿Cómo se asegura la alta dirección de que los elementos de entrada de los procesos de realización tienen en cuenta las necesidades de los beneficiarios (clientes) y de otras partes interesadas?
b) ¿Cómo se gestionan en la práctica los procesos de realización desde las entradas hasta las salidas?
c) ¿Cómo se consideran en los procesos de realización las actividades relativas a la calidad tales como control, verificación y validación?

Pregunta 22: Control de los dispositivos de seguimiento y medición

a) ¿Cómo controla la alta dirección sus dispositivos de seguimiento y medición para asegurarse de que obtienen y usan los datos correctos?

Pregunta 23: Medición análisis y mejora. Orientación general

a) ¿Cómo se promueve la importancia de las actividades de medición, análisis y mejora para asegurarse de que el desempeño del establecimiento educativo satisface las partes interesadas?

Pregunta 24: Medición y seguimiento

a) ¿Cómo se asegura la alta dirección de la recopilación de datos relacionados con el beneficiario (cliente) para su análisis, con el fin de obtener información para mejoras?
b) ¿Cómo se obtienen los datos de otras partes interesadas para análisis y posibles mejoras?
c) ¿Cómo usa la organización las metodologías de auto evaluación del sistema de gestión de calidad para la mejora de eficacia y eficiencia globales de la organización?

Pregunta 25: Control de las no conformidades

a) ¿Cómo controla la organización las no conformidades de procesos y productos?
b) ¿Cómo analiza la organización las no conformidades para aprendizaje y mejora del proceso y del producto?
c) ¿Cómo se incluye en el plan de mejoramiento de la calidad el control de las no conformidades?

Pregunta 26: Análisis de datos

a) ¿Cómo analiza la organización los datos para evaluar y eliminar los problemas registrados que afectan su desempeño?

Pregunta 27: Mejora

a) ¿Cómo usa el establecimiento educativo las acciones correctivas para evaluar y eliminar los problemas registrados que afectan su desempeño?
b) ¿Cómo usa el establecimiento educativo las acciones preventivas para la prevención de perdidas?
c) ¿Cómo se asegura la alta dirección del uso sistemático de métodos y herramientas para mejorar el desempeño del establecimiento educativo?
d) ¿Cómo se hace seguimiento del plan de mejoramiento de la calidad?

Anexo 2. Información unificada (Encuesta y observación)

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
4.1	1.a	¿Cómo aplica la alta dirección el enfoque basado en procesos para conseguir el control eficaz y eficiente de los procesos, resultados en la mejora del desempeño?	No se aplica la gestión por procesos	1	Parametrizar los procesos.
5.3	2.a	¿Cómo asegura la política de la calidad que está entendidas las necesidades y expectativas de los beneficiarios (clientes) y de otras partes interesadas?	No hay política de calidad	1	Diseñar una política de calidad con sus objetivos medibles.
5.3	3.a	¿Cómo guía la política de la calidad a mejoras visibles y esperadas?	No hay política de calidad	1	Diseñar una política de calidad con sus objetivos medibles.
5.3	4.a	¿Cómo considera la política de la calidad el horizonte institucional del establecimiento educativo?	No hay política de calidad	1	Diseñar una política de calidad con sus objetivos medibles.
5.3	4.b	¿Cómo se articula el plan de mejoramiento institucional a la política de calidad?	No hay política de calidad	1	Diseñar una política de calidad con sus objetivos medibles.

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
7.1	4.c	¿Cómo aplica la alta dirección el enfoque basado en procesos para asegurar la operación eficaz y eficiente de los procesos de realización y de apoyo y de la red de procesos asociados?	Los estudiantes reciben una formación en la parte académica, cultural, deportiva, convivencia y emprendimiento agrícola con personal idóneo en cada proceso llevando cada docente un plan de trabajo supervisado por las directivas, coordinadores académicos y de disciplina quienes a su vez le comunican dicha información a la rectora y a la representante legal para su revisión y aprobación. Cuando el estudiante no logra acoger el servicio con excelencia por dificultades de aprendizaje por diferentes motivos de vulnerabilidad brinda apoyo psicológico y se trabaja en la parte académica realizando un proceso más personalizado observando que métodos puedes utilizar para mejorar la calidad de educación.	1	Realizar procesos documentados, formatos de registro y responsables de actividades.

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
7.4	4.d	¿Cómo ha definido la alta dirección los procesos de compra que aseguran que los productos comprados satisfacen las necesidades del establecimiento educativo?	Haciendo un balance de las necesidades de los docentes a la hora de desarrollar las actividades con los estudiantes en las diferentes áreas, elaborando un listado con los implementos obligatorios para el buen funcionamiento del plantel; cuando estos están en uso se verifica si satisfacen o no a las necesidades de todos.	2	Definir el proceso de compras.
7.4	4.e	¿Cómo se gestionan en la práctica los procesos de compra?	Cuando son pocas unidades se hace en las tiendas respectivas solicitando factura de compra, cuando se requieren compras mayores se hace solicitando cotizaciones y se analizan todas las variables que ofrece el proveedor para definir el más óptimo, se acuerda el pago y se solicita la factura de compra.	2	Diseñar formatos de calificación a proveedores.
8.2	5.a	¿Cómo usa la organización las metodologías de auto evaluación del sistema de gestión de calidad para la mejora de eficacia y eficiencia globales de la organización?	Observando los resultados obtenidos de la autoevaluación y enfocando la atención en aquellos puntos donde no se obtuvieron resultados favorables, para buscar soluciones que nos lleven a mejorar y cumplir con las metas propuestas.	2	Generar indicadores de esto

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
4.2	5.b	¿Cómo se utilizan los documentos y los registros para apoyar la operación eficaz y eficiente de los procesos del establecimiento educativo?	Hay personal encargado para llevar el registro y la documentación pertinente al proceso académico como boletines, observador, libro de matrículas, manual de convivencia, actas de consejo directivo, etc. Pero en la parte administrativa no cuenta con formatos, registros y documentos específicos.	3	Generar registros y documentos para el área administrativa.
5.1	5.c	¿Cómo demuestra la alta dirección su liderazgo, compromiso e implicación?	Haciendo cumplir las normas y obligaciones de docentes, padres y estudiantes, velar por que se cumplan los procesos. La alta dirección tiene una implicación de un 80% debido a que se encuentra al tanto de todos los procesos y se encarga de auditarlos directamente.	3	Diseñar una política de calidad con sus objetivos medibles.
5.6	5.d	¿Cómo evalúa la actividad de revisión por la alta dirección la información para mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos del establecimiento educativo?	No existe una forma puntual para realizar la evaluación	3	Realizar reuniones periódicas para revisar los indicadores de cada área.

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
6.4	6.a	¿Cómo se asegura la alta dirección de que el clima escolar promueve la motivación, la satisfacción, el desarrollo y le desempeño tanto de los estudiantes como del personal en el establecimiento educativo?	Haciendo un seguimiento a las actividades propuestas por los docentes donde se interactúa con los estudiantes, promoviendo el respeto, la participación, la competencia, haciendo las clases más dinámicas, en donde el docente tiene la disposición de capacitar a los estudiantes en el momento que lo requieran , contestando todas sus dudas e inquietudes.	3	Generar un registro para establecer el estado del entorno y elementos de trabajo de funcionarios y beneficiarios.
6.8	6.b	¿Cómo se asegura la alta dirección de que el personal sea consciente acerca del vínculo entre calidad y costos?	Desde el primer día de entrevista se le informa al personal todas las condiciones de trabajo y de la misma manera las obligaciones y deberes de su cargo. Al ser una educación personalizada se hace hincapié en la importancia de un servicio de calidad, tema que el docente debe asumir y dar cumplimiento debido a que se encuentra incluido en el contrato laboral.	3	Realizar reinducción a los funcionarios.
7.4	6.c	¿Cómo se asegura el establecimiento educativo de la conformidad de los productos desde la especificación hasta la aceptación?	Comparando calidad, costos, fechas de entrega, formas de pago y beneficios de extra entrega cuando ya se tiene una antigüedad con los proveedores.	3	Diseñar formatos de calificación a proveedores.

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
5.4	7.a	¿De qué manera los objetivos traducen la política de la calidad en metas medibles?	Con resultados de calidad en las notas trimestrales de los estudiantes, en las pruebas saber y en los resultados de las olimpiadas institucionales y municipales en las áreas de Matemáticas, Lenguaje (concurso de cuento y oratoria) y a nivel deportivo. Haciendo retroalimentación en los bajos resultados para subir las estadísticas de resultados finales del nivel académico, cultural y deportivo.	4	Asignar fechas y responsables dentro de los periodos para realizar la retroalimentación.
5.4	7.b	¿De qué manera se despliegan los objetivos en cada proceso de gestión para asegurar la contribución individual para su logro?	Hablando con los docentes, padres y estudiantes sobre las soluciones y planes de mejoramiento para cada estudiante de bajo rendimiento donde todos trabajan de la mano para lograr el objetivo adquiriendo compromisos para llegar a la meta contando también con la colaboración y apoyo psicológico.	4	Publicar los objetivos de cada proceso en zonas visibles.
5.6	8.b	¿Cómo asegura la alta dirección la disponibilidad de información de entrada validad para su revisión?	Estableciendo fechas de entrega de reportes en todas las áreas en el cronograma escolar y en actas de compromiso de las partes (Cronograma escolar, actas de reunión, consejo académico, actas de consejo directivo, fechas de publicación resultados pruebas saber y el ICFES).	4	Generar encuestas a egresados para determinar resultados posteriores a la fecha de grado.

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
6.2	8.a	¿Cómo se asegura la alta dirección de que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y futuras?	Estudiando la hoja de vida y documentos que prueben las capacidades adquiridas en el área que va a ejercer, dichos documentos son: Hoja de vida, Títulos universitarios, Capacitaciones, Experiencia laboral, etc.	4	Realizar reinducción a los funcionarios.
5.2	8.c	¿Cómo identifica la organización las necesidades y expectativas de los beneficiarios (cliente), de manera regular?	Directamente, reuniones generales de padres y estudiantes, Entrevistas personales, Proceso de observación e identificación de necesidades y oportunidades.	5	
5.2	9.a	¿Cómo identifica el establecimiento educativo la necesidad de reconocimiento, satisfacción del trabajo, competencia y desarrollo del conocimiento del personal tanto directivo, docente, como administrativo y de servicios?	Análisis de resultados, Cumplimiento de objetivos y retroalimentación de partes interesadas.	5	
5.2	10.b	¿Cómo considera el establecimiento educativo los beneficios potenciales de generar alianzas con sus proveedores?	Alta calidad, buenos precios, oportunidades de pago, extra-cumplimiento.	5	

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
5.2	10.a	¿Cómo identifica el establecimiento educativo las necesidades y expectativas de otras partes interesadas que pueden resultar en la definición de objetivo?	Análisis de resultados, Cumplimiento de objetivos y retroalimentación de partes interesadas.	5	
5.2	11.a	¿Cómo se asegura el establecimiento educativo de que se ha considerado el marco legal vigente?	Con el apoyo y la revisión periódica de la secretaría de educación.	5	
5.4	11.b	¿Cómo se asegura la alta dirección de la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los objetivos?	Con docentes preparados, para brindar el acompañamiento en cada caso, llenando formatos de compromiso y plan de mejoramiento, citando a padres y estudiantes para lograr acuerdos de acompañamiento en casa, compromiso y esfuerzo del estudiante para cumplir las metas propuestas por los maestros para su evaluación y mejoramiento.	5	
5.5	12.a	¿Cómo se asegura la alta dirección de que se establecen y comunican las responsabilidades al personal directivo, docente, administrativo y de servicios del establecimiento educativo?	Bajo una permanente vigilancia y observación, reuniendo periódicamente al personal, dejando por escrito en actas las observaciones de incumplimiento de sus responsabilidades, sus falencias y comunicando estrategias para mejorar.	5	

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
5.5	13.a	¿Cómo contribuye la comunicación de los requisitos, objetivos y logros de la calidad a la mejora del desempeño del establecimiento educativo?	Viendo los resultados en el buen desempeño de los estudiantes en las diferentes pruebas saber y en los resultados individuales de final de año, en la convivencia académica, llegando así a la satisfacción de la comunidad educativa atrayendo nuevos estudiantes a la institución.	5	
5.6	14.a	¿Cómo se evalúa el avance en el plan de mejoramiento de la calidad?	Observando los resultados y comparándolos con los anteriores.	5	
6.1	14.b	¿Cómo planifica la alta dirección la disponibilidad de recursos de manera oportuna?	Haciendo un análisis de la cantidad de estudiantes docentes y administrativos, reconociendo las necesidades y proyectando lo que se utilizará por cada una de las actividades planificadas.	5	
6.2	15.a	¿Cómo promueve la alta dirección la implicación y el apoyo del personal directivo, docente, administrativo y de servicios para la mejora de la eficacia y eficiencia del establecimiento educativo?	Desde la contratación del personal se indica puntualmente sus funciones principales y secundarias, se deja la constancia de esto tanto en el documento del contrato como en un acta de compromiso de sus obligaciones, como ejemplo: grupos de apoyo, vigilancia en las horas de estudio y descanso.	5	

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
6.3	16.b	¿Cómo se asegura la alta dirección de que la infraestructura es apropiada para la consecución de los objetivos del establecimiento educativo?	Siguiendo los parámetros exigidos por la secretaría de educación.	5	
6.3	16.a	¿Cómo considera la alta dirección los aspectos medioambientales asociales con la infraestructura?	Los aspectos ambientales en esta institución son de gran valor debido a que el proyecto académico tiene una profundización en emprendimiento agrícola y la institución cuenta con un terreno amplio estilo campestre.	5	
6.5	17.a	¿Cómo se asegura la alta dirección de que la información apropiada está disponible fácilmente para tomar decisiones basadas en hechos?	Teniendo un control por carpetas y documentos donde se evidencie el registro de cada situación ocurrida en la institución, existen carpetas con la siguiente información: Consejo académico, Convivencia, Quejas y reclamos, Observador del estudiante, Aprobación institucional, Libros de matrículas, Libros de notas, Actas de grado, etc.	5	
6.6	18.a	¿Cómo implica la alta dirección a los proveedores en la identificación de necesidades de compras y en el desarrollo de una estrategia conjunta?	Permitiéndoles opinar sobre mejoras estratégicas referentes a su servicio o producto aplicado a la institución, presentación de diferentes propuestas y diseños, llegando a un acuerdo en conjunto.	5	

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
6.6	18.b	¿Cómo promueve la alta dirección el establecimiento de alianzas de negocios con los proveedores?	Evaluando diferentes factores como: Calidad, Economía, Tiempos de entrega, Cordialidad, buena atención y experiencia.	5	
6.7	19.a	¿Cómo se asegura el establecimiento educativo de la disponibilidad de los recursos naturales necesarios para sus procesos de realización?	Con el pago oportuno de los servicios fundamentales como el agua y la energía, realizando charlas con expertos sobre el cuidado, el manejo y ahorro de estos recursos, aprovechando el agua lluvia dispuesta en canecas para el riego de la granja y el aseo de la planta física. Se realiza mantenimiento y preparación del terreno en la parte agrícola.	5	
6.8	19.b	¿Cómo planifica, provee, controla y sigue la alta dirección sus recursos financieros para mantener un sistema de gestión de la calidad efectivo y eficiente y para asegurar el logro de los objetivos de la calidad?	Se tiene en cuenta la cantidad total de estudiantes desde grado preescolar hasta undécimo haciendo un balance entre las entradas y las obligaciones; Según la cantidad de estudiantes por grado se contratan los docentes aptos para cada área teniendo en cuenta que del grado 4º a 11º se maneja el sistema rotativo para los docentes. Se realiza un control de pagos por cada grado en donde se registra el número de recibo de cada pago y de cada estudiante, se identifica los clientes morosos y se les indican plazos máximos de pago.	5	

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
7.2	19.c	¿Cómo ha definido la alta dirección procesos relativos a los beneficiarios (clientes) para asegurar la consideración de sus necesidades y expectativas?	Los procesos para atender las necesidades y expectativas de los clientes se llevan a cabo por medio de charlas individuales y colectivas en donde se exponen todos los puntos de vista que se consideran necesarios; La institución ha diseñado un organigrama de ruta de atención institucional donde se lleva un conducto regular para cada caso ya sea académico o disciplinario que se socializa con los estudiantes y también se anexa como documento en el manual de convivencia. Al igual que existe el RAI (Ruta de atención institucional) para estudiantes, padres de familia y docentes dentro de la institución se ha diseñado el RAC (Ruta de atención al ciudadano) enfocado no solo a los padres de familia sino también al ciudadano común para saber a dónde dirigirse según sus necesidades, estos documentos se exponen un lugar visible en donde exista acceso de toda la comunidad.	5	

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
7.2	20.a	¿Cómo ha definido la alta dirección los procesos de otras partes interesadas para asegurar la consideración de las necesidades y expectativas?	Con publicidad en las redes sociales (Facebook), perifoneo, volantes y con atención personal.	5	
7.3	20.b	¿Cómo ha definido la alta dirección los procesos de diseño y desarrollo para asegurar que responden a las necesidades y expectativas de los beneficiarios (clientes) y otras partes interesadas del establecimiento educativo?	Se elaboran formatos propicios para cada necesidad como actas, boletines de información académica, planes de estudio, planes de mejoramiento, izadas de bandera, control de asistencia, observador del estudiante, planeador de clases, notas periódicas con sus porcentajes de evaluación y actividades.	5	
7.3	20.c	¿Cómo se gestionan en la práctica los procesos de diseño y desarrollo incluido la definición de los requisitos de diseño y desarrollo y el logro de los resultados planificados?	Para elaborar estos formatos y documentos se debe contar con la asesoría de los jefes de núcleo, de educación municipal y departamental y del consejo directivo del colegio, debido a que existen requisitos para su elaboración y donde toda la información que desarrolla en ellos debe ser acorde con los decretos y parámetros de las leyes educativas obteniendo buenos resultados al momento de brindar información sobre los procesos con una adecuada organización.	5	

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
7.3	21.a	¿Cómo se consideran en los procesos de diseño y desarrollo las actividades relativas a la calidad, tales como revisiones, verificación, validación y gestión de la configuración?	Se consideran de gran utilidad debido a que teniendo la información adecuada y bajo los parámetros requeridos por la secretaria de educación la revisión y verificación de la visita en cuanto a las gestiones realizadas por la institución arrojan resultados favorables para una buena calidad.	5	
7.5	21.b	¿Cómo se asegura la alta dirección de que los elementos de entrada de los procesos de realización tienen en cuenta las necesidades de los beneficiarios (clientes) y de otras partes interesadas?	Verificando que los procesos estén acorde con cada necesidad del beneficiario evaluándolos previamente para detectar posibles fortalezas y debilidades y de esta manera saber qué proceso debe ser aplicado a cada individuo, también se tiene en cuenta que cada proceso debe cumplir los requerimientos exigidos por la secretaria de educación.	5	
7.5	21.c	¿Cómo se gestionan en la práctica los procesos de realización desde las entradas hasta las salidas?	Elaborando un plan de estudios acorde con cada área/asignatura y grado: · Planes de aula· Proceso de evaluación · Retroalimentación· Planes de mejoramiento con seguimiento y acompañamiento.· Orientación escolar· Análisis de los resultados en las pruebas del estado· Buscando nuevas alternativas y proponiendo metas para mejorar la calidad.	5	

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
7.5	22.a	¿Cómo se consideran en los procesos de realización las actividades relativas a la calidad tales como control, verificación y validación?	Se considera de gran importancia ya que al realizar actividades de control, verificación y validación podemos detectar a tiempo posibles falencias y buscar alternativas para mejorar la prestación del servicio educativo.	5	
7.6	23.a	¿Cómo controla la alta dirección sus dispositivos de seguimiento y medición para asegurarse de que obtienen y usan los datos correctos?	· Con revisiones periódicas de los planes de estudio en donde se verifique que las actividades realizadas estén acorde con lo planteado anteriormente, revisando el cumplimiento de fechas y actividades. • Asistiendo al aula de clase a escuchar y validar como se dicta la clase por parte del docente y la aceptación por parte de los estudiantes.• Reuniendo el consejo académico antes de finalizar el trimestre para analizar los resultados de los estudiantes que no alcanzaron los logros y aplicar planes de mejoramiento con citación previa al acudiente, realizando un compromiso de acompañamiento por escrito, utilizando un formato donde se plasma las actividades que debe realizar el estudiante con fecha de entrega para su evaluación.	5	

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
8.1	24.c	¿Cómo se promueve la importancia de las actividades de medición, análisis y mejora para asegurarse de que el desempeño del establecimiento educativo satisface las partes interesadas?	Concientizando a los docentes, padres de familia, estudiantes y directivas que estas actividades de medición, análisis y mejoras son para prevenir y mejorar el desempeño de las actividades en el transcurso del año lectivo y de esta manera que algún estudiante no llegue a perder el año, en donde la institución agote todos los recursos para obtener el mejor desempeño de las partes interesadas y así entregar un producto con calidad.	5	Marco legal y cambios de pedagogía
8.2	24.a	¿Cómo se asegura la alta dirección de la recopilación de datos relacionados con el beneficiario (cliente) para su análisis, con el fin de obtener información para mejoras?	Se estipulan fechas de entrega para revisar resultados antes de dar a conocer a los padres de familia el producto final, logrando que el estudiante pueda realizar antes de terminar el periodo académico sus planes de mejoramiento.	2	¿Genera escuela de padres?
8.2	24.b	¿Cómo se obtienen los datos de otras partes interesadas para análisis y posibles mejoras?	Por medio de las páginas de entidades que tiene que ver con la evaluación de la institución como son ISCE (Índice sintético de calidad educativa) y las pruebas saber ICFES, la autoevaluación de colegios en la página de la secretaria de educación, la plataforma del DANE para información estadística de la institución y la página del SIMAT.	2	

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
8.3	25.a	¿Cómo controla la organización las no conformidades de procesos y productos?	Teniendo en cuenta las observaciones de los beneficiarios, dirigiendo dicha información a los entes correspondientes y solicitando dejar por escrito su inconformidad para darle solución y dejar su registro.	4	
8.3	25.b	¿Cómo analiza la organización las no conformidades para aprendizaje y mejora del proceso y del producto?	Convocando a reunión a las partes interesadas dejando la información y la inconformidad registrada en un acta llegando a acuerdos de mejoramiento y posibles soluciones.	5	
8.3	25.c	¿Cómo se incluye en el plan de mejoramiento de la calidad el control de las no conformidades?	Creando un organigrama de ruta de atención RAI y RAC para que los beneficiarios sepan cual es el conducto regular para buscar soluciones. Se creó una carpeta donde se archivan las quejas y reclamos por escrito de los beneficiarios.	3	
8.4	26.a	¿Cómo analiza la organización los datos para evaluar y eliminar los problemas registrados que afectan su desempeño?	Estudiando cual es la raíz del problema o situación, buscando los posibles culpables, escuchando las versiones de las partes en conflicto esperando que hagan sus descargas para buscar soluciones que lleguen a la erradicación del problema.	2	

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
8.5	27.a	¿Cómo usa el establecimiento educativo las acciones correctivas para evaluar y eliminar los problemas registrados que afectan su desempeño?	· Llegando a un cambio de metodología · Cambio de docentes · Sanciones disciplinarias siguiendo el conducto regular · Llamando la atención verbalmente o por escrito · Realizando memorandos según corresponda · Anotaciones en el observador · Realizando actas de compromiso	3	
8.5	27.b	¿Cómo usa el establecimiento educativo las acciones preventivas para la prevención de perdidas?	Haciendo uso del manual de convivencia, dándolo a conocer a toda la comunidad educativa, socializando todos los protocolos y elaborando un acta de aceptación del manual de convivencia firmado por estudiantes, padres de familia y directivos.	1	
8.5	27.c	¿Cómo se asegura la alta dirección del uso sistemático de métodos y herramientas para mejorar el desempeño del establecimiento educativo?	Llevando un control ordenado de todos los métodos y herramientas, con revisiones periódicas, reuniones de información socializando con la comunidad educativa todos los procesos a intervenir.	2	

Apartado	Numeral	Pregunta	Observaciones	Escala	Acción de mejora
8.5	27.d	¿Cómo se hace seguimiento del plan de mejoramiento de la calidad?	Internamente: En reuniones de docentes, consejo directivo, reuniones generales de padres de familia, en donde se verifican los avances y se hace énfasis en lo que falta para mejorar la calidad. Externamente: Con visitas de control de la secretaria de educación quienes en reunión con los integrantes del consejo académico evalúan todos los procesos y en un documento final dejan todos los comentarios de avances y faltantes para su revisión y cumplimiento en la siguiente visita.	5	

Fuente: Autores

Anexo 3. Formato de entrevista

	FORMATO DE ENTREVISTA	FECHA DE EMISIÓN: 17 DE MAYO 2018
		VERSIÓN: 1
		DOCUMENTO CONTROLADO

FECHA: _____

NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: _____

I. DATOS PERSONALES E INFORMACIÓN FAMILIAR

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: _____

CARGO QUE SOLICITA: _____

CON QUE VIVE: _____

QUE RESPONSABILIDADES TIENE EN SU HOGAR: _____

II. INFORMACIÓN LABORAL			
EMPRESA DONDE HA LABORADO	TIEMPO LABORADO	CARGO	MOTIVO DEL RETIRO

¿HA TENIDO PERSONAL A CARGO?				TIEMPO DE DESEMPLEO	ACTIVIDADES DESAROLLADAS DURANTE ESTE TIEMPO
SI ___ NO__ ¿CUANTAS PERSONAS? _____					

III. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
¿CONOCE LA EMPRESA?, ¿QUE INFORMACIÓN TIENE DE ELLA?	
¿POR QUÉ CREE QUE CALIFICA PARA EL CARGO?	
¿CUÁLES SON SUS MAYORES FORTALEZAS?	
¿QUÉ ASPECTOS DE SU PERSONALIDAD CONSIDERA QUE PODRÍA MEJORAR?	
¿CÓMO SE VISUALIZA EN UN AÑO? ¿QUE PROYECTOS TIENE?	
¿CUÁL ES SU ESTADO DE SALUD ACTUAL?	

IV. FACTORES									
1. APARIENCIA PERSONAL									
MALA DESCUIDADA		ALGO DESCUIDADA EN EL VESTIR Y EN APARIENCIA GENERAL		EN GENERAL LIMPIO Y DE BUENA APARIENCIA		MUY CUIDADOSO EN SU ASPECTO, VESTIDO O PERSONA		IMPECABLE EN EL VESTIR, PERSONA ELEGANTE	
2.. FORMA DE EXPRESIÓN									

CONFUSO NO SE EXPLICA BIEN		EXPRESIÓN POBRE, ALGO DISPERSO EN SUS EXPLICACIONES		SE DA A ENTENDER SIN GRAN FLUIDEZ		BUENA EXPRESIÓN LOGICA, CLARA, HABLA CON FLUIDEZ			HABILIDAD PARA EXPRESARSE, DINÁMICO CONVINCENTE		
3. EDUCACIÓN											
FALTA DE ENTRENAMIENTO BÁSICO PARA EL PUESTO		NO POSEE LA EDUCACIÓN NECESARIA, PUEDE MEJORARLA DENTRO DE LA EMPRESA		POSEE LA EDUCACIÓN NECESARIA PARA EL PUESTO		POSEE LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS Y ESTA MEJORANDOLOS CON MÁS ESTUDIO			CONOCIMIENTOS EXCEPCIONALES PARA EL PUESTO		
4. INTERES OCUPACIONAL											
NO TIENE NINGUNO PUEDE TRABAJAR EN CUALQUIER COSA		TIENE POCO INTERES POR DETERMINADA ACTIVIDAD		DESEA TRABAJAR EN UN PUESTO PROPIO DE SU EXPERIENCIA		HACE HINCAPIE POR COLOCARSE DENTRO DE SUS CONOCIMIENTOS			DEFINE CLARAMENTE LO QUE PREFIERE DE ACUERDO A SU ESPECIALIDAD		
5. EXPERIENCIA											
NO TIENE NINGUNA NO HA TRABAJADO		TIENE EXPERIENCIA MÍNIMA, CASI NULA		TIENE CIERTA EXPERIENCIA, NO ESPECIFICA HA DESEMPEÑADO DISTINTOS TRABAJOS		SE HA DEDICADO A UN MISMO TRABAJO, LO CONOCE BIEN			ES UN VERDADERO ESPECIALISTA		
6. ESTABILIDAD EN TRABAJOS ANTERIORES											
CAMBIOS		CAMBIO VARIAS		HA CAMBIADO		NO CAMBIA DE			HA CAMBIADO POR		

CONSTANTES DE TRABAJO SIN MOTIVO APARENTE		VECES DE EMPLEO, DEJANDOSE LLEVAR POR OFERTAS INSEGURAS		PARA MEJORAR		EMPLEO SIN MOTIVO, PERMANENCIA PROMEDIO 2 AÑOS		BENEFICIO ECONÓMICO Y DESARROLLO, PERMANENCIA 3 AÑOS	
7. ACTITUD EN ENTREVISTA									
RETRAIDO, ASOCIAL		UN POCO TIMIDO Y RESERVADO		PROPORCIONA DATOS NECESARIOS PERO NO EXCESIVO		AMISTOSO, FACILIDAD PARA ESTABLECER AMISTAD		SOCIABLE, TRATA A NUEVOS CONOCIDOS COMO SI FUERA VIEJOS AMIGOS	
8. POTENCIAL									
BAJO, ES SUMISO Y NO SE ESFUERZA		REGULAR, DESEA PROGRESAR SIN HACER MUCHO ESFUERZO		BUENO QUIERE PROGRESAR Y SE ESFUERZA, NECESITA ENTRENAMIENTO		SUPERIOR, FUERTES ASPIRACIONES PARA TODO SU DESEMPEÑO		EXCELENTE, BUSCA AUTOREALIZARSE, SUPERACIÓN CONSTANTE.	

ASPIRACIÓN SALARIAL: _____

OBSERVACIONES

CONCEPTO FINAL : SE ADAPTA AL PERFIL ◯ NO SE ADAPTA AL PERFIL ◯

Firma del Entrevistador 1 _____

Firma del Entrevistador 2 _____

Anexo 4. Formato de Medición de Objetivos

MEDICIÓN OBJETIVOS DE CALIDAD COLEGIO LEÓN DE GREIFF				
Formato: EVAOBJ-001	**Fecha de última revisión:**	**01/09/2017**	**Revisión formato:**	**1**
Nombre evaluador:		**Cargo directivo:**	**Fecha de evaluación:**	
Área Evaluada:		**Nombre del Responsable del área**		

Calificación: 1 (No cumple 0%), 2 (Cumplimiento bajo 20%), 3 (Cumplimiento medio 50%), 4 (Cumplimiento sobresaliente 80%), 5 (Cumplimiento Excelente). Se debe tener en cuenta que se pueden hacer calificaciones intermedias, ejemplo: 2,5; 3,5 y 4,5.

ITEM	OBJETIVO	RESPONSABLE	CALIFICACIÓN	PORCENTAJE
1	Informar a la dirección el estado semanal del área dejando un soporte (Informe escrito, reporte, correo, etc)	Representante del área		
2	Reportar alguna No Conformidad en el proceso en el momento oportuno dejando un soporte (Informe escrito, reporte, correo, etc).	Auxiliares, Asistentes, Representantes del área		
3	Cumplir con las actividades del proceso con o sin supervisión.	Auxiliares, Asistentes, Representantes del área		
4	Contribuir y promover el cuidado y buen estado de los recursos de la organización (Planta física, libros, computadores, amoblado, etc).	Auxiliares, Asistentes, Representantes del área		
5	Brindar un servicio oportuno y responder al cliente cuando éste lo requiera.	Auxiliares, Asistentes, Representantes del área		

OBSERVACIONES DE LA EVALUACIÓN:

Firma Evaluador: **Firma Evaluado:**

Anexo 5. Formato de Sugerencias, observaciones, quejas y/o reclamos:

FORMATO DE OBSERVACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O RECLAMOS							
Fecha:							
Nombre (Opcional):							
Marca con una (X) como clasificas tu comentario:	**Observación**		**Sugerencia**		**Queja**		**Reclamo**
COMENTARIO:							

Anexo 6. Orden de compra

ORDEN DE COMPRA	Fecha Orden	Orden No.
Colegio León de Greiff		

Proveedor

Bogotá, Colombia

Cliente
Colegio León de Greiff
Sector la Honda, Vereda el perico
Sibaté, Cundinamarca

Line	Descripción Servicio	Cantidad	Und	Costo Unt	Total
					$0,00
					$0,00
				TOTAL	$0,00

Observaciones:

Anexo 7. Entrada de mercancía.

	ENTRADA DE MERCANCÍA *Colegio León de Greiff*	**Fecha Orden**	**Orden No.**

Proveedor

Bogotá, Colombia

Cliente

Colegio León de Greiff
Sector la Honda, Vereda el perico
Sibaté, Cundinamarca

Line	Descripción Servicio	Cantidad	Und	Costo Unt	Total
					$0,00
					$0,00
				TOTAL	$0,00

Observaciones:

Anexo 8. Formulario de creación/actualización Proveedor (Pág. 1 / 2)

	GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	CODIGO	F-FC-07
		VERSIÓN	1
	REGISTRO/ ACTUALIZACIÓN DE PROVEEDORES	FECHA	10/08/2017
		PÁGINAS	1 de 2

DATOS BÁSICOS

Fecha : _____ Vinculación ☐ Actualización ☐ Código Asignado: _____

Razón Social: _____ Fecha Creación: _____

NIT ☐ C.C. ☐ No. _____

Contacto Comercial: _____ e-mail: _____

Dirección Principal: _____

Ciudad: _____ Teléfonos: _____ Fax: _____

Dirección de Donde se Despachará: _____

Ciudad: _____ Teléfonos: _____ Fax: _____

**Cuenta para pago por transferencia: _____ Tipo de Cuenta: _____

**Banco: _____

Plazo de Pago: _____

Descuentos Por Pronto Pago: SI ☐ NO ☐ ____ % ____ DIAS
____ % ____ DIAS

Tipo de Producto o Servicio: _____

REGIMEN SIMPLIFICADO ☐ REGIMEN COMUN ☐

Grandes Contribuyentes SI ☐ NO ☐ Resolución _____

Proveedores de C.I. SI ☐ NO ☐

Actividad Económica: _____

Código Actividad económica: _____ Tarifa ICA: _____

Observaciones: _____

INFORMACION FINANCIERA

Activos		Pasivos	
Vehículos		Patrimonio	
Terrenos		Garantía	

Realiza transacciones en moneda extranjera SI ☐ NO ☐

¿Cuáles?: _____

Indique otras operaciones: _____

¿ Posee productos financieros en el exterior? O ¿Posee cuentas en moneda extranjera? SI ☐ NO ☐

Tipo de Producto	Identificación o número del producto	Entidad

Monto	Cuidad	País	Moneda

Anexo 8. Formulario de creación/actualización Proveedor (Pág. 2 / 2)

	GESTION FINANCIERA Y CONTABLE	**CODIGO**	F-FC-07
		VERSIÓN	2
	REGISTRO DE PROVEEDORES	**FECHA**	13/10/2016
		PÁGINAS	2 de 2

REFERENCIAS BANCARIAS				
Banco	**Tipo de cuenta**	**Numero de cuenta**	**Sucursal**	**Telefonos**

REFERENCIAS COMERCIALES			
Razon Social	**Nombre Contacto**	**Ciudad**	**Telefonos**

Por favor Anexar :

** Copia Actualizada del RUT*

** Fotocopia de Cédula de Ciudadanía (persona Natural)*

** Certificado Cámara de comercio no superior a 60 días (Persona Jurídica)*

** En caso de ser una C.I. y requiera facturación sin iva, enviar fotocopia de la resolución que los faculta como C.I.*

** Estados Financieros comparativos de los dos últimos años con sus respectivas notas.*

** Dos referencias Bancarias por escrito*

** Dos referencias Comerciales por escrito*

** Balance*

** Fotocopia NIT*

** Fotocopia matricula inmobiliaria*

** Fotocopia tarjeta de propiedad vehiculos relacionados*

** Fotocopia de la declaración de renta del año anterior*

Firma del responsable de la Vinculación

Nombre:

Cargo:

Firma del Proeveedor o persona encargada

Nombre

C.C:

Huella Indice Derecho

NOTA: EL PRESENTE FORMULARIO DEBERA SER DILIGENCIADO EN SU TOTALIDAD Y DEBE SER ACOMPAÑADO DE LA DOCUMENTACION COMPLETA.

Anexo 9. Formato de criterios de evaluación de proveedores

Criterios de evaluación proveedores		
Calificación: de 1 a 5, siendo 1 el mas bajo cumplimiento y 5 el mas alto cumplimiento		
ITEM	**DESCRIPCION**	**Calificación**
1	Calidad del producto	
2	Calidad del envase	
3	Caldiad del envalaje	
4	correspondencia entre la cantidad de producto facturado y la cantidad de producto recibido	
5	Calidad de la información recibida	
6	Agilidad en tiempo de respuesta de las cotizaciones	
7	Facilidad de comunicación con la empresa	
8	Cercanía entre empresas	
9	Tiempo estandar de entregas	
10	Atención al cliente	
11	Precios competitivos	
12	Posibilidades de descuentos	
13	Posibilidad de crédito	

Anexo 10. Pedido de insumos

Pedido de insumos

Cantidad	Unidad	Descripción/Referencia

Solicitado por: _____

Con destino a: _____

Aprobado por: _____

Anexo 11. Plan de Acción

PLAN DE ACCIÓN IMPLEMENTACIÓN DE LA NOMRA GTC200:2011 COLEGIO LEÓN DE GREIFF

Capítulo de la norma	Sub numeral	Responsable	Tiempo de implementación	Metodología
¿Qué?		¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo?
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Requisitos generales en los establecimientos educativos	Dirección, Asistentes, Auxiliares, Docentes	**1 mes**	Organizar documentación exigida por la secretaría de educación y rotularla según corresponda.
	Requisitos de la documentación en los establecimientos educativos		**3 meses**	Organizar documentación desglosada exigida por la secretaría de educación y rotularla según corresponda.
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Compromiso de la dirección en los establecimientos educativos	Dirección (Representante legal, Rectora)	**Inmediato**	Aplicar, concientizar y comunicar la política y los objetivos de calidad.
	Enfoque al cliente en los establecimientos educativos		**2 semanas**	Socializar el manejo que se le dará a la recepción de sugerencias, observaciones, quejas y/o reclamos.
	Política de la calidad en los establecimientos educativos		**Inmediato**	Aplicar, concientizar y comunicar la política de calidad.
	Planificación		**2 meses**	Aplicar el formato de medición de objetivos de calidad
	Responsabilidad, autoridad y comunicación		**Inmediato**	Reorganizar las áreas y dar cumplimiento al mapa de procesos y sus responsables.
	Revisión por la dirección en los establecimientos educativos		**Inmediato**	Revisar trimestralmente el avance en los procesos partiendo de un diagnóstico inicial.
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	Provisión de los recursos en los establecimientos educativos	Dirección, Asistentes, Auxiliares, Docentes	**1 mes**	Clasificar los recursos, revisar su buena aplicación y funcionamiento e incluir los no existentes.
	Recursos humanos en los establecimientos educativos		**Inmediato**	Revisar el cumplimiento del recurso humano y sus capacidades para el cumplimiento de sus labores.
	Infraestructura en los establecimientos educativos		**Inmediato**	Identificar el estado actual de la infraestructura y planificar los acabados de la segunda planta.
	Ambiente de trabajo en los establecimientos educativos		**Inmediato**	Socializar la necesidad del buen ambiente de trabajo y trabajar de manera continua en su mejora
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	Planificación del servicio	Dirección, Asistentes, Auxiliares, Docentes	**Inmediato**	Dar estricto cumplimiento a las especificaciones de la secretaría de educación en el tema académico.
	Procesos de apoyo		**6 meses**	Reforzar y/o Implementar los procesos descritos con sus respectivos formatos, recursos y responsables.
	Prestación del servicio		**Inmediato**	Enfatizar en la importancia y seguimiento de lineamientos y realizar evaluaciones periódicas de su cumplimiento.
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Generalidades	Dirección (Representante legal, Rectora)	**Inmediato**	Dar a conocer las generalidades del presente apartado.
	Seguimiento y medición		**Inmediato**	Implementar el seguimiento y medición del SGC
	Control del servicio educativo no conforme		**Inmediato**	Controlar, documentar y realizar planes de mejora con el servicio educativo no conforme.
	Análisis de datos		**1 mes**	Analizar la información inicial de la institución para para tener claro el diagnóstico inicial del SGC.
	Mejora		**3 meses**	Aplicar métodos de medición y realizar retroalimentación de los procesos evaluados proponiendo acciones de mejora.

Anexo 12. Actividades Económicas

ACTIVIDADES ECONÓMICAS					
FECHA	DESCRIPCION	No. COMPROBANTE	ENTRADA $	SALIDA $	OBSERVACIONES
		TOTALES $			
		DIFERENCIA $			

Fuente: Autores

Anexo 13. Caja menor

CAJA MENOR							
Total caja:	$						
FECHA	DESCRIPCION DE LA COMPRA	CUENTA	ÁREA PARA EL GASTO	VALOR SIN IVA	VALOR CON IVA	OBSERVACIONES	
				TOTAL GASTOS:	$	REEMBOLSO	$

Fuente: Autores