Cartagena de Indias D. T. y C., Abril 24 de 2008

Señores:
COMITÉ DE GRADUACIÓN
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de Cartagena
La Ciudad.

Cordial Saludo.

Por medio de la presente me dirijo a ustedes con fin de certificar que las señores OSCAR DAVID ESCUDERO REVOLLO identificado con cédula de ciudadanía No. 73.207.720 y MAIRON ROJAS ARROYO identificado con cédula de ciudadanía No. 73.215.470, realizaron el diseño del sistema de gestión de la calidad basado en la guía GTC 200:2005 en el Instituto Educativo Juan Pablo II, entre los meses de Agosto de 2007 y Marzo de 2008. Encontrándonos satisfechos con la labor realizada y con la firme intención de implementar este sistema de gestión de calidad que lleve a la Institución hacia la excelencia académica.

Atentamente.

_____
EQUEVER ARGOTE
Directora

Cartagena de Indias D. T. y C., Abril 24 de 2008

Señores:
COMITÉ DE GRADUACIÓN
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de Cartagena
La Ciudad.

Cordial Saludo.

Mediante la presente le presentamos nuestro trabajo de grado titulado **"DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA GTC 200/2005 PARA EL INSTITUTO EDUCATIVO JUAN PABLO SEGUNDO DE LA CIUDAD DE CARTAGENA"** como requisito para obtener titulo profesional como Administrador Industrial.

Atentamente.

_____	_____
OSCAR ESCUDERO REVOLLO	**MAIRON ROJAS ARROYO**
C.C. 73.207.720	**C.C. 73.215.470**
Cod. 0490220107	**Cod. 0490220099**

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA GTC 200/2005 PARA EL INSTITUTO EDUCATIVO JUAN PABLO SEGUNDO DE LA CIUDAD DE CARTAGENA

OSCAR ESCUDERO REVOLLO
MAIRON ROJAS ARROYO

Monografía Para Optar al Titulo De
Administrador Industrial

Asesora
SOLEY POMBO GALLARDO
Ingeniera De Productividad y Calidad

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACION INDUSTRIAL
CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.
2008

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA GTC 200/2005 PARA EL INSTITUTO EDUCATIVO JUAN PABLO SEGUNDO DE LA CIUDAD DE CARTAGENA

OSCAR ESCUDERO REVOLLO

MAIRON ROJAS ARROYO

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACION INDUSTRIAL

CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C.

2008

Dedicatoria.

A Dios por mostrarme siempre el camino correcto,

A mis padres Luis y Miriam por su apoyo incondicional,

A mis hermanos Lorena, Carlos, Gysseth y Fadel porToda su colaboración.

OSCAR

DEDICATORIA:

A DIOS Por brindarme la fortaleza para superar los obstáculos.

A mis padres ALBERTO ROJAS SEQUEIRA Y LINA MERCEDES ARROYO ALVARINO por regalarme sus sabios concejos para seguir adelante en esta hermosa vida.

A mis hermanos, DAYRO ALFONSO, DINET Y MARILYN por nuestros momentos compartidos.

A YURID ÁLVAREZ BARBOSA y a mi hijo DIEGO Por ser estupendas y maravillosas personas que llenan mi vida de amor y alegría

A mis sobrinitos del alma LINA ISABEL, CHRISTIAN, SANTIAGO Y NATALIA.

MAIRON ROJAS ARROYO

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestros más sinceros agradecimientos a:

Gracias a Dios, principalmente, por permitirnos haber escogido esta profesión y realizar este trabajo grado.

A Equever Argote, directora del Instituto Educativo Juan Pablo II, y a todo su cuerpo docente por habernos acogido y brindado todo el apoyo necesario para llevar a cabo este trabajo.

A Soley Pombo, nuestra asesora, por su invaluable aporte y disposición.

Marina Fontalvo Rodríguez. Secretaria del Programa de Administración Industrial. Universidad de Cartagena por su amable colaboración.

Y a todas aquellas personas que tuvieron que ver con la realización de este trabajo de grado.

Nota De Aceptación

_____

_____

_____

Presidente Del Jurado

Jurado

Jurado

CARTAGENA D. T. y C., ----------

CONTENIDO

ÍTEM	TITULO	PÁG.
	INTRODUCCIÓN	1
1.	JUSTIFICACIÓN	2
2.	OBJETIVOS	5
2.1.	OBJETIVO GENERAL	5

2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3.	DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	6
3.1.	METODOLOGÍA DE CALIFICACIÓN	6
3.2.	GUÍA DE DIAGNOSTICO (VERIFICACIÓN DE REQUISITOS GTC 200/2005)	7
3.3.	CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	15
4.	MANUAL DE CALIDAD	22
5.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	23
6.	PROCEDIMIENTOS	24
7.	FORMATOS	25
	CONCLUSIONES	26
	RECOMENDACIONES	27
	BIBLIOGRAFÍA	28
	ANEXOS	29

LISTADO DE CUADROS

ÍTEM	TITULO	PÁG.
Cuadro 1.	Escala de valoración para verificación de requisitos	6
Cuadro 2.	Implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la guía GTC 200:2005.	7

LISTADO DE FIGURAS

ÍTEM	TITULO	PÁG.
Grafica 1	Nivel de cumplimiento por capitulo de la GTC 200:2005	21
Grafica 2	Porcentaje de cumplimiento por capitulo con relación al total de cumplimiento.	21

INTRODUCCIÓN

El diseño y aplicación de sistemas de gestión de calidad basado en la guía GTC 200/2005 ayudan a establecer directrices que guían a los establecimientos que prestan servicios de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal, al aumento de los estándares de calidad y un rendimiento eficaz que cumpla los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

De esta manera se anima al Instituto Educativo Juan Pablo II al diseño y posterior implementación de un sistema de gestión de calidad, siendo concientes de este proceso dará como resultado una mejor calidad en la prestación del servicio educativo.

En este proyecto de grado se busca analizar la estructura documental del Instituto Educativo Juan Pablo II para asegurarse de que es rentable la implementación del sistema de gestión de la calidad y que es apropiado con los resultados, tanto en términos financieros como educativos.

1. JUSTIFICACIÓN

El principal argumento para realizar este proyecto es la oportunidad y experiencia de contribuir al desarrollo y crecimiento de los estándares de la calidad de la educación en el país y específicamente en el Instituto Educativo Juan Pablo II de la cuidad de Cartagena De Indias.

Partiendo de este argumento y notando que actualmente las organizaciones de toda índole están buscando una mejora continua, por lo que se crearon normas y estándares de calidad que le permitan a las entidades que las implementan estar por encima del promedio y de la competencia.

En el campo de la educación, el instituto colombiano de normas técnicas y certificación -ICONTEC- amoldó la norma ISO 9001/2000 y desarrollo la GTC 200/2005 que es la Guía Técnica Colombiana para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica primaria, media y en establecimientos de educación no formal.

Este trabajo se desarrolló en conjunto con universidades, colegios y otras entidades públicas y privadas de índole educativa y ha permitido diseñar e implementar un sistema de gestión de la calidad para integrar su proyecto educativo institucional con las normas de la familia ISO 9000.

El Instituto Educativo Juan Pablo II ha destacado la importancia de definir estrategias y acciones de mejoramiento continúo en cuanto a la calidad para fortalecer al nivel de competencia y este a su vez aumentar el nivel de productividad en la enseñanza impartida tomando gran importancia el diseño de sistemas de gestión de la calidad en establecimientos educativos.

En el Instituto Educativo Juan Pablo II se vio la necesidad de diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en la guía GTC 200/2005 que mediante su implementación logrará solucionar de manera estructural problemas con relación al manejo de la información y el control de los procesos realizados al momento de impartir la enseñanza a los alumnos del instituto educativo.

Es así como los directivos del Instituto Educativo Juan Pablo II han querido darle valor agregado a la prestación del servicio educativo, por lo cual han visionado alternativas que conduzcan a la calidad para poder mantenerse y obtener ventaja competitiva frente a otras instituciones de su mismo nivel.

Con la implementación de un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a los lineamientos de la guía GTC 200/2005 Instituto Educativo Juan Pablo II obtendrá las siguientes ventajas[1]:

- Mejora del desempeño, coordinación y de la productividad.
- Mayor orientación hacia los objetivos empresariales y hacia las expectativas de sus clientes.
- Logro y mantenimiento de la calidad de su producto y/o servicio a fin de satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de sus clientes.
- Logro de la satisfacción del cliente.
- Confianza por parte de la dirección en el logro y mantenimiento de la calidad deseada.
- Evidencia de las capacidades de su organización frente a clientes fijos y potenciales.
- Apertura de nuevas oportunidades de mercado y sostenibilidad en la participación actual.
- Registro y certificación.
- Oportunidad para competir sobre la misma base con establecimientos educativos más grandes.

De esta manera el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la guía GTC 200/2005 permitirá desarrollar un modelo para la mejora continua

[1] Manual para la pequeña empresa, Guía sobre la norma ISO 9001:2000, Pág. 12

y que establece un direccionamiento estratégico sobre los aspectos específicos de trabajo en el Instituto Juan Pablo II, además permitirá a la institución dirigir la calidad ya que este diseño integra las operaciones y crea fundamento para construir la eficiencia en cuanto a la prestación del servicio educativo.

2. OBJETIVOS.

2.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de gestión de calidad basado en la norma GTC 200/2005 para el instituto educativo Juan Pablo Segundo de la ciudad de Cartagena.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnostico que permita conocer el estado estructural y documental actual del Instituto Juan Pablo II.

- Diseñar el mapa de procesos para el Instituto Educativo Juan Pablo II para poder estructurar el Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma GTC 200/2005.

- Caracterizar los procesos del sistema de gestión de calidad bajo los lineamientos de la norma GTC 200/2005, el Instituto Educativo Juan Pablo II.

- Diseñar un Manual de Calidad en el cual se enmarque elementos como política de calidad, mapa de procesos, estructura organizacional y los objetivos para el logro de la Calidad el Instituto Educativo Juan Pablo II.

- Documentar los procedimientos realizados en el Instituto Educativo Juan Pablo II, para evaluarlos y analizarlos bajo los requisitos de la norma GTC 200/2005.

3. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para identificar el estado actual de el instituto Educativo Juan Pablo II, con respecto al grado de cumplimiento de la norma GTC 200/2005, se realizo el diagnostico en el mes de noviembre del año 2007, con la colaboración de la directora y los responsables de las actividades en la entidad.

Es conveniente aplicar el diagnostico, por que permite reconocer las diferencias existentes entre lo que tiene la entidad y lo que debería tener frente a los requisitos de la Norma GTC200:2005. Se convierte a su vez en el insumo clave para realizar la planeación de la implementación del Sistema de

Gestión de la Calidad, Identifica y facilita la priorización de las oportunidades para la mejora.

Por medio de la información obtenida se diligencio el cuadro # 2. Guía de diagnóstico Implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma GTC 200:2005.

3.1 METODOLOGÍA DE LA CALIFICACIÓN

Cuadro 1.escala de valoración para verificación de requisitos

Nivel de cumplimiento	% nivel de cumplimiento	Denominación	Descripción
0	0%	No se aplica	Los requisitos pertenecientes a este nivel hacen parte de las exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad.
1	20%	No se cumple	Los requisitos pertenecientes a este nivel no se les están dando el mínimo cumplimiento.
2	40%	Se cumple insatisfactoriamente	Los requisitos pertenecientes a este nivel se realizan en la institución insatisfactoriamente y no se encuentra documentación alguna.
3	60%	Se cumple aceptablemente	Los requisitos pertenecientes a este nivel se realizan en la institución aceptablemente y esto se encuentra documentado.
4	80%	Se cumple en alto grado	Los requisitos pertenecientes a este nivel, se realizan en la institución y existen algunos documentos.
5	100%	Se cumple plenamente	Los requisitos pertenecientes a este nivel, se realizan en la institución y se encuentran totalmente documentado.

a) Definir, en cada pregunta, el nivel de cumplimiento que esa respuesta obtuvo cada uno de los valores establecidos en el cuadro anterior.
b) El porcentaje de cumplimiento para cada capitulo, se calcula dividiendo la sumatoria de cada requisito entre el máximo valor que puede obtener el capítulo.

Ejemplo:

- ∑ del valor capitulo = 2+1+1+1+2+1 = 8
- Máx. valor esperado del capitulo = 6*5 = 30
  6= numero de requisitos a los que se debe dar cumplimiento
  5= máximo nivel cumplimiento
- porcentaje de cumplimiento = 8/30 * 100% = 27%

4	**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**	
4.1	**Requisitos Generales**	
a	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión	2
b	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos	1
c	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos	1
d	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyarla operación y el seguimiento de estos procesos	1
e	Se realiza seguimiento y medición a los procesos	2

f	Se implementan las acciones necesarias para alcanzarlo planificado y la mejora continua a estos procesos	1
Porcentaje requisitos generales		27%

c) Repetir los pasos 1 y 2 en cada capitulo de la norma

Para el cálculo del porcentaje de cumplimiento, los ceros no son tenidos en cuenta, porque son exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad.

3.2. GUÍA DE DIAGNÓSTICO

Cuadro 2.
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA GTC 200:2005

Numeral norma	Afirmaciones	Nivel de cumplimiento
4	**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**	
4.1	**Requisitos Generales**	
a	Están identificados los procesos que le permiten a la entidad cumplir su misión	2
b	Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos	1
c	Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos ya están definidos	1
d	Hay disponibilidad de información y recursos para apoyarla operación y el seguimiento de estos procesos	1
e	Se realiza seguimiento y medición a los procesos	2
f	Se implementan las acciones necesarias para alcanzarlo planificado y la mejora continua a estos procesos	1
Porcentaje requisitos generales		**27%**
4.2	**Gestión documental**	
4.2.1	**Generalidades**	
a	La política y los objetivos de calidad están documentados	1
b	Existe un Manual de Calidad	1
c	Se han elaborado los procedimientos documentado exigidos por esta norma (Control de documentos, control de registros, control del producto no conforme, acciones correctivas, acciones preventivas, auditoria internas de calidad)	1
d	Se han elaborado otros documentos (manuales, procedimientos, instructivos, guías, protocolos) que le permitan a la entidad asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.	1
e	Se diligencian y conservan los registros exigidos por la NTC 200:2005	1
Porcentajes generalidades		20%
4.2.2	**Manual de la calidad**	
	Está documentado el Manual de la Calidad	1
a	Incluye el alcance y las exclusiones	1
b	Incluye los procedimientos documentados o hace referencia a los mismos	1
c	Incluye la secuencia e interacción de los procesos	1
Porcentaje manual de calidad		20%
4.2.3	**Control de documentos**	
a	Existe un procedimiento documentado que incluya la aprobación de los documentos para verificar la suficiencia antes de la edición, por ejemplo: plan de estudios, manual de convivencia entre otros	3
b	Existe un procedimiento documentado que incluya la revisión, actualización y reaprobación de los documentos	1
C	Existe un procedimiento documentado que incluya la identificación de los cambios y la revisión vigente	1
d	Existe un procedimiento documentado que incluya la disponibilidad en los puntos de uso de las versiones pertinentes de la documentación aplicable	1
e	Existe un procedimiento documentado que incluya los mecanismos para asegurar la legibilidad y la fácil identificación de los documentos	1
f	Existe un procedimiento documentado que incluya mecanismos para asegurar la identificación de los documentos externos y el control de su distribución	1
g	Existe un procedimiento documentado que incluya la prevención contra el uso no	1

	adecuado de los documentos obsoletos, y la identificación de aquellos que se conservan	
Porcentaje cumplimiento control de documentos		26%
4.2.4	**Control de registros**	
	Los registros proporcionan evidencia de la conformidad, eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de la calidad	1
	Existe un procedimiento documentado para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación, y disposición de los registros	1
Porcentaje de cumplimiento control de registros		20%
Porcentaje gestión documental		**21,5%**
Porcentaje sistema de Gestión De Calidad		**24.25%**
5	**RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**	
5.1	**Compromiso de la dirección**	
a	La dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios	3
b	Se ha establecido la política de la calidad	1
c	Se han establecido los objetivos de la calidad	1
d	Se han realizado las revisiones por la dirección	1
e	Existe disponibilidad de recursos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	1
Porcentaje compromiso de la dirección		**28%**
5.2	**Enfoque hacia el cliente**	
	Se determinan y cumplen los requisitos del cliente para lograr su satisfacción	3
	Los clientes están debidamente informados sobre la gestión de la entidad.	3
	Existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente	1
	Se rinden cuentas de manera regular a la comunidad y organismos de control.	3
Porcentaje enfoque hacia el cliente		**50%**
5.3	**Política de la calidad**	
a	Es adecuada a la misión de la entidad	1
b	Es coherente con el plan de desarrollo, los planes sectoriales y de desarrollo administrativo, el sistema de control interno y los planes estratégicos establecidos	1
c	Incluye el compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua de la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad.	1
d	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	1
e	Es comunicada y entendida por los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas dentro de la entidad,	1
f	Se revisa para su adecuación continua	1
Porcentaje política de calidad		**20%**
5.4	**Planificación**	
5.4.1	**Objetivos de la calidad**	
	Se han establecido objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes de la organización	1
	Incluyen compromisos para cumplir los requisitos del producto y/o servicio	1
	Los objetivos de la calidad son mensurables y consistentes con la política de la calidad	1
	En la formulación de los objetivos de calidad se hadado consideración al marco legal que circunscribe a la entidad.	1
	En la formulación de los objetivos de calidad se han considerado los recursos humanos, financieros y operacionales con los que cuenta la entidad.	1
Porcentaje objetivo de calidad		20%
5.4.2	**Planificación del sistema de gestión de la calidad**	
a	Se ha establecido en la planificación de la calidad del cumplimiento al requisito 4,1 de la Norma NTC 200:2005	1
b	Se ha establecido en la planificación de la calidad la manera para cumplir los objetivos de calidad	1
	Se ha establecido en la planificación de la calidad cómo mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios a este.	1
Porcentaje planificación del sistema de gestión de calidad		20%
Porcentaje planificación		**20%**
5.5	**Responsabilidad, autoridad y comunicación**	
5.5.1	**Responsabilidad y autoridad**	
	Están definidas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades	3
	Han sido comunicadas dentro de la organización las responsabilidades y autoridades	3
Porcentaje responsabilidad y autoridad		60%
5.5.2	**Representante de la dirección**	
	Esta designado formalmente ante la organización	1
	Es un miembro de la Dirección	1

a	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se establezcan, implementen y se mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad	1
b	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para informar a la dirección sobre el desempeño de sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora	1
c	Se le han definido responsabilidades y tiene la autoridad para asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización	1
Porcentaje representante de la dirección		20%
5.5.3	**Comunicación interna**	
	Se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad	1
Porcentaje comunicación interna		20%
Porcentaje autoridad, responsabilidad y comunicación		**33%**
5.6	**Revisión por la dirección**	
5.6.1	**Generalidades**	
	Está planificada la frecuencia de revisión por parte de la dirección al sistema de gestión de la calidad	1
	La revisión es concluyente respecto a la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia, efectividad del sistema de gestión de la calidad.	1
	Se incluye en la revisión la evaluación de las oportunidades de mejora	1
	Se incluye en la revisión la evaluación de la necesidad de realizar cambios al sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de la calidad	1
	Se mantiene registros de las revisiones por la dirección	1
Porcentaje generalidades		20%
5.6.2	**Información para la revisión**	
a	Se analizan en la revisión los resultados de las auditorias	1
b	Se analiza en la revisión los resultados de la retroalimentación de los clientes	1
c	Se consideran en la revisión los indicadores del desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio	1
d	Se considera en la revisión el estado de las acciones correctivas y preventivas	1
e	Se consideran en la revisión las acciones de seguimiento de revisiones anteriores	1
f	Se consideran en la revisión los cambios planificados que afectarían al sistema de gestión de la calidad	1
g	Se consideran las recomendaciones para la mejora	1
h	Se consideran en la revisión los riesgos actualizado se identificados para la entidad	1
Porcentaje información para la revisión		20%
5.6.3	**Resultados de la revisión**	
a	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos	1
b	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre la mejora del producto con relación a los requisitos del cliente	1
c	Los resultados de cada revisión incluyen decisiones sobre las necesidades de recursos	1
Porcentaje resultados de la revisión		20%
Porcentaje revisión por la dirección		**20%**
Porcentaje responsabilidad de la dirección		**28,5%**
6	**Gestión de los recursos**	
6.2	**Provisión de los recursos**	
6.2.1	**Generalidades**	
	Los establecimientos educativos deben verificar que las personas que ejercen funciones son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia.	4
Porcentajes generalidades		80%
6.2.2	**Competencia, toma de conciencia y formación**	
a	Se determinan las competencias necesarias para los docentes y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio	3
b	Se proporciona la formación o se toman acciones para satisfacer esas necesidades	2
c	Se evalúan las acciones tomadas, en términos del impacto en la eficacia, eficiencia o efectividad del sistema de gestión de la calidad de la entidad.	1
d	Se concientiza a los servidores docentes y/o particulares que ejercen funciones públicas, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad	1
e	Se tienen registros de la educación, formación, habilidades y experiencia de los servidores docentes y/o particulares que ejercen funciones en la institución	3
Porcentaje de Competencia, toma de conciencia y formación		40%

Porcentaje de Provisión de los recursos		**60%**
6.3	**Infraestructura**	
	Se ha determinado cuál es la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	3
	Incluye la infraestructura edificios, espacio de trabajo, servicios asociados (comunicaciones, transporte, vigilancia y otros), equipos hardware y software, que se requieren para lograr la conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.	2
	Se hace mantenimiento a la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	3
Porcentaje de infraestructura		**53%**
6.4	**Ambiente de trabajo**	
	Se identifican las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	1
	Se gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio	1
Porcentaje de ambiente de trabajo		**20%**
Porcentaje de gestión de los recursos		**44%**
7	**Realización del producto o prestación del servicio**	
7.1	**Planificación de la realización del producto o prestación del servicio**	
	Están planificados los procesos necesarios para la realización del producto o la prestación del servicio educativo(procesos académicos)	4
	Los procesos misionales se desarrollan de acuerdo a lo planificado.	3
	La planificación de estos procesos es consistente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (4.1)	1
a	La organización ha determinado los objetivos de calidad para el producto o servicio	1
b	La organización ha determinado la necesidad de establecer procesos documentados y proporciona recursos específicos para el producto y/o servicio	3
c	La organización ha determinado las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto y/o servicio y los criterios para su aceptación	4
d	La organización ha determinado los registros necesarios para evidenciar que los procesos misionales y el producto y/o servicio cumplen con los requisitos	4
Porcentaje Planificación de la realización del producto o prestación del servicio		**57%**
7.2	**Procesos relacionados con los clientes**	
7.2.1	**Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio**	
a	La entidad ha determinado los requisitos del producto especificados por el cliente, incluyendo disponibilidad, entrega y apoyo	3
b	La entidad ha determinado los requisitos del producto no especificados por el cliente, pero necesarios para la utilización prevista o especificada	3
c	La entidad ha determinado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y/o servicio.	4
d	Se han determinado otros requisitos relacionados con el producto y/o servicio, por parte de la entidad	3
Porcentaje Determinación de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		65%
7.2.2	**Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio**	
	Se revisan y aseguran los requisitos relacionados con el producto y/o servicio antes que la entidad se comprometa a proporcionarlos al cliente.	4
b	Se asegura la entidad que están resueltas las diferencias que pudieran existir entre los requisitos definidos y los expresados previamente por el cliente.	3
c	Se asegura la entidad que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos	4
Porcentaje Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio		73%
7.2.3	**Comunicación con los clientes**	
a	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a la información sobre el producto y/o servicio	3
b	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativa a las consultas, contratos, solicitudes y modificaciones(antes de la prestación del servicio)	4
c	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a su retroalimentación, incluyendo reclamaciones, quejas, percepciones y sugerencias. (Posterior a la prestación del servicio)	3
d	Se han determinado e implementado disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes relativas a la participación ciudadana.	3
Porcentaje comunicación con los clientes		65%
Porcentajes de procesos relacionados con los clientes		**68%**
7.3	**Diseño y desarrollo**	
7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	0
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	0
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	0

7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	0
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	0
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	0
7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	0
Porcentaje de diseño y desarrollo		**0%**
7.4	**compras**	
7.4.1	**Proceso de compras**	
	Se asegura la entidad de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables.	3
	Se establecen controles a los proveedores y a los productos y/o servicios adquiridos en función del impacto de los mismos sobre la realización del producto o prestación del servicio de la entidad.	3
	Se evalúa a los proveedores para su selección, con base en una selección objetiva (la escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la entidad y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés o motivación subjetiva).	2
	Se evalúa a los proveedores para su selección, en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos definidos previamente por la entidad.	3
	Están definidos los criterios de selección de los proveedores	3
	Están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores	1
	Se registran los resultados de las evaluaciones y las acciones complementarias que de ellas se deriven.	1
	Existe un plan de compras adoptado por la Organización?	1
Porcentaje procesos de compras		42.5%
7.4.2	**Información de las compras**	
	Se definen los requisitos para el producto y/o servicio a comprar y los procedimientos, procesos y equipos asociados	3
	Se definen los requisitos para la calificación del personal del proveedor o contratista	3
	Se definen requisitos al proveedor o contratista de su sistema de gestión de la calidad.	1
	La entidad se asegura de la adecuación de los requisitos Contenidos en los documentos de compras antes de Comunicárselos al proveedor.	3
Porcentaje información de las compras		50%
7.4.3	**Verificación de los productos y/o servicios comprados**	
	Están implementadas las actividades para la verificación del producto comprado respecto al cumplimiento de las especificaciones.	2
	Si la entidad o su cliente se proponen verificar en las instalaciones del proveedor, el producto comprado, están definidos en los documentos de compra las disposiciones aplicables a esa verificación y el método de aceptación del producto y/o servicio.	3
Porcentaje Verificación de los productos y/o servicios comprados		50%
Porcentaje compras		**47,5%**
7.5	**Producción y prestación del servicio**	
7.5.1	**Control de la producción y de la prestación del servicio**	
	Se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se debe producir o prestar el servicio	4
	La producción o prestación del servicio se lleva a cabo bajo estas condiciones controladas que han sido planificadas.	4
a	Las condiciones controladas incluyen información que especifica las características del producto y/o servicio(por ejemplo: fichas técnicas, protocolos del servicio)	3
b	Las condiciones controladas incluyen la disponibilidad de instrucciones de trabajo (por ejemplo: instructivos, guías, manuales, protocolos)	4
c	Las condiciones controladas incluyen equipo apropiado para la producción o prestación del servicio	2
d	Las condiciones controladas incluyen equipos para la medición y seguimiento	0
e	Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición	3
f	Las condiciones controladas incluyen las actividades para la liberación y entrega, y posteriores a la entrega del producto y/o servicio	3
g	Las condiciones controladas incluyen los riegos de mayor probabilidad de ocurrencia	2
Porcentaje de control de la producción y prestación del servicio		62,5%
7.5.2	**Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio**	
	Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos y/o servicios resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (procesos especiales).	3
	La validación demuestra la capacidad del proceso para alcanzar los resultados planificados	2
	En la validación se incluye la calificación y aprobación de procesos, equipos, personas	3

	y métodos.	
d	En la validación se incluyen los requisitos para los registros.	3
e	En la validación se incluyen los requisitos para la revalidación.	3
Porcentaje Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio		56%
7.5.3	**Identificación y trazabilidad**	
	Se identifica el producto a través de las etapas de producción y prestación del servicio(PEI, identificación de estudiantes, entre otros)	5
	Se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento	4
	Se controla y registra la identificación única de producto y/o servicio.	4
Porcentaje de identificación y trazabilidad		87%
7.5.4	**Propiedad del cliente (bienes suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio)**	
	Se cuidan los bienes de los clientes suministrados a la organización.	4
	Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente.	3
	Se informa al cliente cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso	4
	Se deja registro cuando algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se estime inadecuado para el uso	3
Porcentaje propiedad del cliente		70%
7.5.5	**Preservación del producto y/o servicio**	
	Se preserva la conformidad del producto y/o servicio hasta el destino previsto.	4
	La preservación del producto y/o servicio incluye la identificación y protección.	3
	La preservación del producto y/o servicio incluye también a las partes constitutivas del mismo.	3
Porcentaje Preservación del producto y/o servicio		67%
Porcentaje Producción y prestación del servicio		**68.5%**
7.6	**Control de los equipos de medición y seguimiento**	0
Porcentaje Control de los equipos de medición y seguimiento		**0%**
Porcentaje Realización del producto o prestación del servicio		**60,25%**
8	**Medición, análisis y mejora**	
8.1	**Generalidades**	
	Están planificados los procesos de medición y seguimiento análisis y mejora.	4
	Están implementados los procesos de medición y seguimiento, análisis y mejora.	3
a	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora demuestran la conformidad del producto y/o servicio.	4
b	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora aseguran la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.	1
c	Los procesos de medición, seguimiento, análisis y mejora permiten la mejora continua de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.	1
Porcentaje generalidades		**52%**
8.2	**Seguimiento y medición**	
8.2.1	**Satisfacción del cliente**	
	Se hace seguimiento de la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad.	1
	Se establecieron los métodos para obtener la información de la satisfacción del cliente.	1
Porcentaje satisfacción del cliente		20%
8.2.2	**Auditoria interna (de calidad)**	
	Se llevan a cabo a intervalos planificados las auditorias internas al sistema de gestión de la calidad.	1
a	En las auditorias internas de calidad se determina s el sistema es conforme con la norma NTC 200:2005,con las disposiciones planificadas y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la entidad	1
b	En las auditorias internas de calidad se determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva.	1
	Las auditorias internas de calidad se planifican y programan considerando el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar.	1
	Las auditorias internas de calidad se planifican y programan considerando los resultados de auditorias previas.	1
	Se define el alcance, frecuencia y metodología de las auditorias internas de calidad.	1
	Las auditorias internas de calidad las realiza personal independiente a las áreas auditadas, asegurando su objetividad e imparcialidad.	1
	Existe un procedimiento documentado que incluya la responsabilidad y requisitos para planificar y realizarlas auditorias internas de calidad, registrar los resultados e informar de los mismos.	1
	La dirección responsable del área auditada adopta acciones correctivas sobre las deficiencias encontradas, sin demora injustificada.	1

	Las actividades de seguimiento a las auditorias incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el reporte del resultado de esta verificación.	1
	Se conservan registros de los resultados de las auditorias internas.	1
Porcentaje Auditoria interna (de calidad)		20%
8.2.3	**Seguimiento y medición de los procesos**	
	Se aplica un sistema de evaluación apropiado para el seguimiento y, cuando sea aplicable, para la medición de los procesos.	2
	El sistema de evaluación demuestra la eficacia, la eficiencia y la efectividad.	2
	Se efectúan correcciones y se toman acciones correctivas, según sea conveniente, cuando no se alcanzan los resultados planificados.	2
	Se facilita a los clientes y a las partes interesadas, el seguimiento a los resultados de la evaluación.	2
	Están disponibles los resultados pertinentes del sistema de evaluación y son difundidos de manera permanente a los clientes y partes interesadas, a través de páginas Web.	2
Porcentaje Seguimiento y medición de los procesos		40%
8.2.4	**Seguimiento y medición del producto y/o servicio**	
	Se mide y se hace seguimiento a las características del producto y/o servicio.(logros en cada nivel)	5
	Se verifica el cumplimiento de los requisitos del producto y/o servicio.(desarrollo del currículo)	5
	Se hace el seguimiento y la medición de las características del producto y/o servicio en etapas apropiadas, de acuerdo a como se planificó.	5
	Se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación del producto y/o servicio.	5
	Los registros que se mantienen, incluyen la autoridad responsable de la liberación del producto y/o servicio.	5
	Se libera el producto únicamente cuando ha cumplido satisfactoriamente con las disposiciones planificadas.	5
	Cuando se libera el producto sin que se hayan cumplido las disposiciones planificadas, se asegura su aprobación por una autoridad pertinente en la entidad o por el cliente.	5
Porcentaje seguimiento y medición del producto y/o servicio		100%
Porcentaje seguimiento y medición		**45%**
8.3	**Control de producto y/o servicio no conforme**	
	Se identifica el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega no intencional.	4
	Se controla el producto y/o servicio no conforme para prevenir uso o entrega intencional.	4
	Se ha documentado un procedimiento que defina los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto y/o servicio no conforme.	2
a,b, c	Se hace tratamiento de los productos y/o servicios no conformes mediante la definición de acciones para eliminar la no conformidad detectada	4
	Se conservan registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluidas las concesiones.	3
	Los productos corregidos se someten a una nueva verificación	3
	Se adoptan acciones apropiadas, respecto a las consecuencias de la no conformidad detectada, cuando el producto esta en uso o ya fue entregado.	4
Porcentaje Control de producto y/o servicio no conforme		**68,5%**
8.4	**Análisis de datos**	
	Se determina cuáles son los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.	1
	Se recopilan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.	1
	Se analizan los datos apropiados para demostrar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde se puede realizar la mejora continua.	1
	Se incluyen dentro de estos datos, los datos generados por el sistema de evaluación para el seguimiento y medición y los generados por otra fuente.	1
a	El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción del cliente.	1
b	El análisis de datos proporciona información sobre la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio.	1
c	El análisis de datos proporciona información sobre las características y tendencias de los procesos y de los productos y/o servicios, incluyendo las oportunidades de tomar acciones preventivas.	1
d	El análisis de datos proporciona información sobre los proveedores.	1
Porcentaje análisis de datos		**20%**

8.5	**Mejora**	
8.5.1	**Mejora continua**	
	La mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad incluye aspectos tales como: la política de calidad, objetivos de calidad, resultados de auditorias internas de calidad, análisis de datos, sistema de evaluación para seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección	1
Porcentaje mejora continua		20%
8.5.2	**Acciones correctivas**	
	Se eliminan las causas de las no conformidades para que no vuelvan a ocurrir.	1
	Son apropiadas las acciones correctivas, a los efectos de las no conformidades encontradas.	1
	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades, determinar las causas, evaluar la toma de acciones, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisar la acción tomada.	1
	Se mantienen registros de las acciones correctivas tomadas y de sus resultados.	1
Porcentaje acciones preventivas		20%
8.5.3	**Acciones preventivas**	
	Se eliminan las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.	1
	Son apropiadas las acciones preventivas, a los efectos de los problemas potenciales.	1
	Existe un procedimiento documentado que defina los requisitos para: identificar las no conformidades potenciales y sus causas, evaluar la necesidad de tomar acciones preventivas, determinar e implementar la acción, registrar los resultados de la acción y revisarla acción preventiva tomada.	1
	Se toman como base los mapas de riesgos para establecer acciones preventivas.	1
	Se mantienen registros de las acciones preventivas tomadas y de sus resultados.	1
Porcentaje acciones preventivas		20%
Porcentaje Mejora		**20%**
Porcentaje Medición, análisis y mejora		**41,1%**
Porcentaje del nivel de cumplimiento del sistema de gestión de calidad en el instituto Juan Pablo II		**39,62%**

3.3. CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El instituto Juan Pablo II de acuerdo con los resultados obtenido en el cuadro 2, se encuentra en un nivel de cumplimiento del sistema de Gestión de Calidad de 39.62%, muy cercano del 40% o nivel 2, en donde los requisitos pertenecientes a este nivel se realizan en la institución insatisfactoriamente y no se encuentra documentación alguna; dado por lo siguiente:

Sistema de Gestión de Calidad (nivel de cumplimiento 24.25%)

El Instituto Educativo Juan Pablo II no ha definido ni gestionado sus procesos en el marco de su proyecto educativo institucional, para hacer seguimiento a los procesos especialmente relacionados con los resultados de la prestación

del servicio educativo, estos procesos se vienen realizando insatisfactoriamente. No Se han determinado la secuencia e interrelación de esos procesos, Los métodos y criterios requeridos para asegurar la operación eficaz y eficiente y el control de los procesos no están definidos y aun no se han implementado acciones necesarias para alcanzar lo planificado y la mejora continua a estos procesos.

Gestión Documental, Los requisitos pertenecientes a este numeral no se les están dando el mínimo cumplimiento debido a que es la primera vez que el instituto pretende adoptar la norma GTC 200:2005.

Responsabilidad De La Dirección (nivel de cumplimiento 28,5)

La dirección comunica aceptablemente a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios, pero no se ha establecido la política de la calidad, ni establecido los objetivos de la calidad, no se realizan las revisiones por la dirección y manifiesta que hay disponibilidad para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad pero no existe disponibilidad de recursos.

La alta dirección del instituto Juan pablo II identifica aceptablemente a los beneficiarios en su área de influencia para determinar sus necesidades y expectativas en pro de satisfacerlas, se mantiene un flujo de información con los clientes sobre la gestión de algunas áreas del instituto sobre todo la parte académica, no existen mecanismos para conocer el nivel de satisfacción del cliente, el instituto mantiene un marco legal vigente que afecta positivamente la enseñanza y los servicios de apoyo permitiéndole en forma aceptable la rendición de cuentas a la comunidad y los órganos de control.

No se ha designado un representante de la dirección y los objetivos de calidad no se han estipulados, están definidas dentro de la organización las

responsabilidades y autoridades de forma admisible pero no se han establecido mecanismos de comunicación al interior de la organización considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Gestión De Los Recursos (nivel de cumplimiento 44%)

En el Instituto Juan Pablo II. no se han determinado los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la Norma GTC 200:2005 y mejorar continuamente su eficacia.

El instituto verifica que las personas que ejercen funciones son competentes de acuerdo con la educación, formación, habilidades y experiencia. Los requisitos pertenecientes a este nivel, se realizan en la institución y existen algunos documentos como las hojas de vida.

Se determinan las competencias necesarias para los docentes y/o particulares que ejercen funciones públicas o que realizan trabajos que afectan la calidad del producto y/o servicio mediante la formación que tienen para satisfacer esas necesidades ya que en el instituto no se cuenta con un plan de capacitación adecuado.

Se concientiza a los servidores docentes y/o particulares que ejercen funciones, de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo ellos contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad acordes en la educación establecida en las leyes que rigen estas instituciones.

Se ha determinado la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio de forma aceptable incluyendo espacio de trabajo y algunos servicios asociados realizando su mantenimiento de forma regular, aunque no Se identifican ni gestionan las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del servicio educativo.

Realización del producto o prestación del servicio (nivel de cumplimento 60,25%)

El instituto Juan Pablo II, planifica la prestación del servicio educativo y sus complementarios para cada uno de los grados que ofrece. La planificación del servicio educativo es muy importante ya que de esta depende el buen funcionamiento del instituto que se respalda en sus planes integrales de estudios, manual de convivencia, proyecto educativo institucional, marco legal vigente, entre otros.

la determinación del servicio educativo en el instituto consiste en identificar las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas transformándolas en requisitos, características o condiciones que el instituto busca cubrir, esto lo realiza a través de la calidad del servicio educativo representado en el cumplimiento de los estándares y lineamientos emanados por las autoridades educativas, la pertinencia de los estudiantes se según el perfil establecido, el contexto y los escenarios futuros entre otros establecidos en el proyecto educativo institucional.

Para la revisión de los requisitos relacionados con el servicio educativo el instituto confirma la aceptación reciproca de los requisitos y condiciones de la prestación del servicio antes de la firma de la matricula asegurándose de que los padres de familia conozcan el manual de convivencia y los montos de los cobros establecidos.

Con relación a la comunicación con los clientes el instituto brinda en forma periódica y horarios accesibles información completa acerca de los servicios prestados a los estudiantes y a toda la comunidad educativa, facilita las consultas, quejas y reclamos para aseguran la prestación de un buen servicio.

En el proceso de compras se asegura y establecen aceptablemente de que el producto y/o servicio adquirido cumple los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, términos de referencia o en las disposiciones aplicables, no están definidos los criterios de evaluación y reevaluación de los proveedores y no se evidencia un plan de compras.

Para la prestación del servicio se planifican las condiciones controladas bajo las cuales se produce este servicio respaldados en su proyecto educativo institucional

La producción o prestación del servicio se lleva a cabo condiciones controladas que han sido planificadas en los planes de estudios. Las condiciones controladas incluyen la implementación de actividades de seguimiento y medición con su responsable, recurso y criterio de evaluación para cada actividad educativa planeada.

El Instituto Juan pablo II, identifica a sus estudiantes, por medio de la ficha de matrícula, la cual contiene datos generales del estudiante y un código que lo identifica hasta que éste egresa de la institución. La información relacionada con el estudiantes es archivada, y se puede identificar el estado del aprendizaje de los estudiantes en el momento que se desee, lo que facilita la trazabilidad, soportándose al mismo tiempo en el registro de seguimiento del estudiante, el cual contiene un resumen del comportamiento académico y disciplinario de este a través del tiempo en que permanece en la institución.

La responsabilidad por la seguridad de los estudiantes antes los padres de familias o acudientes por parte del instituto corresponde al momento que ellos permanecen en sus instalaciones o se encuentran realizando actividades fuera de estas bajo la supervisión de personal autorizado, además se incluye un valor para seguro estudiantil en caso de accidente.

Medición, Análisis Y Mejora (nivel de cumplimiento 41,1%)

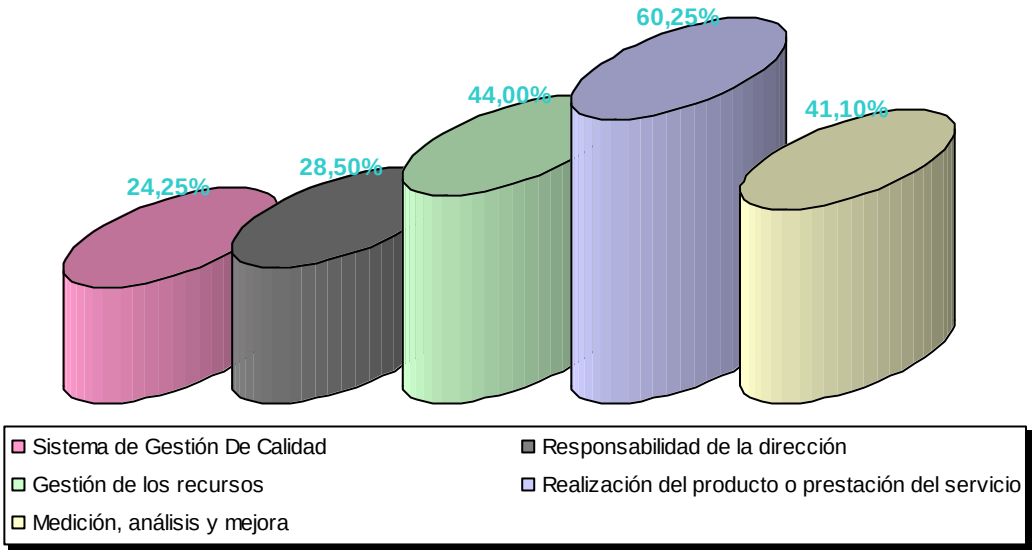
la medición análisis y mejora es aplicada en el instituto Juan Pablo II, a la prestación del servicio educativo en lo concerniente a la parte académica operativa que permite verificar el rendimiento de sus educando a través de parámetros previamente establecidos para la realización de las evaluaciones de los temas desarrollados en sus respectivas áreas. Además con los resultados obtenidos de las evaluaciones y otros criterios que permiten hacer en forma eficiente el seguimiento del comportamiento académico y disciplinario de cada educando a lo largo de su estadía en la institución

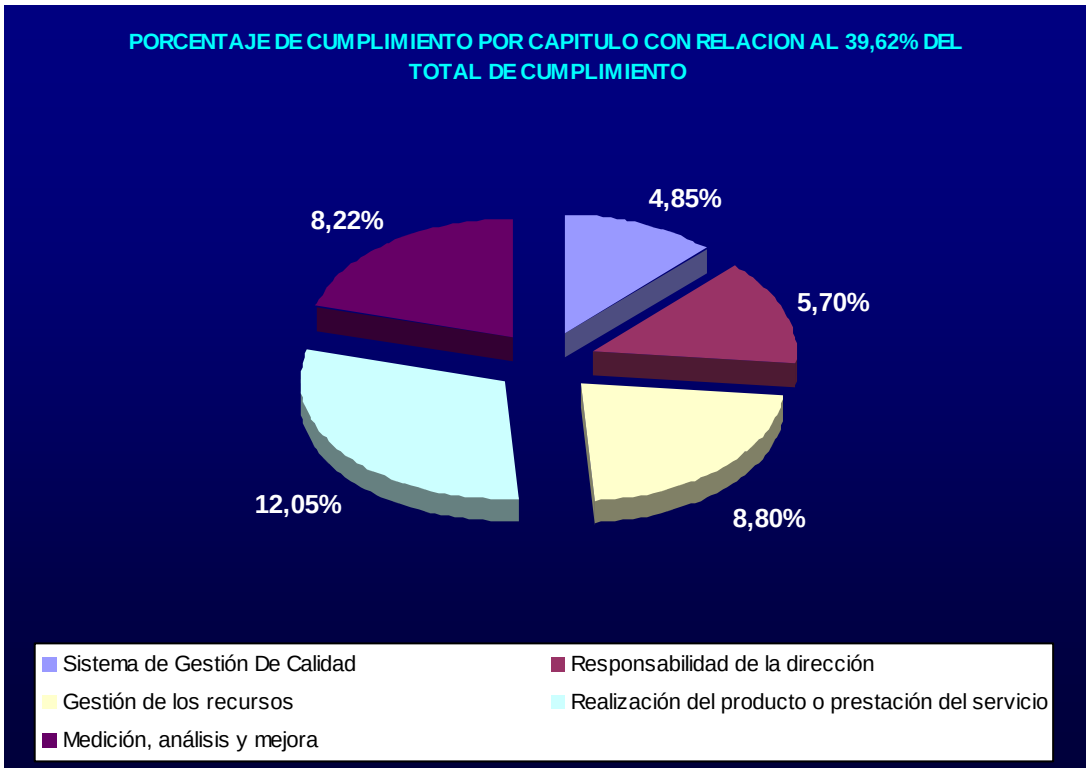
Para el sistema de calidad no tiene implementado ni documentado procedimientos de medición análisis y mejora que le permita en forma integral la mejora continua en todos sus procesos, como tampoco ha establecido una herramienta que le permita medir, conocer y tomar acciones acerca de la percepción de sus beneficiarios y del análisis de datos originados en el instituto.

Con relación a los productos no conformes, es decir, aquellos estudiantes que no culminan satisfactoriamente el año escolar, dicha situación se identifica en el correspondiente informe final de notas, en el registro de seguimiento del estudiante, y en el libro de acta de evaluación y promoción del estudiante para prevenir que este curse el siguiente grado y por el contrario tomar las medidas pertinentes, aunque cabe anotar que no se cuenta con un procedimiento documentado en el que se establezcan los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme aunque si se tiene claro lo que hay que hacer con este.

Grafica 1

% NIVEL DE CUMPLIMIENTO POR CAPITULO DE LA GTC 200:2005




PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO POR CAPITULO CON RELACION AL 39,62% DEL TOTAL DE CUMPLIMIENTO
4,85%
5,70%
8,80%
12,05%
8,22%
Sistema de Gestión De Calidad
Responsabilidad de la dirección
Gestión de los recursos
Realización del producto o prestación del servicio
Medición, análisis y mejora

Grafica 2

4. MANUAL DE CALIDAD

5. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

6. PROCEDIMIENTOS

7. FORMATOS

CONCLUSIONES

En el desarrollo de este trabajo de grado denominado "**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA GTC 200/2005 PARA EL INSTITUTO EDUCATIVO JUAN PABLO SEGUNDO DE LA CIUDAD DE CARTAGENA**" se evidenció la importancia de la verificación mediante la aplicación del diagnóstico para identificar el cumplimiento de los requisitos determinados por la

guía GTC 200/2005, permitiendo conocer su situación antes del diseño y posterior implementación del sistema de gestión de calidad

Destacamos la importancia de documentar el Sistema de Gestión de la Calidad, elaborándose así el Manual de la Calidad, donde se establece cómo la institución cumple los requisitos estipulados por la Norma GTC 200/2005; Procedimientos, estandarizándose la secuencia de las acciones o pasos a seguir para la ejecución de las actividades desarrollas en la institución ,los Formatos y otros documentos requeridos por la organización que le aseguran la eficaz planeación, operación y control de los procesos.

Así el instituto educativo Juan Pablo II de la ciudad de Cartagena recalcó la importancia de definir estrategias y acciones de mejoramiento continuo, en cuanto a la calidad para fortalecer el nivel de competencia y aumentar el nivel de productividad en la enseñanza impartida siendo de gran relevancia el diseño y posterior implementación del sistema de Gestión De Calidad.

Se evidencia precisamente el interés por parte de la dirección para continuar con la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la GTC 200/2005 aprovechando el diseño que se ha realizado en el instituto de este sistema de gestión y garantizando de esta forma una mejora continua, convirtiéndose en una decisión estratégica la cual le daría un alto valor agregado a la calidad optimizando los recursos para lograr al máximo posible los objetivos propuestos en la prestación del servicio educativo en la entidad.

RECOMENDACIONES

El Instituto Educativo Juan Pablo II debe implementar el Sistema de Gestión De Calidad bajo la guía GTC 200:2005, debido al gran beneficio que traería para la Institución desarrollar esta guía técnica, porque de esta manera mantendrá un alto

estándar en todos los procesos y procedimientos desarrollados y se impulsaría a la excelencia educativa y al mejoramiento continúo; por lo que se sugiere lo siguiente:

Diseñar un cronograma para la implementación del sistema de gestión de calidad que en lo posible se amolde al ritmo de la organización para que no se convierta en una carga para la institución

Establecer el compromiso con la calidad y asegurar que la Política se entienda, se implante y se mantenga en todos los niveles de la organización

Identificar y suministrar los recursos adecuados.
Asignar personal entrenado para:

1. la administración del Sistema de Calidad
2. la realización del trabajo de verificación
3. la realización de las auditorías internas de calidad.

Sensibilizar al personal con los conceptos de calidad y establecer un comité de calidad multidisciplinario para garantizar el buen desempeño debido a que los equipos de mejora consiguen resultados duraderos porque pueden abordar aspectos mayores que una persona sola, pueden comprender completamente el proceso, tienen acceso inmediato a los conocimientos y habilidades técnicas de todos los miembros del equipo, y finalmente pueden confiar en el apoyo mutuo y en la cooperación que surge entre los componentes del grupo.

"La calidad como meta. La evaluación como camino"

BIBLIOGRAFÍA

- Fontalvo Herrera, Tomás José. *"Herramientas efectivas para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9000:2000*". Editorial ASD 2000. Colombia, 2004.

- Instituto Colombiano De Normas Técnicas y Certificación, *"Guía para implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica media y en establecimientos de educación no formal"* , ICONTEC 2006

- Instituto Colombiano De Normas Técnicas y Certificación, *"Guía Técnica Colombiana GTC 200",* ICONTEC, 2006.

- Instituto Colombiano De Normas Técnicas y Certificación, *"Sistemas de gestión de calidad ISO 9000, Fundamentos y Vocabulario",* ICONTEC, Ginebra, 2000

- Instituto Colombiano De Normas Técnicas y Certificación, "*Manual para la pequeña empresa, Guía sobre la norma ISO 9001:2000",* ICONTEC, Bogotá, 2001

- Pérez Rodríguez Zulem. *"Metodología para la implementación de un sistema de gestión documental ISO 9000"*. Mc Graw Hill. México, 2002

- Servat, Alexander Alberto. *"Manual para documentar sistemas de calidad*". ED. Prentice Hall. 2003.

- Tamayo y Tamayo, Mario. *"El proceso de la investigación científica".* Editorial LIMUSA, Tercera edición. México, 2000.

.

ANEXOS

DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN Y ALINEACIÓN FILOSÓFICA SGC

OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESOS	
• Satisfacer las necesidades de los clientes.	A) Directivos	Revisión por la dirección
• Velar por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables		
• Garantizar el mejoramiento continuo de los procesos		Medición, Análisis y Mejora
• Garantizar el buen funcionamiento del sistema de calidad	B) operativos	Prestación del servicio Educativo
• Garantizar la competencia del Talento Humano	D) Apoyo	Gestión de los Recursos
		Gestión Documental
• Garantizar la confiabilidad de los equipos y de la infraestructura.		Compras
		Admisiones

			Mantenimiento

DESCRIPCIÓN DE LA INTERACCIÓN Y ALINEACIÓN FILOSÓFICA SGC

PROCESOS		INDICADORES DE GESTIÓN
A) Directivos	Revisión por la dirección	Seguimiento al Plan de mejoramiento de los Sistemas de Gestión.
	Medición, Análisis y Mejora	Revisión del estado de los documentos (anual).
		Control de cambios
		Actualización o anulación de documentos
B) Operativos	Prestación del servicio Educativo	Evaluación de los Estudiantes
		Cumplimiento de Planes de Estudios
D) Apoyo	Gestión de los Recursos	Eficacia de Provisión
		Eficiencia de Capacitación
	Gestión Documental	Revisión del estado de los documentos (anual)
		Control de cambios
		Actualización o anulación de documentos
	Compras	Evaluación, calificación y seguimiento a proveedores
	Admisiones	Cumplimiento de las fechas estipuladas en el calendario académico.

		Actualización de Hojas de Vida de Estudiantes
	Mantenimiento	Solicitudes de Mantenimiento Correctivo ejecutadas ——————————————— Solicitudes de Mantenimiento Correctivo recibidas

ANEXO B
REQUISITOS LEGALES EN EDUCACIÓN

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	EXPEDICIÓN
Le 141 ‘	Por la cual se adoptaron los Decretos 2663 y 3747 de 1950 (Código Sustantivo del Trabajo) respecto del régimen de establecimientos privados de enseñanza.	1961
Ley 24	Sobre licenciados en ciencias de la educación.	1976
Ley 100	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.	Diciembre 23 de 1993
Ley 107	Por las cual se reglamenta el artículo 41 de la Constitución Nacional y se dictan otras disposiciones.	Enero 7 de 1994
Ley 115	Por la cual se expide la Ley General de Educación.	Febrero 8 de 1994
Ley 133	Por la cual se desarrolla el derecho de libertad religiosa y de culto, reconocido en el artículo 19 de la constitución política.	Mayo 23 de 1994
Decreto 1743	Por el cual se instituye el proyecto de educación ambiental para todos los niveles de educación formal, se fijan criterios para la promoción de la educación ambiental no formal e informal y se establecen los mecanismos de coordinación entre el Ministerio de Educación Nacional y el Ministerio del Medio Ambiente.	Agosto 3 de 1994
Decreto 1860	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994 en los aspectos pedagógicos y organizativos generales.	Agosto 3 de 1994
Resolución 7550	Por la cual se regulan las actuaciones del sistema educativo	Octubre 6 de 1994
Decreto 2253	Por el cual se adopta el reglamento general para definir las tarifas de matrícula, pensiones y cobros periódicos, originados en la prestación del servicio publico educativo, por parte de los establecimientos privados de educación formal y se dictan Otras disposiciones.	Diciembre 22 de 1995
Resolución 2343	Por la cual se adopta un diseño de lineamientos generales de los procesos curriculares del servicio público educativo y se establecen los indicadores de logros curriculares para la educación formal.	Junio 5 de 1996
Decreto 180	Por el cual se modifica el Decreto 1860 de 1994 que reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994 en los aspectos pedagógicos y organizativos generales.	Enero 28 de 1997

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	EXPEDICIÓN
Ley 375	Por la cual se crea la ley de la juventud y se dictan otras disposiciones.	Julio 4 de 1997
Ley 397	Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71, 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomento y estímulo a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias.	Agosto 7 de 1997
Decreto 2247	Por la cual se establecen normas relativas a la prestación del servicio educativo del nivel Preescolar y se dictan otras disposiciones.	Septiembre 11 de 1997
Decreto 2878	Por el cual se dictan disposiciones para la aplicación de los criterios legales definidos en la Ley 115 de 1994, para el cálculo de tarifas de matrícula y pensiones por parte de los establecimientos educativos privados de educación formal.	Noviembre 29 de1997
Resolución 246	Por la cual el Ministerio de Educación Nacional institucionaliza la celebración del día del niño y de la niña en todos los establecimientos educativos del territorio nacional.	Febrero 14 de 2000
Ley 715	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356, 357 (Acto legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.	Diciembre21 de 2001
Decreto 1528	Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 27 de la Ley 715 de 2001.	Julio 24 de 2002
Decreto 3149	Por el cual se autoriza el ajuste de las matrículas, pensiones y cobros periódicos para la prestación del servicio público educativo para el año 2003, en los establecimientos educativos privados y se dictan otras disposiciones.	Diciembre 20 de 2002
Decreto 3191	Por el cual se reglamenta la aplicación del parágrafo tercero transitorio al artículo 15 de la Ley 715 de 2001.	Diciembre 23 de 2002
Decreto 0850	Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 41 de la Ley 715 de 2001	Abril 4 de 2003

MANUAL DE CALIDAD

INSTITUTO EDUCATIVO JUAN PABLO II

ALCANCE

PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS NIVELES PREESCOLAR Y BÁSICA PRIMARIA

GTC 200/2005

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN 4
1. INSTITUTO EDUCATIVO JUAN PABLO II 5
1.1. GENERALIDADES 5
1.2. REQUISITOS LEGALES 5
1.3. MISIÓN 5
1.4. VISIÓN 5

2. MANUAL DE CALIDAD 6
2.1. OBJETIVOS 6
2.2. ALCANCE 6
2.3. EXCLUSIONES 6
2.4. DEFINICIONES 6
3. ORGANIZACIÓN 9

4. GESTIÓN DEL CONTROL 10
4.1. MAPA Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS 10
4.1.1. Caracterización De Procesos 11
4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN 11
4.2.1. Niveles De La Documentación 11
4.2.2. Manual De Calidad 12
4.2.3. Control De Documentos 12
4.2.4. Control De Registros 12

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN 13
5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN 13
5.2. ENFOQUE AL CLIENTE 13
5.3. POLÍTICA DE CALIDAD 13
5.4. PLANIFICACIÓN 14
5.4.1. Objetivos De Calidad 14
5.4.2. Planificación Del Sistema De Gestión De Calidad 14
5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN 15
5.5.1. Responsabilidad Y Dirección 15
5.5.2. Representante De La Dirección 15
5.5.3. Comunicación Interna 15
5.6. REVISIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN 16
5.6.1. Resultados De La Revisión 16

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS 17

6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS 17
6.2. TALENTO HUMANO 17
6.2.1. Generalidades 17
6.2.2. Competencia, Toma De Conciencia Y Formación 17
6.3. INFRAESTRUCTURA 18
6.4. AMBIENTE DE TRABAJO 18

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO 19
7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO EDUCATIVO 19
7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE 19
7.2.1. Requisitos Relacionados Con El Servicio Educativo 19
7.2.2. Comunicación Con El Cliente 19
7.3. DISEÑO Y DESARROLLO 19
7.4. COMPRAS 20
7.4.1. Proceso De Compras 20
7.4.2. Información De Compras 20
7.5. PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO 20
7.5.1. Control Del Proceso Educativo y De La Prestación Del Servicio 20
7.5.2. Validación De Los Procesos De La Prestación Del Servicio 20
7.5.3. Identificación y Trazabilidad 20
7.5.4. Propiedad Del Cliente 21
7.5.5. Preservación Del Servicio 21
7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 21

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 22
8.1. GENERALIDADES 22
8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 22
8.2.1. Satisfacción Del Cliente 22
8.2.2. Auditorias Internas 22
8.2.3. Seguimiento y Medición De Los Procesos 22
8.2.4. Seguimiento y Medición Del Servicio Educativo 23
8.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME 23
8.4. ANÁLISIS Y DE DATOS 23
8.5. MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD 23
8.5.1. Mejoramiento Continuo 23
8.5.2. Acción Correctiva Y Preventiva 24

Revisado por: **Aprobado por:**

PRESENTACIÓN

Este Manual define el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Guía Técnica Colombiana ***GTC 200/2005***, elaborado y aplicado en el ***Instituto Educativo Juan Pablo II*** de la ciudad de Cartagena De Indias, para gestionar la Calidad de los servicios y satisfacer las necesidades de los clientes.

El presente Manual de calidad está a disposición de todos los funcionarios, alumnos y de los clientes del Instituto Educativo Juan Pablo II, para ser una guía útil en todo lo relacionado al Sistema de Gestión de Calidad,

1. INSTITUTO EDUCATIVO JUAN PABLO II

1.1. GENERALIDADES

El Instituto Educativo Juan Pablo II de la ciudad de Cartagena de Indias se encuentra ubicado en el barrio Nuevo Bosque en la Urbanización Britania Manzana E – Lote 5.

El plantel educativo de carácter privado se dedica a prestar servicios de educación preescolar y básica primaria en niños y niñas entre los dos (2) y once (11) años de edad, mayormente de los barrios circunvecinos entre los estratos tres (3) y (4).Se le otorgo licencia de funcionamiento bajo la resolución Nº 0078 del 18 de abril de 1996.

1.2. REQUISITOS LEGALES

La normatividad legal aplicable para el Instituto Educativo Juan Pablo II será la impartida por la secretaría de educación distrital, departamental y el ministerio de educación nacional y se actualizarán según los reportes emitidos por este organismo en su respectivo diario oficial.

Los demás requisitos legales que apliquen al Instituto y a sus procesos se relacionan en el listado maestro de documentos externos.

1.3. MISIÓN

En el Instituto Educativo Juan Pablo II estamos comprometidos con la enseñanza y el aprendizaje continuo de nuestros estudiantes para garantizar la calidad del servicio educativo, contamos con excelente talento humano, apoyado en medios tecnológicos que garanticen su formación en los diferentes niveles de educación preescolar y básica primaria promoviendo dentro de su formación ética y valores con el fin de proporcionar personal idóneo para la sociedad.

1.4. VISIÓN

Ser en el 2012 una institución de educación preescolar y básica primaria reconocida y confiable, con estándares de calidad superiores y logrando el reconocimiento de la comunidad cartagenera a través de la formación de lideres integrales.

2. MANUAL DE CALIDAD

2.1. OBJETIVO

El presente Manual de la Calidad tiene por objetivo establecer la Política de Calidad y describir, de forma general, el conjunto de compromisos, responsabilidades, organización, procesos y recursos que constituyen el Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto Educativo Juan Pablo II.

2.2. ALCANCE

Este Manual de Calidad basado en la Guía Técnica Colombiana GTC 200/2005 es de aplicación a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad necesarios para llevar a cabo la ***Prestación del servicio educativo en los niveles preescolar y básica primaria*** en lo referente a política de calidad, autoridad, responsabilidades y recursos necesarios para el funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

2.3. EXCLUSIONES

El diseño y desarrollo de actividades educativas, en la medida en que las especificaciones para la enseñanza quedan perfectamente delimitadas por los requisitos legales establecidos. (7.3)

La validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio en los establecimientos educativos puesto que la conformidad de los procesos puede comprobarse con actividades de verificación y evaluación. (7.5.2)

2.4. DEFINICIONES

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

- **Ciclo PHVA:** Método cíclico que buscar planear, hacer, verificar y actuar

- **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

- **Control de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

- **Educación:** Función vinculada al proceso de enseñanza / aprendizaje en donde hacen parte los educadores y educandos.

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

- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- **Enfoque basado en los procesos:** Identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".

- **Gestión documental:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

- **Manual de la calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

- **Mejora continua:** Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

- **Política de la calidad:** Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- **Producto o servicio:** Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

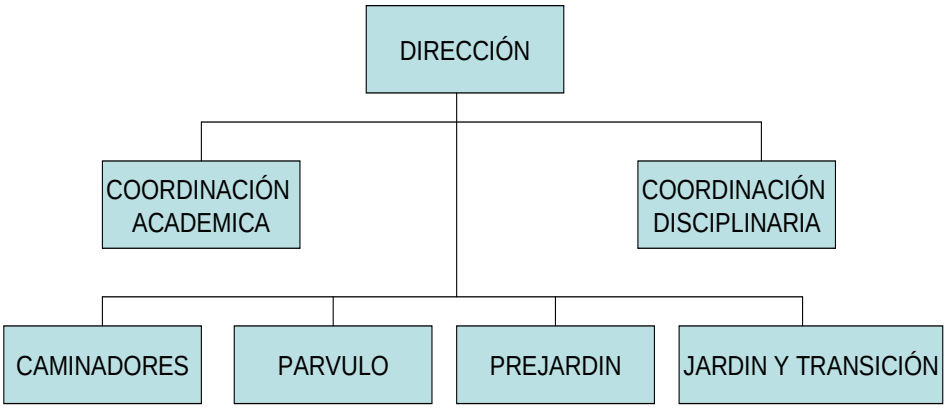
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

- **Sistema de gestión de la calidad:** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades

3. ORGANIZACIÓN

El Instituto Educativo Juan Pablo II cuenta con la siguiente organización:



4. GESTIÓN DE CONTROL

4.1. MAPA Y CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

El Instituto Educativo Juan Pablo II define el mapa de procesos del sistema de gestión de calidad, en el cual se describen los procesos necesarios para el buen funcionamiento del sistema de gestión.

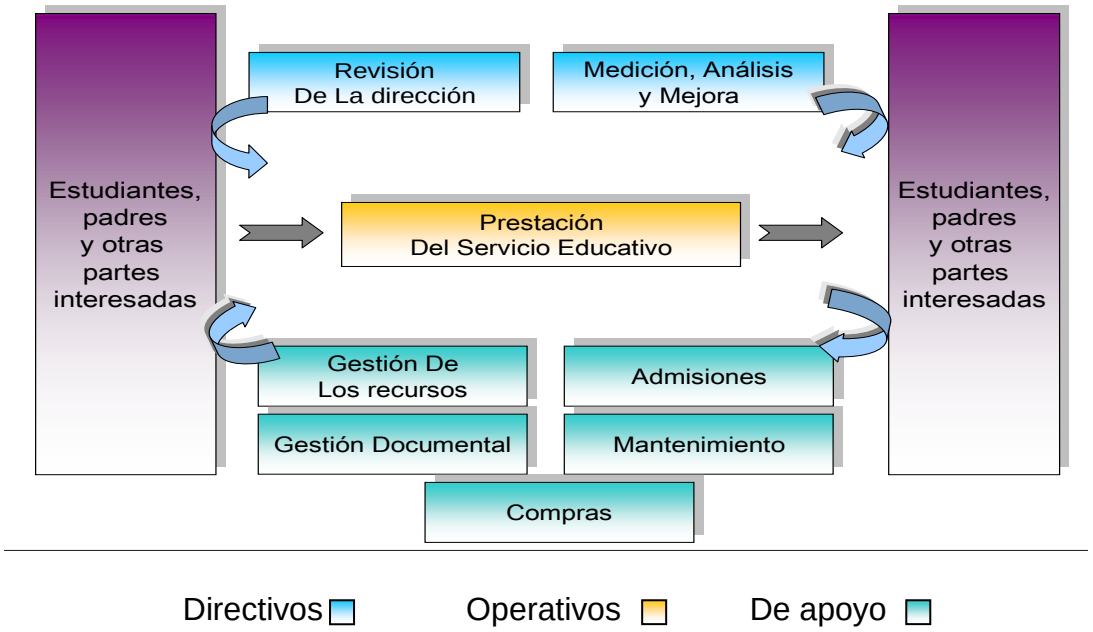
Aquí se identifican los siguientes procesos:

- Procesos Directivos: Procesos que establecen las directrices necesarias para la planificación de los procesos operativos y de apoyo según la demanda y la disponibilidad de recursos del Instituto Educativo Juan Pablo II.

- Procesos Operativos: Procesos de operación y control desarrollados por el Instituto Educativo Juan Pablo II para la prestación del servicio educativo ofrecido y que constituye la actividad económica a la cual se dedica el Instituto.

- Procesos de Apoyo: Procesos que gestionan los recursos (materiales, humanos, tecnológicos, económicos) necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos operativos Instituto Educativo Juan Pablo II.

El Instituto Educativo Juan Pablo II presenta el siguiente Mapa De procesos:



4.1.1. Caracterización De Procesos

Mediante la caracterización de los procesos definidos en el mapa de procesos, el Instituto Educativo Juan Pablo II, establece criterios de estudio, entradas, salidas, proveedores, objetos del proceso, responsables, actividades a desarrollar, clientes, medición, recursos utilizados, procesos documentados de soporte y requisitos a cumplir bien sean legales o normativos según la Guía Técnica Colombiana GTC 200 versión año 2005.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. Niveles De La Documentación.

En el Instituto Educativo Juan Pablo II, la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra definido de acuerdo a los siguientes niveles:

NIVEL I Manual De Calidad.
NIVEL II Procesos.
NIVEL III Documentos Internos y Externos.
NIVEL IV Registros.

- ***Nivel I***

En este nivel se documenta el Manual de Calidad, el cual contiene una descripción del Sistema de Gestión de Calidad implementado y mantenido por el Instituto Educativo Juan Pablo II.

- ***Nivel II***

  En este nivel se documentan las caracterizaciones de los procesos pertinentes al Instituto Educativo Juan Pablo II.

- ***Nivel III***

  Documentos Internos: En este nivel se documentan procedimientos y demás documentos necesarios para la correcta disponibilidad de información en el Instituto Educativo Juan Pablo II.

  Documentos Externos: Hace referencia a las Especificaciones técnicas, Normas, Leyes, Documentos Técnicos, entre otros, que sean pertinentes y aplicables en el Instituto Educativo Juan Pablo II, durante el desarrollo del sistema de gestión.

- ***Nivel IV***

  En este nivel se documentan los registros específicos del Sistema de Gestión de Calidad, generados de la aplicación de procesos, procedimientos e instructivos.

4.2.2. Manual De Calidad.

El presente Manual de Calidad, describe el Alcance del Sistema de Gestión de Calidad: *"Prestación del servicio educativo en los niveles preescolar y básica primaria"*; además, el Mapa de Procesos, descripción de los procesos, procedimientos y algunos otros registros.

4.2.3. Control De Documentos.

Mediante el procedimiento "Control De Documentos" se describen las actividades de control pertinentes al sistema de gestión de calidad en el Instituto Educativo Juan Pablo II.

En este procedimiento se describen las siguientes actividades:

- Aprobación.
- Revisión y actualización de ser necesario.
- Identificación de los cambios en los documentos, actualizando su versión.
- Identificación y control en la distribución de los documentos de origen externo.
- Identificación y recolección de documentación obsoleta.

4.2.4. Control De Registros.

Este control se realiza mediante el procedimiento “Control De Registros” y especifica los siguientes tipos de controles:

- La identificación del registro mediante su nombre.
- El almacenamiento y protección de los registros.
- Determinación del tiempo de conservación.
- Disposición luego de haber cumplido su tiempo de conservación.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El presente Manual de Calidad define la Política de Calidad del Instituto Educativo Juan Pablo II, en lo que referente a la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, a fin de asegurar el cumplimiento total de los procesos, requisitos y expectativas de alumnos y padres de familia los cuales han sido identificados como clientes en este sistema de gestión.

Se escoge un representante para el sistema de gestión de calidad, facultando en él la responsabilidad por la adecuada y oportuna implementación del sistema, su constante evaluación y mejora.

Igualmente es compromiso gerencial realizar revisiones planeadas al Sistema de Calidad y asignar los recursos físicos, humanos, económicos y tecnológicos necesarios para su adecuado funcionamiento.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La dirección del Instituto Educativo Juan Pablo II, en conjunto con los responsables de procesos, detecta necesidades y expectativas de los clientes a través de encuestas y buzón de sugerencias y emplea todo el personal específico para trabajar en lograr la satisfacción de estas necesidades de los clientes.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

"El Instituto Educativo Juan Pablo II, se dedica a la prestación del servicio educativo en los niveles preescolar y básica primaria, desarrollando y promoviendo programas de carácter pedagógico que cumplan con los requisitos legales aplicables y las necesidades de la comunidad académica, contando con un talento humano idóneo, una infraestructura confortable y sistema de información confiable, oportuno e integrado que permita la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de todos los procesos".

Todo el personal del Instituto Educativo Juan Pablo II, se mantiene informado sobre la política y los medios para hacerla práctica. Esta política se encuentra publicada en diferentes áreas funcionales del Instituto Educativo y se asegura su entendimiento a través de reuniones y evaluaciones posteriores.

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1. Objetivos De Calidad

- Satisfacer las necesidades de los clientes.
- Velar por el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- Garantizar el mejoramiento continuo de los procesos.
- Garantizar el buen funcionamiento del sistema de calidad.
- Garantizar la competencia del Talento Humano.
- Garantizar la confiabilidad de los equipos y de la infraestructura.

Los objetivos de calidad se establecen a través de la participación del cuerpo directivo y grupo encargado de la gestión de calidad del Instituto Educativo Juan Pablo II.

Igualmente estos objetivos de calidad son consecuentes con la política de calidad y están orientados a la mejora continua del sistema de gestión de la calidad del Instituto Educativo Juan Pablo II.

5.4.2. Planificación Del Sistema De Gestión De Calidad.

Con el fin de desplegar esta Política de Calidad en objetivos concretos a alcanzar teniendo en cuenta la situación del Sistema de Gestión, la Dirección lleva a cabo una Planificación Estratégica del sistema de la Calidad, la cual es establecida en tres etapas cuyo funcionamiento es cíclico con carácter anual.

La etapa I es la revisión del sistema de gestión de la calidad, en donde se analizan las acciones realizadas y las que se deben realizar para lograr un eficiente funcionamiento del sistema de gestión de calidad en el Instituto Educativo Juan Pablo II.

En la etapa II se describe la programación de los objetivos de calidad, los cuales se despliegan de la política de calidad.

Finalmente la etapa III que es el seguimiento del sistema de gestión en donde se realiza vigilancia y ajuste con base a las acciones emprendidas en cuanto a mejoras al sistema.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.

El Instituto Educativo Juan Pablo II cuenta con un organigrama general en donde se muestra el nivel jerárquico del plantel educativo.

Las responsabilidades y autoridad de todo el personal se encuentran descritas en los manuales de funciones, los procesos y los procedimientos desarrollados y documentados en el Instituto Educativo Juan Pablo II y será responsabilidad del director del Instituto comunicar las funciones y nivel de mando al personal nuevo.

5.5.2. Representante De La Dirección.

El Instituto Educativo Juan Pablo II designa al jefe académico como representante del sistema de gestión de calidad y le asigna las siguientes responsabilidades:

- Asegurar, establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el eficiente funcionamiento del Instituto Educativo Juan Pablo II.

- Mantener informada a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y cualquier necesidad de mejora a implementar.

- Asegurarse que se promueva la conciencia en la aplicación de los requisitos de los clientes en todos los niveles de los procesos que referentes al sistema de gestión de calidad.

- Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos, Política de Calidad y sistema de gestión en general.

5.5.3. Comunicación Interna

La dirección del Instituto Educativo Juan Pablo II tiene definidos canales adecuados para asegurar que la información relativa a la operación y eficacia de los procesos fluya a través de toda la organización.

Existe el procedimiento “Comunicación” en donde se definen criterios para realizar el flujo de información entre los empleados de la institución. De igual manera cada proceso tiene definidos los criterios para asegurar que la información necesaria (documentos, criterios, responsabilidades, registros, indicadores, etc.) esté disponible al personal apropiado para la toma de decisiones.
Igualmente, la dirección del Instituto Educativo Juan Pablo II utiliza reuniones periódicas generales y grupos de trabajo de calidad como medio para informar sobre la operación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.6. REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN.

Semestralmente la dirección del Instituto Educativo Juan Pablo II verifica la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad mediante el análisis de datos

e indicadores, que sirve para la planificación de los objetivos de calidad del período siguiente.

La información necesaria para realizar esta revisión será:

- Resultados de Auditorias de Calidad.
- Desempeño de los procesos.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones previas del Sistema de Calidad.
- Recomendaciones de mejora
- Política y Objetivos de Calidad.

5.6.1. Resultados De La Revisión

- Establecer nuevas oportunidades de mejoramiento, realizar investigaciones y estudios con los actores educativos y partes interesadas.

- Tomar medidas que prevengan los riesgos y contingencias para el sistema de gestión de calidad.

- Proponer ajustes al direccionamiento estratégico del establecimiento.

- Establecer parámetros de mejoramiento del proceso de enseñanza-aprendizaje y de los procesos pertenecientes al sistema de gestión de calidad.

Para todo este proceso de revisión se llevan actas de las reuniones de revisión sobre la gestión institucional efectuadas por la alta dirección y permitirán observar las decisiones adoptadas, las acciones preventivas, correctivas o de seguimiento que se deban realizar y las personas responsables de ellas.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

Los recursos a asignar para implementar y mantener el sistema de gestión y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los clientes y partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos son: recursos materiales, talento humano, infraestructura y ambiente de trabajo.

La asignación de recursos, se realiza de acuerdo a las necesidades presentadas y al presupuesto anual proyectado.

6.2. TALENTO HUMANO

6.2.1. Generalidades

Todo personal que labore en el Instituto Educativo Juan Pablo II en especial aquel que ejecute tareas relacionadas con el sistema de gestión de calidad deberá estar calificado con base en sus conocimientos, formación, educación y experiencia de acuerdo al manual de funciones por proceso de su respectivo cargo y las descripciones dadas en al proyecto educativo institucional (PEI). En este manual de funciones se describen las habilidades, aptitudes y actitudes de todo el personal tanto de apoyo como clave en el proceso de prestación del servicio educativo.

6.2.2. Competencias, Toma De Conciencia y Formación

Para asegurar y mantener la idoneidad en las competencias y formación de los empleados además del manual de funciones se establece el procedimiento “Competencias y Formación” en donde se detallan, la forma de selección, inducción y reinducción al personal que va ingresando Instituto Educativo. Tambien se realizan las evaluaciones periódicas de desempeño mediante el formato “Evaluación De Desempeño”.

De igual manera se llevan a cabo valoraciones en donde se evalúan las necesidades de formación por medio de encuestas y sugerencias.

Todos los registros relacionados con la educación, formación, habilidades y experiencia de cada una de las personas que laboran en el Instituto Educativo Juan Pablo II reposan en su respectiva hoja de vida la cual es archivada por la dirección del Instituto Educativo.

6.3. INFRAESTRUCTURA

El Instituto Educativo Juan Pablo II identifica, suministra y mantiene la infraestructura necesaria para el funcionamiento normal de los procesos incluidos en el sistema de gestión de la calidad.

Para asegurar el mantenimiento de esta infraestructura se documenta el proceso “Mantenimiento” en donde se detallan la manera de realizar dicho mantenimiento a la infraestructura y equipos.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

El Instituto Educativo Juan Pablo II garantiza el ambiente de trabajo adecuado en sus instalaciones, vigilando por el cumplimiento de estándares referentes a:

- Ergonomía para estudiantes y docentes.
- Seguridad y protección de la comunidad educativa contra riesgos físicos o ambientales.
- Disposiciones relacionadas con calor, humedad, luz, flujo de aire, temperatura, limpieza, ruido, vibraciones, contaminación entre otros.
- Identificación, mantenimiento e intervenciones en el clima organizacional del Instituto Educativo.

La dirección del Instituto Educativo Juan Pablo II, provee de los recursos necesarios para la realización de estudios para mantener un ambiente laboral estable y confortable. Estos estudios pueden ser realizados por personal interno o externo de acuerdo con las competencias, capacidades y necesidades existentes.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

La realización del servicio educativo el Instituto Educativo Juan Pablo II se describe y especifica en el proyecto educativo institucional (PEI).

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO EDUCATIVO

El Instituto Educativo Juan Pablo II planifica la prestación del servicio educativo para cada uno de los grados que ofrece.

Esta planificación se muestra en la formación que se espera brindar al estudiante, la cual es consistente con los objetivos generales, específicos, de calidad, el proyecto educativo institucional, el direccionamiento estratégico y los requisitos inherentes a la prestación del servicio educativo, definidos internamente o relacionados con el marco legal vigente.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. Requisitos Relacionados Con El Servicio Educativo

En el proceso "Admisiones"**,** se encuentran definidos los requisitos a cumplir, específicos de los clientes relacionados con la prestación del servicio educativo.

7.2.2. Comunicación Con El Cliente

El procedimiento "Comunicación", fundamenta la periodicidad establecida para brindar una información completa de cómo va el servicio educativo ofrecido a los alumnos y padres de familia.

De igual manera se maneja el procedimiento "Quejas y Sugerencias", permite la retroalimentación con el cliente y el tratamiento de quejas y sugerencias recibidas, impartiendo el correctivo necesario y comunicando la acción tomada.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Se excluye del sistema de gestión de calidad del Instituto Educativo Juan Pablo II debido a que no se realiza diseño de nuevos productos dada las características específicas del servicio educativo.

7.4. COMPRAS

7.4.1. Proceso De Compras

La planificación de las adquisiciones realizadas por el Instituto Educativo Juan Pablo II se encuentran definidas en el proceso “Compras”, en el cual se describen los parámetros técnicos y de calidad que deben tener los servicios y productos que contrate el Instituto Educativo.

Para llevar a cabo la evaluación del desempeño de los proveedores se establece e implementa el formato “Calificación De Proveedores” el cual se aplica semestralmente y se presenta informe a cada proveedor de los resultados obtenidos, tomando el Instituto las acciones debidas en caso de ser necesarias.

Los criterios de evaluación y planificación de las compras se estipulan en el procedimiento “Planificación De Compras”

7.4.2. Información De Compras

En el procedimiento: “Planificación de Compras”, se define la información necesaria para las compras, incluyendo la adecuación de los requisitos de compra.

7.5. PROCESO EDUCATIVO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. Control Del Proceso Educativo y De La Prestación Del Servicio

En la caracterización del proceso “Prestación Del Servicio Educativo”, se describen los lineamientos para asegurar el cumplimiento de las condiciones, requisitos y solicitudes del los clientes y partes interesadas.

7.5.2. Validación De Los Procesos De La Prestación del Servicio. (No Aplica)

Se excluye del sistema de gestión de calidad del Instituto Educativo Juan Pablo II debido a la validación de los procesos de acuerdo a la conformidad de los procesos puede comprobarse con actividades de verificación y evaluación.

7.5.3. Identificación y Trazabilidad

El Instituto Educativo Juan Pablo II identifica y define su trazabilidad a través del seguimiento al proyecto educativo institucional, los planes de estudio, los programas extracurriculares y proyectos a desarrollar.

7.5.4. Propiedad Del Cliente

Se considera propiedad del cliente los documentos con información proporcionada por él mismo, los cuales son necesarios para prestar el servicio, estos documentos se identifican con el nombre del cliente y se le coloca un sello con la impresión “Documento Externo”.

Estos documentos se protegen y bajo archivo y solo tienen acceso personal designado por la dirección para trabajar con tal información.

7.5.5. Preservación Del Servicio

En el Instituto Educativo Juan Pablo II la preservación del servicio educativo comienza con el correcto mantenimiento y resguardo de los documentos académicos tales como planes de estudio, manuales de convivencia, reporte de notas, software, entre otros, bien sea en medios físicos o magnéticos. De esta manera se controla la preservación del servicio durante todo el proceso interno de educación.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El Instituto Educativo Juan Pablo II mediante instrumentos de seguimiento y medición confiables como encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y reuniones de padres y/o estudiantes asegura la calidad que se está dando a los estudiantes.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

El Instituto Educativo Juan Pablo II planifica, diseña e implementa el proceso “Medición, Análisis y Mejora” en donde asegura un desempeño óptimo del sistema de gestión de calidad y del servicio educativo.

Igualmente el Instituto Educativo desarrolla auditorias internas y se dispone de autoevaluaciones institucionales y plan de mejoramiento.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. Satisfacción Del Cliente

En el Instituto Educativo Juan Pablo II se ha definido el procedimiento “Satisfacción Del Cliente” en donde se relacionan los métodos para dicha medición y seguimiento a la satisfacción de los clientes entre esos métodos se encuentran buzón de sugerencias, encuestas de opinión, registros de quejas y reclamos, reuniones con partes interesadas y evaluaciones institucionales internas y externas que sirven para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad

8.2.2. Auditorias Internas

El Instituto Educativo Juan Pablo II planifica auditorias internas de calidad para verificar cumplimiento de los procedimientos documentados y la efectividad del sistema mediante el procedimiento “Auditorias Internas”.

Los auditores internos son escogidos por la dirección según experiencia, educación y competencia. Además dispondrá de recursos para la formación de auditores internos según sea la conveniencia.

Los resultados de las auditorias internas son documentados y los resultados son analizados y evaluados a fin de determinar las acciones correctivas necesarias.

8.2.3. Seguimiento y Medición De Los Procesos

Se asegura el seguimiento y medición de los procesos mediante controles periódicos al logro de los objetivos institucionales, objetivos de calidad y proyecto educativo institucional, de esta manera se llevan indicadores institucionales, y de ser necesario, se realizan ajustes pertinentes al proceso.

8.2.4. Seguimiento y Medición Del Servicio Educativo

Cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de gestión de calidad del Instituto Educativo Juan Pablo II se les realiza seguimiento y medición de servicio. Las solicitudes internas y externas son registradas para realizar el seguimiento al estado de las mismas.

Igualmente este seguimiento y medición del servicio teniendo seguridad de que están satisfactoriamente todas las disposiciones planificadas en cada uno de los procedimientos y procesos del Instituto Educativo.

8.3. CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

El Instituto Educativo Juan Pablo II establece, mantiene e implementa el procedimiento “Servicio No Conforme”.

En este procedimiento se describen las actividades a seguir en el caso de que se identifique un producto o servicio que no cumpla con las características de calidad preestablecidas en los procesos y procedimientos pertinentes para la buena prestación del servicio educativo.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

El responsable de cada proceso analiza los datos correspondientes al desempeño de los indicadores y de las actividades de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad. La información resultante del análisis de los registros de indicadores se trabaja bajo las técnicas habituales de análisis estadísticos. De este análisis se concluyen aquellos puntos donde pueden necesitarse acciones de mejora.

8.5. MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

8.5.1. Mejoramiento Continúo

El Instituto Educativo Juan Pablo II garantiza la eficacia y el mejoramiento continúo del sistema de gestión de calidad mediante la utilización y el seguimiento a la política de calidad, el cumplimiento de los objetivos de calidad, evaluaciones internas y externas, plan de mejoramiento de la calidad, auditorias, acciones correctivas y preventivas y disposiciones legales vigentes, todo esto revisado por la alta dirección.

8.5.2. Acción Correctiva y Preventiva

Como parte del motor para la mejora continua de la calidad, en el Instituto educativo Juan Pablo II se establecen dos tipos de acciones de mejora diferenciadas; las acciones correctivas que actúan después de la aparición de una no conformidad (producto, proceso o sistema de la calidad), investigando las causas raíces para evitar su repetición.

Igualmente se manejan las acciones preventivas que actúan antes de la aparición de una no conformidad (producto, proceso o sistema de la calidad), investigando las causas potenciales raíces para establecer las acciones que eviten su aparición.

Para el manejo de estas acciones correctivas y acciones preventivas se manejan el procedimiento “Acciones Correctivas y/o Preventivas”.