

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
ISO9001:2015 EN FUNDACIÓN SOCIAL GANE, INSTITUCIÓN PARA EL
TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO.**



Res. No. 16740, 2017-2021.



Vigilada MinEducación.

**CAMILO CORREA MARÍN
2121107
ROBERTO JOSÉ ORTIZ
2096630**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2017**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA
ISO9001:2015 EN FUNDACIÓN SOCIAL GANE, INSTITUCIÓN PARA EL
TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO**



Res. No. 16740, 2017-2021.



Vigilada MinEducación.

**CAMILO CORREA MARÍN
ROBERTO JOSÉ ORTIZ**

**Pasantía institucional para optar al título de
Administrador de Empresas**

**Director
MARCEL IVANOVICH VERGARA
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SANTIAGO DE CALI
2017**

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Administrador de Empresas.

ADELA JAQUE DE ALDANA

Jurado

FABIO HERNAN SALAZAR RUBIO

Jurado

Santiago de Cali, 22 de marzo de 2017

DEDICATORIA

A Dios, por la vida y por el vientre al que me envió, a mis padres por su apoyo incondicional, amor y formación que con mucho esfuerzo me han brindado.

A mis hermanos, por mostrarme los caminos correctos, a mi abuelo y mi tío Ricardo Q.E.P.D

A mi novia por su comprensión y entendimiento cada día.

AGRADECIMIENTOS

A la universidad autónoma de occidente por sus grandes maestros que nos brindaron herramientas para formarnos como profesionales.

Al director de trabajo de grado por su orientación para la elaboración del presente trabajo.

CONTENIDO

GLOSARIO	12
RESUMEN	13
INTRODUCCIÓN	15
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	17
1.1 ANTECEDENTES	17
1.2 PLANTEAMIENTO PROBLEMA	20
1.2.1 Formulación del problema	23
1.2.2 Sistematización	23
1.3 JUSTIFICACIÓN	23
1.4 OBJETIVOS	25
1.4.1 Objetivo General	25
1.4.2 Objetivos Específicos	25
2. MARCOS DE REFERENCIA	26
2.1 MARCO CONTEXTUAL	26
2.1.1 Datos de la Empresa	26
2.1.2 Estructura organizacional	27
2.2 MARCO LEGAL	28
2.3 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	30
3. METODOLOGÍA	38

3.1 TIPO DE ESTUDIO	38
3.2 INSTRUMENTOS	39
3.3 MUESTREO	39
4. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS	40
4.1 DESARROLLO PRIMER OBJETIVO: IDENTIFICAR Y CARACTERIZAR EL MAPA PROCESOS, Y SUS RESPECTIVOS RIESGOS DE LOS PROCESOS DE LA FUNDACIÓN SOCIAL GANE.	40
4.1.1 Documentación y diseño de los sub procesos de la gestión de educación	40
4.1.2 Caracterización de los procesos y sus respectivos riesgos asociados	42
4.2 DESARROLLO DEL SEGUNDO OBJETIVO: DISEÑAR LOS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS A CADA UNO DE LOS PROCESOS CARACTERIZADOS.	65
4.2.1 Procedimientos asociados a la gestión de calidad y mejoramiento	72
4.3 DESARROLLO DEL TERCER OBJETIVO: DOCUMENTAR LOS FORMATOS ASOCIADOS A CADA UNO DE LOS PROCEDIMIENTOS EXPUESTOS.	117
4.4 DESARROLLO DEL CUARTO OBJETIVO: IDENTIFICAR Y DOCUMENTAR LOS INDICADORES NECESARIOS QUE PERMITAN MEDIR LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	118
5. CONCLUSIONES	124
6. RECOMENDACIONES	126
ANEXOS	131

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Caracterización de la gestión del direccionamiento estratégico	43
Tabla 2. Riesgos generales del proceso del direccionamiento estratégico	45
Tabla 3. Caracterización de la gestión de calidad y el mejoramiento	46
Tabla 4 . Riesgos generales de la gestión de calidad y el mejoramiento	48
Tabla 5. Caracterización de la gestión del ingreso y matrícula	50
Tabla 6. Riesgos generales de la gestión del ingreso y matrícula	52
Tabla 7. Caracterización de la gestión académica	53
Tabla 8. Riesgos generales de la gestión académica	55
Tabla 9. Caracterización de la gestión del bienestar	56
Tabla 10. Riesgos generales de la gestión del bienestar	58
Tabla 11. Caracterización de la gestión del talento humano	59
Tabla 12. Riesgos generales de la gestión del talento humano	61
Tabla 13. Caracterización de la gestión financiera	62
Tabla 14. Riesgos generales de la gestión financiera	64
Tabla 15. Procedimiento de la Gestión del Direccionamiento Estratégico	66
Tabla 16 . Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y Registros	72
Tabla 17. Procedimiento de Auditorías Internas	76
Tabla 18. Procedimiento Acciones Correctivas – Preventivas y de Mejora	80
Tabla 19. Procedimiento Servicio No Conforme	84
Tabla 20. Procedimiento Gestión del Ingreso y Matrícula	87

Tabla 21. Procedimiento de la Gestión Académica	93
Tabla 22. Procedimiento de la Gestión del Bienestar	101
Tabla 23. Procedimiento de la Gestión del Talento Humano	105
Tabla 24. Procedimiento de la Gestión Financiera	110
Tabla 25. Indicador de Gestión	118
Tabla 26. Indicador para medir la Gestión del Direccionamiento Estratégico	120
Tabla 27. Indicador para medir la Gestión de la Calidad y el Mejoramiento	120
Tabla 28. Indicador para medir la Gestión del Ingreso y Matrícula	121
Tabla 29. Indicador para medir la Gestión Académica	121
Tabla 30. Indicador para medir la Gestión del Bienestar	122
Tabla 31. Indicador para medir la Gestión del Talento humano	122
Tabla 32. Indicador para medir la Gestión Financiera	123

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama RedColsa Gane	27
Ilustración 2. Organigrama Fundación Social Gane	28
Ilustración 3. Ciclo PHVA	34
Ilustración 4. Mapa de procesos Fundación Social Gane	40
Ilustración 5. Mapa de sub procesos de la gestión de educación	41

LISTA DE ANEXOS

Anexos A. Procedimiento para la elaboración y control de documentos y registros	131
Anexos B. Instructivos Informes de Auditoría	132
Anexos C. Listado de actualización de documentos	134
Anexos D. Listado de verificación auditoría	135
Anexos E. Listado maestro de acciones correctivas y preventivas	136
Anexos F. Listado maestro de documentos	137
Anexos G. Plan de auditorías internas	138
Anexos H. Reporte de acción correctiva y de mejora	139
Anexos I. Revisión por la dirección	141
Anexos J. Listado de formatos que fueron documentados en la Fundación Social Gane para la realización de los procedimientos	142

GLOSARIO

SGC: sistema de gestión de calidad

NTC: norma técnica colombiana.

ISO: organización internacional de normalización.

Norma ISO 2015: sistema de gestión de calidad que funciona mediante procedimientos, caracterizaciones, y recursos que contribuyen al control y eficiencia en la operación y entrega del servicio institucional¹.

Ciclo PHVA: proceso que utiliza la planeación, ejecución, verificación y actuación de actividades institucionales.

PEI: proyecto educativo institucional.

REDCOLSA: Red Colombiana de servicio, casa matriz de la Fundación Social Gane.

MEN: ministerio de educación nacional.

¹ COLOMBIA. ICONTEC. (23, septiembre,2015). Por la cual se crea la norma técnica colombiana. Sistemas de gestión de calidad. [En línea]. Bogotá, D.C., 2015. [Consultado: 23, septiembre,2017]. Disponible en internet: http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf

RESUMEN

El enfoque basado por procesos es una herramienta que utiliza parámetros de un sistema de gestión de calidad para garantizar la operación eficiente en una institución. Es por ello que ha sido útil para implementar caracterizaciones y procedimientos para cada una de las partes interesadas de los procesos internos que contribuyen a la entrega del servicio educativo para la comunidad en general dentro de la Fundación Social Gane.

Como primer punto fue necesario identificar el mapa de procesos general de la Fundación Social, permitiendo así abrir el panorama que compone los sub procesos de la gestión educativa, siendo esta gestión la base del presente trabajo, puesto que se busca generar estándares de calidad para la entrega de un servicio educativo. Continuamente se caracterizaron todas las gestiones que consolidan la gestión educativa implementando un ciclo PHVA, indicadores de medición de la gestión y análisis de riesgos para prevenirlos una vez se puedan presentar, posteriormente se elaboraron procedimientos para realizar cada una de las gestiones. Todo lo anterior comprendió una metodología cualitativa apoyada en el diseño de encuestas de satisfacción al cliente y auto evaluaciones institucionales que ayudan a medir la calidad del servicio educativo

Finalmente, la correcta implementación de los procesos contribuye a la Fundación Social Gane como pilares esenciales para terminar la implementación de un sistema de gestión de calidad que permitirá mantener un control sobre todas las actividades que se desarrollarán en la institución así mismo, ser reconocidos por MEN como institución certificada para brindar un servicio educativo de alta calidad.

Palabras clave: PHVA, enfoque basado por procesos, Fundación Social Gane, SGC, gestión educativa.

ABSTRACT

The process-based approach is a tool that uses parameters of a quality management system to guarantee efficient operation in an institution. That is why it has been useful to implement characterizations and procedures for each one of the interested parties of the internal processes that contribute to the delivery of the educational service for the community in general within the Foundation Social Gane.

As a first point, it was necessary to identify the general process map of the Social Foundation, thus opening up the spectrum that composes the sub processes of educational management, this management being the basis of this work, since it seeks to generate quality standards for the delivery of an educational service. All the procedures that consolidate educational management were continuously characterized by implementing a PHVA cycle, indicators of management measurement and risk analysis to prevent them once they can be presented, later procedures were elaborated to carry out each one of the managements. All of the above included a qualitative methodology supported by the design of customer satisfaction surveys and institutional self-assessments that help measure the quality of the educational service.

Finally, the correct implementation of the processes contributes to the Foundation Social Gane as essential pillars to complete the implementation of a quality management system that will allow to maintain control over all the activities that will be developed in the institution as well, to be recognized by MEN as Certified institution to provide a high quality educational service.

Keywords: PHVA, process-based approach, Foundation Social Gane, SGC, educational management.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día el sistema educativo desde sus diferentes ciclos académicos se ha preocupado por ofrecer un excelente servicio a la comunidad. Es por esto, que en su afán de conseguir un posicionamiento en el mercado instauro procesos de calidad con proyección a un reconocimiento social, a la obtención de una ventaja competitiva y por ende a satisfacer las expectativas de las partes interesadas.

De esta manera, es que en el presente trabajo se realiza un enfoque basado en procesos donde previamente se caracterizan todas las actividades que deben de llevar a cabo los procesos internos de una institución, en este caso particular la Fundación Social Gane, para lograr un mejor servicio educativo y cumplir con la normatividad exigida por el gobierno nacional.

El siguiente trabajo pretende obtener el diseño y documentación mediante un enfoque de procesos en la Fundación Social Gane, una institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano ubicada en la ciudad de Santiago de Cali, con el propósito de consolidar bases organizacionales que a futuro faciliten la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2015 junto con las Normas Técnicas Colombianas 5555- 5581, correspondientes al Sistema de Gestión de Calidad en Instituciones para el trabajo y sus respectivos programas de formación. Dicho propósito, se establecerá desde una investigación cualitativa-descriptiva, en la cual a través del proceso metodológico de la observación y las encuestas de satisfacción que se realizan a quienes reciben el servicio educativo, se pueda analizar la forma en cómo se entrega y se percibe el servicio educativo. Con lo anterior, se espera encontrar los medios necesarios para hallar las falencias administrativas de la institución y poder subsanarlas, a través del diseño y documentación de procesos que vinculen a la Institución Educativa en un proceso de mejora continua.

Para lograr este propósito, se ha realizado una caracterización a la Fundación Social Gane efectuando un barrido desde sus inicios, el cual resume la consolidación como Fundación sin ánimo de lucro a su paso como institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano. De esta manera, se identifican las diversas problemáticas como la carencia de un área de calidad y mejoramiento que apoye procesos internos, la falta organizacional para la comunicación interna y el reporte de novedades. Ya que, de otra manera, si no se previene las contingencias que suceden en los procesos internos, se seguirán impidiendo la implementación de procesos de calidad y los aspectos sociales en los cuales emerge la competencia de las diferentes instituciones laborales de la ciudad de Cali, los cuales se consideran importantes para el análisis global. Por otra parte, permitirá reconocer a las Instituciones del Trabajo y el Desarrollo Humano desde los Sistemas de Calidad y por tanto organizar

una propuesta que permita la ejecución del propósito inicial. Es así, como este proyecto se valida como un paso para la proyección de calidad que la Fundación Social Gane desea ubicar en su visión, como institución educativa desde la legalidad y con la certeza de que será un gran aporte para su proceso interno y externo una vez se encuentren definidos el diseño y la documentación de sus procesos.

Finalmente, una vez terminadas las actividades propuestas del presente trabajo se espera que estas sirvan como pilares para mejorar el servicio educativo, y conjuntamente reúna los procesos internos de la institución para que juntos puedan cumplir con las directrices del Ministerio de Educación Nacional en donde certeramente se demuestre que al implementar los sistemas de gestión de calidad la institución queda en capacidad de certificar a los estudiantes bajo contextos de alta competitividad laboral.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1 ANTECEDENTES

Fundación Social Gane, es una entidad sin ánimo de lucro que desde su nacimiento ha velado para que sus acciones estén enmarcadas en la búsqueda de alternativas que mejoren la calidad de vida de las personas vinculadas a la Red de Servicios REDCOLSA conocida por su marca comercial como Gane y a la comunidad del Valle del Cauca, como un ejercicio de acciones que materialicen la responsabilidad social empresarial.

Esta Fundación, nace como institución educativa en el año 2009. Sus inicios se evidencian en la resolución de aprobación de su programa educación para adultos CLEI, el cual surge de la necesidad de capacitar a sus asesores de venta y de motivarlos para obtener un título de Bachiller. No quedándose allí, La fundación busca crecer con su fuerza de venta y solicita su aprobación como Institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano (Res. 4143.0.21.9201 Oct. 2011), ofertando su primer programa técnico laboral en agente de ventas, el cual es exclusivo para los colocadores de apuestas, con el fin de potenciar las ventas a través de esta capacitación. Actualmente, esta institución visualiza su crecimiento a través de un segundo programa denominado Técnico Laboral en Auxiliar Administrativo (Res. 4143.0.21.1695 Feb.2015) que se oferta abiertamente a la comunidad caleña.

Los inicios de la Educación para el Trabajo se enmarcan desde la concepción de la Ley General de Educación 115 de 1994, en su artículo No. 36², donde expresa este tipo de educación como una oferta en artes y oficios encaminados a un proceso informal, pero a su vez valido para que las instituciones educativas lo pudiesen brindar a la comunidad como un servicio más, en los procesos de enseñanza-aprendizaje. Sin embargo, con el nacimiento del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, a través del SENA en 1997³, se da criterios específicos a las instituciones que deseen impartir esta educación; sin embargo, la consolidación de esta formación como proceso independiente se realiza 9 años

² COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley General de Educación 115. (8, febrero, 1994). Por el cual, se crea el sistema de educación y se dictan otras disposiciones. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá, D.C., 1994. p. 1-50.

³ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. CONPES 2945. (1997). Por el cual, el Gobierno Nacional le encomienda al SENA liderar la construcción de un sistema que articule toda la oferta educativa técnica, pública y privada, para regularla y potenciarla. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá, D.C., 1997.

después mediante el Decreto 2888 de 2007⁴, el cual notifica a las directrices la creación de una institución con este carácter educativo. Posteriormente, es modificado a los dos años por el Decreto 4904 de 2009⁵, actualizando los requerimientos de constitución y diseño de programas, pasando a ser verificados por el área de inspección y vigilancia de cada una de las Secretarías Municipales y dejando al Sistema Nacional de Formación para el Trabajo, como líder en la constitución de competencias laborales para el diseño curricular de los programas académicos.

El diseño curricular de estos programas, se deben realizar con base a la Clasificación Nacional de Ocupaciones liderada por el SENA, pues esta institución es la encargada de dinamizar el Sistema de Formación para el Trabajo a través del sector productivo que constituyen las mesas sectoriales a nivel nacional mediante el Decreto 1120/1996⁶. Estas mesas de trabajo sectorial tienen como propósito unificar las tareas específicas laborales que entrarán a desarrollar las personas que culminen satisfactoriamente las competencias asignadas en alguna Institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano. Esta tarea la ratifica el CONPES 81/2004 en la cual el Gobierno Nacional le encomienda al SENA “liderar la construcción de un sistema que articule toda la oferta educativa técnica, pública y privada, para regularla y potenciarla, se da inicio al proceso de consolidación del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo”⁷. Es así, como este tipo de instituciones deben tener en cuenta los diferentes entes que participan en la normatividad para que su licencia de funcionamiento y resolución de programas técnicos laborales, a través de la presentación de un Proyecto Educativo, sea admitida; a la fecha la aprobación de alguno de estos requerimientos es determinado por el Decreto 1075 de 2015, derogando el 2888 de 2004 mencionado anteriormente.

Para lograr un reconocimiento de excelencia con las características de este tipo de instituciones laborales se pueden lograr a través de dos perspectivas: La primera relacionada con la validación SENA, en la cual evalúan los componentes pedagógicos y da una certificación acreditándola como una opción similar a los

⁴ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Guía 29. (29, Julio, 2008): Por la cual se decreta la verificación de los Requisitos Básicos de Funcionamiento de Programas de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. Bogotá, D.C., 2008.

⁵ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 4904. (16, diciembre, 2009). Por la cual, se crea la organización, oferta y funcionamiento del servicio de las instituciones para el trabajo y el desarrollo humano. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2009.p.1-15

⁶ COLOMBIA. SENA. Decreto 933. (20, noviembre, 2003). Por la cual se crea el sistema nacional de formación para el trabajo. [En línea]. Bogotá, D.C., 2003. [Consultado: septiembre 23 de 2017]. Disponible en internet: www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-155564_archivo_pdf.unknown

⁷ COLOMBIA. MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO. CONPES 81. (26, julio, 2004). Por la cual se realiza la consolidación del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo. [En línea]. Bogotá, D.C., 2004. [Consultado: 15, febrero, 2017]. Disponible en internet: http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/articles-277170_81.p

procesos académicos que ellos ofertan, de esta manera los estudiantes de esa institución, tendrán las mismas competencias a desarrollar y los derechos en la prestación de sus pasantías; la segunda se enmarca en la obtención de una certificación del Sistema de Gestión de Calidad a través de ICONTEC, BUREAU VERITAS, entre otras entidades que se encuentren habilitadas (por la Superintendencia de Industria y Comercio), las cuales sistematizan la operatividad académica y administrativa de las Instituciones para el Trabajo y el Desarrollo Humano, bajo las Normas Técnicas Colombianas 5555 y 5581 avaladas por el Ministerio de Educación Nacional, las cuales certifican a través de procesos y procedimientos, la estructura organizacional y de formación para la verificación de los deberes de la calidad educativa que han sido diseñados exclusivamente para este tipo de formación.

En la implementación de calidad al año 2016 en Santiago de Cali, de las 183 instituciones para el trabajo y el desarrollo humano⁸ registradas en la Secretaría de Educación Municipal, sólo 27 han logrado la certificación de calidad bajo las Normas Técnicas Colombianas⁹ en uno o más de sus programas laborales. El Ministerio de Educación Nacional, ha considerado a través de sus diversos Planes de Desarrollo, que este tipo de educación forme parte de la formalidad educativa y que por ende muestre resultados que impacten el campo laboral y por tanto ha tomado como voluntario el proceso de certificación de calidad de estas entidades, como lo afirma en el artículo 3 del Decreto 2020 de 2006. Que cita lo siguiente:

“Características de la certificación de calidad de la formación para el trabajo. La certificación a que se refiere el presente decreto está dirigida a los programas y las instituciones oferentes de formación para el trabajo, con el objeto de obtener un reconocimiento público de su calidad. Es de carácter voluntario y está a cargo de organismos de tercera parte, especializados y reconocidos públicamente que actúan de acuerdo con criterios estándares, procesos e instrumentos establecidos específicamente por CAFT y las disposiciones de este decreto. Es de carácter temporal y debe ser renovada periódicamente, conforme con los reglamentos que

⁸ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. (03, febrero, 2005). Por lo cual se crea el sistema de información de educación para el trabajo y el desarrollo humano. [En Línea]. Bogotá D.C.,2005.[Consultado: 04, febrero,2017]. Disponible en internet: <http://siet.mineduccion.gov.co/consultasiet/institucion/index.jsp>

⁹ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. (12, abril,2007). Por lo cual se crean las instituciones y programas certificados con calidad. [En Línea]. Bogotá. D.C.,2007.[Consultado: 14,febrero,2017]. Disponible en internet: <http://www.mineduccion.gov.co/1759/w3-article-274316.html>

expida este organismo, sin perjuicio de las autorizaciones y certificaciones requeridos por las disposiciones vigentes.”¹⁰

De esta manera, siendo voluntaria la certificación por parte de la institución, ofertan beneficios adicionales a quienes toman la acertada decisión de iniciar la implementación de este tipo de procesos, a través del Sistema de Aseguramiento de la Calidad¹¹ emitido por el Ministerio de Educación, donde cada Secretaría de Educación implementa las acciones del aseguramiento, el cual permite que con recursos de la nación estas instituciones inicien con capacitaciones previas, el diagnóstico de la calidad educativa. Adicionalmente, les facilita recibir asesoría básica del levantamiento de los procesos institucionales; quienes ya están certificados pueden participar de los concursos, ferias, procesos de investigación reconocidos por las diversas entidades públicas y la oportunidad de articulación en ciertas instituciones tecnológicas para brindar la continuidad de la formación. Es así, como esta certificación favorece a la institución en su posicionamiento en el mercado, en su proceso académico-práctico y la articulación con instituciones con ciclos de profesionalización, las cuales se convierten en oportunidades de crecimiento y mejora continua institucional, para ofertar un servicio de calidad.

1.2 PLANTEAMIENTO PROBLEMA

Fundación Social Gane, siendo una institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano, requiere dentro de su estructura organizacional como obligatoriedad para la adquisición de un reconocimiento social, la caracterización de los procesos que hacen parte de su quehacer institucional con el objetivo de consolidar y proyectar a la comunidad su misión y visión de una manera clara y efectiva. Es por esto, que, debido a la falta de la caracterización de sus procesos enmarcados en Sistema de Calidad, Fundación Social Gane no tiene ventaja competitiva frente al resto de Instituciones que ya han implementado un Sistema que le permita desarrollar de forma efectiva su función de ser. Es aquí, donde yace la necesidad de empezar a diseñar y documentar las acciones de esta institución mediante un enfoque de procesos que faciliten y ayuden a mejorar el funcionamiento del servicio, el cual exprese confiabilidad y seguridad para toda la comunidad interesada en adquirir los estudios ofertados por esta fundación.

¹⁰ COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 2020 (16, junio,2006). Por el cual, se decreta el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo. [En línea]. Bogotá D,C.,2006. [Consultado: 23, febrero,2017]. Disponible en internet: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-105280.html>

¹¹COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. (13, marzo,2017). Por la cual se genera la estrategia nacional en gestión del talento humano en aseguramiento de la calidad. [En línea]. Bogotá D,C.,2017. [Consultado: 20, junio,2017]. Disponible en internet: <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/w3-propertyvalue-45771.html>

Revisando las características de las Instituciones para el Trabajo y el Desarrollo Humano, estas brindan capacitación en el ámbito laboral desde las competencias emitidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, las cuales pretenden formar a los estudiantes de acuerdo con los parámetros establecidos por empresarios para desarrollar actividades puntuales. En este sentido, varias instituciones de este tipo de educación de la ciudad de Cali han brindado sus ofertas desde los diferentes programas por competencias para el trabajo, y han logrado mediante un proceso efectivo la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Este paso en la implementación de un SGC en estas instituciones, les permite consolidar una organización interna de sus procesos, y la credibilidad en el momento de la oferta a sus usuarios; cabe resaltar que las instituciones que posean este tipo de implementación, el Ministerio de Educación Nacional, les ha otorgado algunos beneficios como: la participación en actividades de educación superior, la inclusión de proyectos investigativos en las diversas entidades gubernamentales y el desarrollo de prácticas empresariales remuneradas.

Fundación Social Gane a la fecha con su licencia de funcionamiento y sus dos programas laborales (agente de ventas y auxiliar administrativo), ha permitido capacitar las asesoras a su cargo con la ventaja de que los programas están diseñados de acuerdo con las necesidades de su empresa aliada GANE REDCOLSA. Sin embargo, hoy por hoy, la Fundación está en búsqueda de la expansión de sus programas a la comunidad caleña. Es por esto, que necesita de los beneficios que otorga el Ministerio de Educación, pues cuando una Institución para el trabajo se certifica mediante un Sistema de Gestión, está en capacidad de acoger de manera efectiva a las partes interesadas en los programas ofertados. Del mismo modo, se puede decir que es de gran ayuda poder obtener estos tipos de certificación para trazar estrategias e impactos, que conlleven al crecimiento de una institución beneficiando a la comunidad en general.

Ahora bien, siendo la fundación una entidad sin ánimo de lucro, este diseño y documentación de procesos le permitirá organizarse y repensar las actividades académicas, administrativas y de mercadeo con el propósito de lograr un posicionamiento local. Visto desde la NTC 5555 en su literal de objeto y campo de aplicación¹², en donde indica que la Norma se crea como requisito para las instituciones que deseen aumentar la satisfacción de los clientes, a través del SGC. Dicha afirmación, es la que avala la Fundación Gane y las demás Instituciones para

¹² MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Norma técnica colombiana 5555. (05, marzo,2007). Por la cual, se decreta el sistema de gestión de la calidad para Instituciones de formación para el trabajo. Documento en PDF. Bogotá, D.C., 2007. p. 5.

el Trabajo y el Desarrollo Humano, debido a que buscan alcanzar este tipo de implementación, con miras a la satisfacción del cliente y por tanto a ofertar servicios de calidad.

Inicialmente una de las razones de la Fundación Gane, para no haber buscado un SGC, fue el sesgar su proceso de formación siendo este exclusivo para las asesoras REDCOLSA GANE. Esto debido, a que el objetivo del programa era potenciar las habilidades en ventas de las asesoras sin proyectarse a la oferta de la comunidad en general. Cuando se apertura el segundo programa (auxiliar administrativo), se percibe que la comunidad (ajena a las asesoras) se interesa por este programa y comienza la búsqueda intensiva para las prácticas empresariales de los nuevos usuarios. Conforme con lo anterior, cualquier Institución para el Trabajo, debe velar porque sus estudiantes realicen la práctica empresarial, siempre y cuando no estén laborando (Decreto 1075 de 2015) está búsqueda se ve ligado a una concertación, debido a que los empresarios no están en la obligación de brindar alguna remuneración por el servicio que los estudiantes prestan, y mucho menos realizarles algún tipo de vinculación laboral, lo que desmotiva al estudiante a continuar su proceso de formación y buscar otra institución.

Cuando mencionamos a una Institución Certificada en un Sistema de Calidad, la situación anterior cambia completamente, tanto la institución como el estudiante pueden conseguir la empresa en donde realizar prácticas empresariales y una remuneración a los estudiantes del 75% de un SMLV¹³. Asimismo, académicamente su práctica estará estrechamente relacionada con las competencias a desarrollar y les servirá como fundamento de experiencia en su hoja de vida para las proyecciones laborales futuras. Esta es una de las grandes ventajas a las cuales pueden acceder los usuarios cuando se fijan en este tipo de instituciones con certificación.

Conviene subrayar que, ligado al juicio de los usuarios externos, la Fundación Social Gane no cuenta con una documentación precisa de cada una de las actividades, lo que limita la verificación y adecuado seguimiento de las acciones que realiza, impidiendo su crecimiento organizacional. Entre las acciones que son importantes en la toma de decisiones para la institución, se encuentran vacíos en la evaluación de proveedores, satisfacción al cliente e indicadores de seguimiento a los estudiantes, parámetros que se consideran fundamentales para el proceso misional de la institución. Estas son algunas de las problemáticas que se encuentran y no permiten que la institución posea un orden, lo que desestabiliza y crea ante sus usuarios una posible desconfianza ante los asuntos académicos, de bienestar y financieros ofertados. Sin desconocer el esfuerzo por lograr la aprobación de su

¹³ COLOMBIA.SENA. (16, enero,2017). Por la cual se genera un instructivo de contrato de aprendizaje. [En línea]. Bogotá D,C.,2017. [Consultado: 20, junio,2017]. Disponible en internet: http://www.sena.edu.co/es-co/trabajo/Documents/instructivo_2016.pdf.

resolución de funcionamiento y programas laborales, es necesario aterrizar la misión de la Fundación, mediante acciones puntuales que se registren, se verifiquen y se analicen como ejercicio de la mejora continua y de la imagen ante los usuarios.

Es así como, el reto de esta institución es iniciar la implementación de un SGC y para ello es necesario comenzar con el correcto diseño y documentación de cada uno de sus procesos internos que aseguran la operación del sistema educativo para enmarcarse en la competitividad local de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y destacarse como una institución que le apuesta a la mejora continua.

1.2.1 Formulación del problema

¿De qué manera influye el diseño y la documentación del SGC en el proceso administrativo de la Institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano, Fundación Social Gane?

1.2.2 Sistematización

- ¿En qué consisten las normas de gestión de calidad enfocadas a las instituciones del trabajo y desarrollo humano?
- ¿Cuáles son las funciones de los diferentes procesos centrados en la educación dentro de las instituciones para el trabajo y desarrollo humano?
- ¿Cuáles son los indicadores de gestión que permitirían medir la eficacia de un proceso de Gestión de Calidad en la institución?

1.3 JUSTIFICACIÓN

Un Sistema de Calidad es la estructura que pretende llevar a cabo la organización de una institución de forma efectiva con el objeto de satisfacer a las partes interesadas. Desde la administración, el desarrollar este tipo de sistemas permite una plena ejecución de sus procesos y, por tanto, mejora la productividad empresarial al realizar un constante seguimiento de sus servicios.

Administrativamente, las instituciones educativas más que prestadoras de un servicio, se enmarcan en las empresas que lideran, gestionan talento humano y manejan recursos que permiten su debido funcionamiento y posicionamiento en un mercado, dada esta condición se debe de contar con un Sistema de Gestión de

Calidad, el cual garantice a las partes interesadas un mejor proceso en el servicio ofertado. Es por ello, que la Fundación Social Gane como institución para el trabajo y el desarrollo humano debe implementar este tipo de sistemas, que beneficiaría radicalmente toda su estructura organizacional y con ello proyectarse a la comunidad con mayor seguridad, dentro de un posicionamiento y competitividad el cual lideraría desde todos sus procesos; esto se hace necesario, pues mediante este sistema, la participación de sus actores sería el primer filtro para la medición de aspectos como la satisfacción del cliente (interno y externo), los indicadores de gestión y la posibilidad de llegar al mejoramiento continuo.

Adecuar un diseño y documentación de los procesos que se despliegan en el quehacer institucional, es actuar ante la necesidad de cambio y de estar conscientes de la mejora que se debe realizar en la oferta educativa, pues al documentar los procesos, se reconoce el colectivo de actividades y se identifican falencias y acciones de mejora que se puede implementar para lograr una proyección acertada ante la comunidad en general. Es así, que se presenta el enfoque basado por procesos¹⁴ que el presente proyecto desea integrar a la Fundación Social Gane, dando paso a la reflexión como primer diagnóstico que centrará las actividades desarrolladas por esta institución.

Para iniciar este diagnóstico será importante identificar como se encuentran los factores, que posteriormente serán clave en la construcción de los procesos institucionales:

- Influencia en la satisfacción del cliente.
- Los efectos en la calidad del producto/servicio.
- Influencia en Factores Clave de Éxito (FCE).
- Influencia en la misión y estrategia.
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- Los riesgos económicos y de insatisfacción.
- Utilización intensiva de recursos.

Cada uno de estos factores posibilitan en reconocimiento de las oportunidades y amenazas de la institución, en ese sentido se convierten en la primera herramienta

¹⁴ GONZALEZ, Hugo. Enfoque basado en procesos como principio de gestión. (11, marzo,2013). [En línea]. Buenos aires D,C.,2013. [Consultado: 20, junio,2017]. Disponible en internet: <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/03/11/enfoque-basado-en-procesos-como-principio-de-gestion/>

para el trabajo por procesos con el fin de acercar la realidad en la cual emerge la institución y por tanto consolidar las prioridades para el desarrollo de las actividades.

Las ventajas de acceder a un enfoque basado por procesos en la educación son de gran impacto al ser reconocidos ante el Ministerio de Educación Nacional, como una institución comprometida con su mejoramiento y crecimiento continuo; ante la Secretaria de Educación Municipal, como una institución que propende liderar procesos efectivos desde su construcción académica, que conllevan a egresar al municipio excelentes técnicos laborales con mayores posibilidades de posicionamiento laboral. Por otro lado, en cuanto a sus clientes (estudiantes) ser la institución elegida por su contenido de calidad y con un factor diferencial entre sus competidores; y estratégicamente como opción de nuevos prospectos en el mercado, mejorando la imagen global de la empresa.

En relación con lo anterior, es como se denota la necesidad en las instituciones de contar con un sistema de gestión de calidad y más aún cuando son orientadas hacia el trabajo y el desarrollo humano. Dado que, son las que deben preocuparse por llegar a los procesos de calidad que evidencien que los empresarios que reciben los egresados están satisfechos porque estos cuentan con excelentes competencias para desempeñar su labor.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Diseñar y documentar un enfoque por procesos en el área de educación en la Fundación Social Gane para establecer mecanismos de control y mejora con el propósito de contribuir con el proceso de acreditación institucional.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar y caracterizar el mapa de procesos, y sus respectivos riesgos de los procesos de la Fundación Social Gane.
- Diseñar los procedimientos asociados a cada uno de los procesos caracterizados.
- Documentar los formatos asociados a cada uno de los procedimientos expuestos.
- Identificar y documentar los indicadores necesarios que permitan medir la eficacia del sistema de gestión de calidad.

2. MARCOS DE REFERENCIA

2.1 MARCO CONTEXTUAL

2.1.1 Datos de la Empresa

Razón Social: Fundación Social Gane

Nit: 900 200 320 -5

Dirección: Calle 9 # 4 -50 Beneficencia del Valle Of. 210-213

Teléfono: 881 20 00 – 682 34 34

Fundación Social Gane es una entidad sin ánimo de lucro que adicional a su razón social, es una Institución para el Trabajo y el Desarrollo Humano avalada por la Secretaria de Educación Municipal con Res. 4143.0.21.9201 oct/2011, con 6 años de funcionamiento como institución educativa, la cual tiene a la fecha dos programas técnicos laborales vigentes: Técnico en Agente de Ventas Res. 4143.0.021.9220 y Técnico Auxiliar Administrativo Res. 4143.0.21.9615. Entre los dos programas han egresado alrededor de 256 usuarios, en su gran mayoría asesoras de venta beneficiarias de REDCOLSA Gane. A la fecha cuentan con 98 estudiantes: 44 en el programa Agente de Ventas y 54 en el programa Auxiliar Administrativo, los cuales cumplen con una intensidad horaria semanal de 10 horas entre actividades presenciales y autónomas entre lunes y sábado en su mayoría en la jornada de la tarde. Además, vale la pena resaltar que cuenta para el segundo semestre del año, con un convenio SENA, de cursos cortos ofertados gratuitamente a la comunidad en general en horas de la mañana.

Adicional a los programas laborales, la institución también oferta cursos cortos de sistemas básicos, Excel intermedio y avanzado, manejo de redes sociales para las ventas e internet, seminarios y diplomados, centrados en los procesos de venta y el emprendimiento gratuitos para los beneficiarios de REDCOLSA Gane. Entre otros cursos, se evidencian las artes y oficios como: elaboración de productos de aseo, bisutería, decoración de sandalias, elaboración de correas y muñecos navideños, lo cual amplía los servicios a la comunidad.

Dentro de su horizonte institucional tiene como misión: ser una institución de carácter social interesada en el desarrollo del ser humano ofreciendo capacitación y educación integral como oportunidad de mejorar el nivel de vida a todas las

personas vinculadas a la red de servicios del sector de las apuestas y la comunidad en general.

Desde la consolidación de su visión se enfocan en el año 2020 a ser reconocida como una institución de formación para el trabajo y el desarrollo humano, con excelencia educativa, basada en procesos de calidad, con amplias posibilidades de capacitación en diferentes modalidades. De esta manera, aportar al desarrollo sostenible personal, familiar de beneficiarios y particulares, siendo así, una alternativa positiva al desarrollo económico familiar sostenible¹⁵. Teniendo en cuenta lo anterior, se puede decir que, proyectando esta visión, se afirma la importancia de aplicar el diseño y documentación de los procesos, lo que aportaría al alcance de la misma y al mejoramiento de la institución.

2.1.2 Estructura organizacional

2.1.2.1 ORGANIGRAMA REDCOLSA GANE.

Ilustración 1. Organigrama RedColsa Gane



Fuente: GANE. Planeación Estratégica de Redcols. (2017).[mapa].[En línea]. Santiago de Cali.,2017. [Consultado 09, Sept,2017] Disponible en internet: <http://www.gane.com.co/>

¹⁵ FUNDACIÓN SOCIAL GANE. Proyecto Educativo Institucional. Santiago de Cali (2014). p.15

2.1.2.2 ORGANIGRAMA FUNDACIÓN SOCIAL GANE.

Ilustración 2. Organigrama Fundación Social Gane



Fuente: GANE. Planeación Estratégica Fundación. (2017). [mapa]. [En línea]. Santiago de Cali.,2017. [Consultado 09, septiembre,2017] Disponible en internet: <http://www.gane.com.co/>

2.2 MARCO LEGAL

El proceso que se realiza debe contar con normas que posibiliten la constante consulta para verificar que la documentación se esté realizando con las directrices establecidas.

Se mencionan desde el área de la Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano y el Sistema de Gestión de Calidad las siguientes directrices:

- ✓ Ley General de Educación 115 de 1994 La presente Ley señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una

función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación, cátedra y en su carácter de servicio público¹⁶.

- ✓ Decreto 2020 de 2006 El Ministerio de la Protección Social desarrolla la acreditación de la calidad de los programas y entidades de formación para el trabajo¹⁷.

- ✓ Decreto 1075 de 2015: disposición que recopila las normas reglamentarias preexistentes que rigen el sector educativo, con el fin de contar con un instrumento jurídico único que facilite la consulta y aplicación de los mandatos relacionados con la educación en el país¹⁸.

- ✓ Guía 29 MEN: Esta guía presenta los pasos para la verificación de los requisitos básicos de calidad que deben cumplir los programas para obtener el registro por parte de la secretaría de educación de la entidad territorial certificadas¹⁹.

- ✓ ISO 9001-2015: La Organización Internacional de Estandarización (ISO) es una organización independiente y no-gubernamental formada por las organizaciones de estandarización de sus 163 países miembros. Es el mayor desarrollador mundial de estándares internacionales voluntarios y facilita el comercio mundial al proporcionar estándares comunes entre países; sitúa la nueva versión de la norma como parte integral de los esfuerzos de una organización por el desarrollo sostenible y lo fomenta como herramienta para mejorar el rendimiento general²⁰.

¹⁶ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley 115 (8, febrero, 1994). Por la cual se expide la ley general de educación. Bogotá D.C. 1994. P. 1-50

¹⁷ COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 2020 (16, junio, 2006). Por el cual, se decreta el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2006. P. 1-6

¹⁸COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 1075 (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. Bogotá, D.C., 2015 P.1-394

¹⁹ GUÍA 29 de 2008. Ibíd. p 6.

²⁰ COLOMBIA. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. ISO 9001. (23, septiembre, 2015). Por el cual se creó la sistematización de normas ISO9001. [En línea]. Bogotá D.C., 2015. [Consultado: 15, febrero,2017]. Disponible en internet: http://ejrlb.com/docs2017/NORMA_ISO9001_2015.pdf

Siendo esta una mayor atención de las partes interesadas a nivel interno y a nivel externo, como parte de la adopción de un enfoque basado en riesgos para la gestión de la calidad, y enfatiza la importancia de adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) como decisión estratégica para una organización.

- ✓ NTC 5555: El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), es el Organismo Nacional de Normalización de Colombia. Entre sus labores se destaca la reproducción de normas técnicas y la certificación de normas de calidad para empresas y actividades profesionales. La Norma Técnica Colombiana 5555 refiere Sistemas de gestión de calidad para las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano que armonice los proyectos educativos institucionales, la práctica educativa, y los requerimientos del entorno productivo, económico y social²¹.
- ✓ NTC 5581: Esta norma especifica los requisitos de calidad que deben tener los programas de formación para el trabajo. Los programas de formación para el trabajo tienen por objeto preparar a las personas en áreas específicas de los sectores productivos y desarrollo competencias laborales específicas relacionadas con las áreas de desempeño referidas en la Clasificación Nacional de Ocupación, que permitan ejercer una actividad productiva en forma individual o colectiva como emprendedor independiente o dependiente²².

2.3 MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

En la identificación de la estructura de la Educación y el Desarrollo Humano, con el objetivo de plantearse un panorama que asegure el inicio de una búsqueda pertinente del enfoque por procesos, es necesario comprender conceptos que dinamizan este tipo de educación y los conceptos que emergen desde la calidad, tomando como referencia las normas que rigen para este fin.

La Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano hace parte del servicio público educativo y responde a los fines de la educación consagrados en el artículo 5° de la Ley 115 de 1994 y se ratifica en el decreto 1075 de 2015 en su sexto capítulo.

²¹ COLOMBIA. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. ICONTEC. (2007). Por la cual se crean los programas de Formación para el Trabajo y Requisitos. Bogotá., 2007. P.1-26

²² COLOMBIA. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. ICONTEC. (2007). Por la cual se crean los Sistemas de Gestión de Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo. Bogotá D, C.,2007 P.1-27

Este tipo de educación tiene en su sentido complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales y conduce a la obtención de certificados de aptitud ocupacional, derivados de las disposiciones del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo. La misma comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, en la cual una institución organiza un proyecto educativo institucional y que se estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.²³

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2020 de 2006, se entiende que:

Educación para el trabajo es el proceso educativo formativo, organizado y sistemático, mediante el cual las personas adquieren y desarrollan a lo largo de su vida competencias laborales, específicas o transversales, relacionadas con uno o varios campos ocupacionales referidos en la clasificación nacional de ocupaciones, que le permiten ejercer una actividad productiva como empleado o emprendedor de forma individual o colectiva ²⁴.

Así mismo, este decreto brinda las pautas para enfocar a las instituciones para el trabajo, en los Sistemas de Gestión de Calidad que expresan, en conjunto las normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de una manera ordenada y sistemática.²⁵

Como toda la estructura educativa se comprenden objetivos fundamentales, que se deben cumplir por cada una de las entidades que aborden y oferten esta educación. Entre los objetivos se encuentran los siguientes:

1. Promover la formación en la práctica del trabajo mediante el desarrollo de conocimientos técnicos y habilidades, así como la capacitación para el desempeño artesanal, artístico, recreacional y ocupacional, la protección y aprovechamiento de los recursos naturales y la participación ciudadana y comunitaria para el desarrollo de competencias específicas.

²³ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 1075. (2015). Por la cual, se dispone el reglamento único del sector de Educación y se dictan otras disposiciones. Bogotá, D.C., 2015.p. 1-30.

²⁴ Decreto 2020 de 2006.Ibíd. Pág. 6

²⁵ ORTÍZ HERRERA, Hugo. Sistemas de gestión de la calidad. historia y definición. (24, mayo,2011). [En línea]. Bogotá D,C., 2011. [Consultado: 14, febrero, 2017]. Disponible en internet: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%e2%94%82-historia-y-definicion/>

2. Contribuir al proceso de formación integral y permanente de las personas complementando, actualizando y formando en aspectos académicos o laborales, mediante la oferta de programas flexibles y coherentes con las necesidades y expectativas de la persona, la sociedad, las demandas del mercado laboral, del sector productivo y las características de la cultura y el entorno.²⁶

Considerando esto, entonces las instituciones educativas como empresas al tener unos objetivos de funcionamientos claros, son parte de la afirmación de Julio García y Cristóbal Casanueva, los cuales definen la empresa como una "entidad que, mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos, empleados y la consecución de unos objetivos determinados"²⁷. En este sentido, se refleja que el tipo de instituciones educativas poseen sus objetivos de acuerdo con las normas establecidas y que para su funcionamiento cuentan con el recurso humano en la ejecución de sus actividades. De esta manera, la administración emerge desde la concepción de Chiavenato, donde indica que administrar es hacer las cosas por medio de personas de manera eficaz y eficiente²⁸. Evidenciando de esta manera, el propósito del enfoque por procesos donde estos dos últimos de eficiencia y eficacia se afianzan para obtener la satisfacción de quienes se encuentran involucrados.

Relacionando los conceptos de eficiencia y eficacia mencionados por Chiavenato, se debe presentar entonces el concepto ligado a estos, denominado Calidad definida por la ISO 9000 como grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos²⁹. Requisitos que son evaluados y certificados mediante procesos y que a su vez están ligados con la labor administrativa de cada entidad. La calidad, se convierte en el concepto fundamental del diseño y documentación del enfoque por procesos para esta institución, siendo la calidad la que enmarca las directrices a seguir.

²⁶ GUÍA 29 de 2008. *Ibíd.* p 7.

²⁷ GARCÍA, Julio. CASANUEVA, Cristóbal. *Prácticas de la gestión empresarial*. 1 ed. Bogotá: Mac Graw Hill Interamericana, 2001.

²⁸ CHIAVENATO, Idalberto. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 3 ed. Bogotá: McGraw Hill Interamericana, 2004.

²⁹ COLOMBIA. NORMA INTERNACIONAL.ISO 9000. (2015). Por la cual se pone a disposición los Sistemas de la Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. [En línea]. Bogotá D.C., 2015. [Consultado: 17, febrero, 2017]. Disponible en internet: www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es

Tomando como referencia a las Instituciones Educativas como empresas, se crea en el 2007 por la Unidad de Sectorial de Normalización de Calidad de la Formación para el Trabajo del Ministerio de Educación Nacional, las Normas Técnicas Colombianas 5555 y 5581; en la primera se establecen los sistemas de gestión de calidad para todas las instituciones del trabajo y el desarrollo humano incluyendo cajas de compensación, instituciones de media técnicas o empresas que desarrollen actividades de capacitación permanente a sus colaboradores; en la segunda se establece la norma para obtener el sistema de gestión en los programas ofertados por la institución los cuales inicialmente avala el municipio a través de su secretaría de educación, sin embargo en esta NTC 5581, no se incluyen programas de salud, ni de idiomas, pues estos tienen una normatividad diferentes para su oferta académica, debido a las características de este tipo de programas. Adicional a ello, esta última Norma, tiene la característica que aporta al proceso de calidad de programa técnicos profesionales y tecnológicos.

En este reconocimiento como empresa, se evidencia que para lograr un enfoque por procesos la Norma ISO-9001:2015 identifica el ciclo PHVA, para generar el primer paso ante la ejecución este enfoque. Se considera que El ciclo PHVA o ciclo de Deming fue dado a conocer por Edwards Deming en la década del 50, basado en los conceptos del estadounidense Walter Shewhart. PHVA significa: Planificar, hacer, verificar y actuar. En inglés se conoce como PDCA: *Plan, Do, Check, Act*.

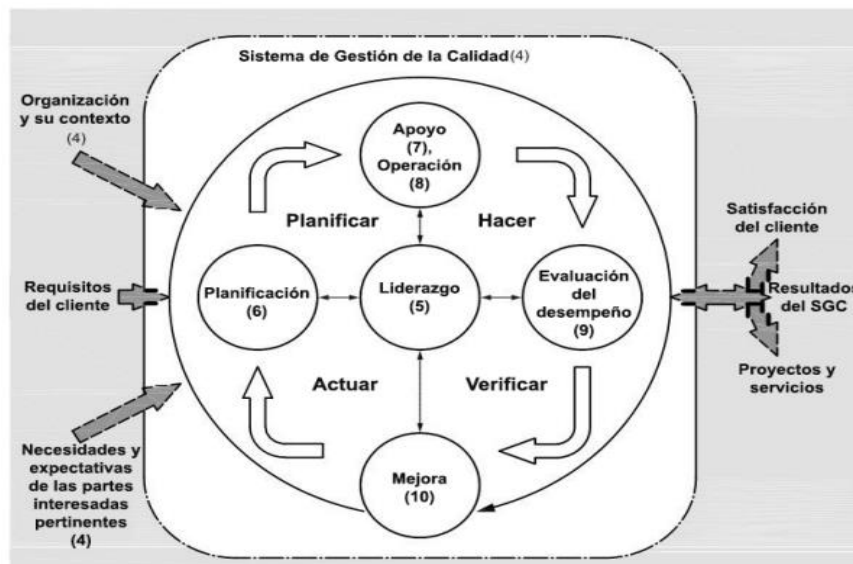
Este ciclo constituye una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) con el propósito de permitirle a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos ofrecidos, facilitándole tener una mayor participación en el mercado, una optimización en los costos y por supuesto una mejor rentabilidad.³⁰ Con la implementación de un ciclo de PHVA se dará paso a una planeación del sistema de gestión de calidad para este tipo de educación, direccionado hacia un debido cumplimiento en la realización e implementación de todas las actividades de la organización. Teniendo en cuenta al ciclo como el eje de diagnóstico de la empresa, se deben conocer cómo actúan los pilares del mismo como se puede observar a continuación:

- ✓ El planificar consiste en involucrar la gente correcta, recolectar los datos disponibles, comprender las necesidades de los clientes, estudiar exhaustivamente los procesos involucrados, desarrollar el plan, y entrenar al personal.

³⁰ SANCHEZ, Yuli. CICLO PHVA. (22, septiembre,2017). [En línea]. Bogotá D.C., 2017. [Consultado: 4, febrero, 2017]. Disponible en internet: <http://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>

- ✓ Hacer, consiste en implementar la mejora, verificar las causas de los problemas, y recopilar los datos apropiados.
- ✓ Verificar, permite analizar, desplegar los datos, comprender, documentar las diferencias, revisar los problemas y errores que se presenten.
- ✓ Actuar a través de la mejora del proceso, comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa e identificar nuevos proyectos y/o problemas³¹.

Ilustración 3. Ciclo PHVA



Fuente: ICONTEC. ISO 9001. (23, septiembre, 2105). Ciclo PHVA. [Imagen]. [En línea]. Bogotá D.C., 2015. [Consultado 15, febrero, 2017]. Disponible en internet: http://ejrlb.com/docs2017/NORMA_ISO9001_2015.pdf

³¹ GARCÍA, Manuel. QUISPE, Carlos. RAEZ, Luis. Mejora continua de la calidad de los procesos: Ciclo de mejora continua de la calidad los procesos PHVA. Vol. 6. Bogotá: En Industrial Data, 2003. p. 91-92.

Es así, como el ciclo PHVA, brinda el derrotero para el inicio de un enfoque de procesos en las empresas, en este caso constituida por una institución para el trabajo y el desarrollo humano. Por otra parte, las normas ISO, las normas Técnicas Colombianas, y el Ministerio de Educación Nacional crea objetivos entorno a la calidad. Mediante su Decreto 2020 del año 2006 los empodera, y reglamenta: la comprensión, el cumplimiento de los requisitos, la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor, la obtención de resultados del desempeño, eficacia del proceso y la mejora continua de los procesos con bases en mediciones objetivas³². Lo anterior conlleva, a tener la certeza de una directriz para el aseguramiento de la calidad en la Educación Para el Trabajo y el Desarrollo Humano.

Siendo el enfoque de procesos, el que determina la estructura de este proyecto, es relevante conocer la denominación de proceso, pues de éste se derivará las actividades a realizar en la Fundación Social Gane. El enfoque basado en los procesos es uno de los ocho principios de la gestión de la calidad que son la base de la norma **ISO 9001 del año 2015**. Además, de la comprensión de lo que es un proceso, de cómo interactúa con la parte importante para ser capaz de poner en práctica y mejorar el **Sistema de Gestión de la Calidad**. Así pues, cuando se conocen los procesos, se pueden entender mejor cuales son los que necesitan una forma específica de crear una salida, lo que le permite saber cuándo es necesario tener un procedimiento para ir junto a un proceso.³³Es por ello, que se debe de tener en cuenta que los procesos constan de:

- Elementos de entrada y salida, los cuales pueden ser tangibles o intangibles. Los resultados pueden ser también no intencionados como, por ejemplo: La contaminación ambiental.
- Clientes y partes interesadas que tengan necesidades y expectativas en los procesos, ellos son los que definirán los resultados que requiere un determinado proceso.
- Sistemas de medición para proporcionar información sobre el desempeño del proceso. Cualquier resultado debería ser analizado para poder determinar si existe necesidad de aplicar algún tipo de acción correctiva o de mejora.

³² MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Op. cit., p.9.

³³COLOMBIA. NORMA INTERNACIONAL. Nueva ISO 9001. (2015). Por el cual se hace explicito el Proceso y procedimiento. [En línea]. Bogotá D.C., 2015. [Consultado 15, junio, 2017]. Disponible en internet: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com>

Vale la pena resaltar que, en este enfoque de procesos, se atribuye el concepto de procedimiento, el cual es de gran importancia en el levantamiento de información y del diagnóstico de la empresa que implementará un Sistema de Gestión de Calidad, pues un procedimiento de acuerdo con la Norma ISO 9000 del año 2015, es una forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso. Puesto que, cuando se tiene un proceso que tiene que ocurrir en una forma se especifica cómo sucede, luego consolidando procesos y procedimientos se crea un mapa que consolida las actividades de la empresa, posteriormente llamado mapa de procesos y se dividen en tres tipos, los cuales dinamizarán el Sistema de Gestión; en él se plasmarán los procesos más importantes de la empresa. Los cuales, se categorizan de la siguiente manera:

- **Estratégicos:** Constituyen guías y directrices para los procesos operativos y de apoyo. Dentro de esta clasificación se encuentran los procesos gerenciales o administrativos de la organización. También, se los denomina procesos MOPs (Management Oriented Processes) o *procesos orientados a la administración*.
- **Operativos:** Crean valor y tienen impacto en el cliente final, son los procesos de realización del producto, también conocidos como Procesos COPs (Customer Oriented Processes) o *procesos orientados al cliente*.

De Apoyo: Dan apoyo o soporte a los procesos clave. Su valor es indirecto y generalmente sus clientes son internos. También se los denomina procesos SOPs (Support Oriented Processes) o *procesos orientados al soporte*.³⁴

Asimismo, como paso importante será necesario una correcta y eficaz actuación en todos estos procesos que permitirán mejorar resultados operativos internos acompañados por prácticas administrativas y financiera propias de la fundación social que estará regido al debido cumplimiento de las normas NTC-ISO 9000 para aclarar los requisitos y la aplicación interna de este sistema de gestión de calidad de la NTC-ISO 9004 para una mejora continua en el debido desempeño de los procesos.

Por otro lado, vale la pena resaltar que para tener un panorama certero sobre los riesgos generales e incertidumbres que pueden afectar los diferentes procesos dentro de la organización se hace útil seguir la guía de la gestión del riesgo de la NTC-ISO 31000, para garantizar que todos los objetivos y salidas que han sido

³⁴ GONZALEZ, Hugo. Elaboración mapa de procesos. Calidad y gestión. (20, julio, 2016). [En línea]. 2016. Buenos aires. 2016. [Consultado: 25, junio, 2017]. Disponible en internet: <https://calidadgestion.wordpress.com/2016/07/20/iso-90012015-elaboracion-de-mapas-de-procesos>.

planteados puedan ser cumplidos a total satisfacción. Ahora bien, todas las actividades que se realicen dentro de una organización, institución o empresa implican un riesgo de tal manera que “las organizaciones gestionan el riesgo mediante su identificación y análisis y luego evaluando si el riesgo se debería modificar por medio del tratamiento del riesgo con el fin de satisfacer los criterios del riesgo. A través de este proceso, las organizaciones se comunican y consultan con las partes involucradas, monitorean y revisan el riesgo y los controles que lo están modificando con el fin de garantizar que no se requiere tratamiento adicional del riesgo”³⁵

³⁵ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Norma técnica colombiana NTC-ISO 31000. (2011). Por la cual se establece la gestión del riesgo. Principios y directrices. [En línea]. Bogotá D.C., 2011.[Consultado: 25, Junio, 2017]. Disponible en internet: https://sitios.ces.edu.co/Documentos/NTC-ISO31000_Gestion_delriesgo.pdf

3. METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE ESTUDIO

- a) De acuerdo al tratamiento de datos: el estudio fue de tipo cualitativo, debido a que el proceso de recolección de información se realizó a través de encuestas, listas de chequeo revisión y descripción de los aspectos relevantes para el proceso de gestión a través de la observación. De acuerdo con las características de la metodología cualitativa podemos señalar lo siguiente:

Los métodos se manifiestan en su estrategia para tratar de conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, y no a través de la medición de algunos de sus elementos. La misma estrategia indica ya el empleo de procedimientos que dan un carácter único a las observaciones.

El uso de procedimientos que hacen menos comparables las observaciones en el tiempo y en diferentes circunstancias culturales, es decir, este método busca menos la generalización y se acerca más a la fenomenología y al interaccionismo simbólico.

Del mismo modo, el trato -intensivo- con las personas involucradas en el proceso de investigación, para entenderlas y/o comprender los procesos relacionados.

- b) De acuerdo a su alcance: El estudio se realizó de forma descriptiva, el cual significará el diagnóstico pertinente para llevar a cabo la implementación del Sistema de Gestión en la institución para el trabajo y el desarrollo humano. A través de este estudio se evaluaron los aspectos relacionados con los procesos misionales y de apoyo que posee la institución guiados por los directivos y educadores de la misma. De esta forma, se obtuvieron la descripción de la situación administrativa que se presenta y que vislumbrará el proceso de implementación.

Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones.

- c) De acuerdo a sus fuentes: Se realizó investigación directa, pues se trabajó con los instrumentos del personal de la institución así mismo se usó una

investigación indirecta, debido a la consulta permanente bibliográfica de las normas de Gestión de Calidad enmarcadas en instituciones para el trabajo y el desarrollo humano. A su vez se trabajó directamente con el personal inmerso en el desarrollo de los procesos.

3.2 INSTRUMENTOS

- a) Encuestas: La encuesta es una técnica para recoger datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se pueden conocer las opiniones, las actitudes y los comportamientos de los ciudadanos. Se realizó de forma estructurada a directivos y estudiantes de la institución educativa.³⁶
- b) Observación: Se realizó un tipo de observación directa no participante, la cual consiste en revisar aspectos ligados a los procesos de cada gestión.

Según Hernández y Baptista (1998), “la observación consiste en el registro sistemático, cálido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas”³⁷. Adicionalmente, se señala que ésta se hace a través de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento.

3.3 MUESTREO

- ✓ Tipo de Muestreo: Estructural, este tipo de muestreo se ajusta a la investigación cualitativa debido, a que posibilita conocer los agentes de la estructura organizacional y su visión frente al proceso de Gestión de Calidad; La muestra estructural es solo válida para la población objeto de estudio.³⁸

³⁶ CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS. ¿Qué es una encuesta? (2017). [En línea]. México 2017. [Consultado: 20, Febrero, 2017]. Disponible en internet: http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html

³⁷ HERNÁNDEZ, Roberto, BAPTISTA, Lucio. Metodología de la investigación. 1 ed. México: McGraw-Hill Interamericana, 2003. P.309

³⁸ MEJIA, Julio. Investigaciones Sociales. El muestreo en la investigación cualitativa. [En línea]. 5 ed. México: McGraw-Hill Interamericana, 2000. [Consultado: 23, febrero, 2017]. Disponible en internet: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/viewFile/6851/6062>

4. DESARROLLO DE LOS OBJETIVOS

4.1 DESARROLLO PRIMER OBJETIVO: IDENTIFICAR Y CARACTERIZAR EL MAPA PROCESOS, Y SUS RESPECTIVOS RIESGOS DE LOS PROCESOS DE LA FUNDACIÓN SOCIAL GANE.

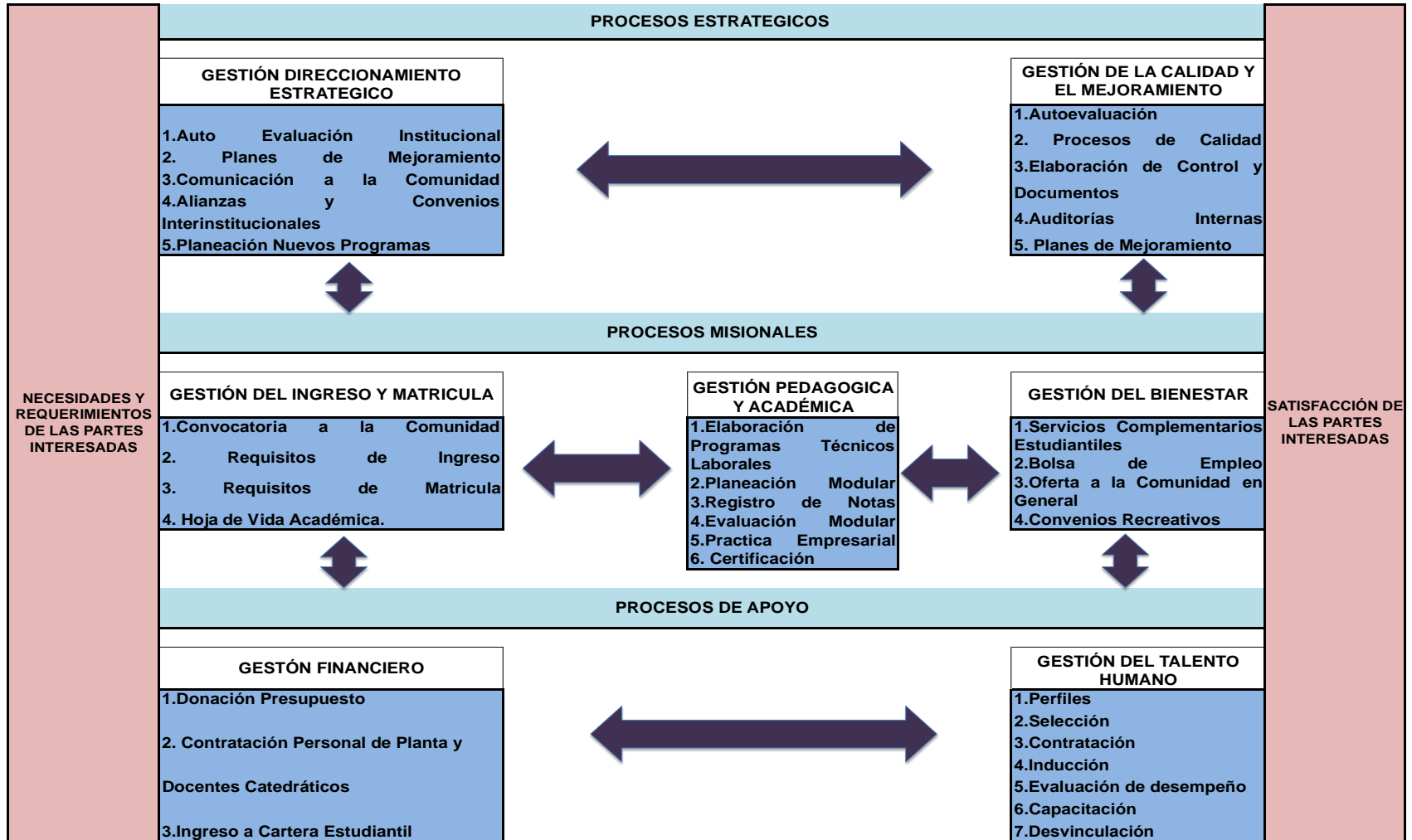
Ilustración 4. Mapa de procesos Fundación Social Gane



Fuente: GANE. Estructura Organizacional Fundación Social.(2017). [Mapa]. [En línea]. Santiago de Cali, 2017. [Consultado: 10, septiembre, 2017]. Disponible en internet: <http://www.gane.com.co/>

4.1.1 Documentación y diseño de los sub procesos de la gestión de educación

Ilustración 5. Mapa de sub procesos de la gestión de educación



Fuente: Elaboración propia con datos de la Fundación Social Gane

Para llevar a cabo la previa actividad, fue necesario documentar información relevante en la Fundación Social Gane sobre cada uno de los sub procesos que interactúan de manera conjunta en el área educativa y poder determinar qué factores componen cada una de las gestiones y su importancia en la contribución del servicio educativo. Una vez vislumbrado el panorama de sub procesos se pudo analizar qué actividades son consideradas fundamentales para que se logre cumplir el objetivo de cada uno de los procesos internos.


Posteriormente, se espera generar un ciclo PHVA sobre cada una de las gestiones ya mencionadas que ayude a analizar puntualmente que actividades deben realizar los líderes de cada proceso para garantizar al bienestar institucional y el cumplimiento de una eficiente operación del servicio educativo.

4.1.2 Caracterización de los procesos y sus respectivos riesgos asociados

Tabla 1. Caracterización de la gestión del direccionamiento estratégico

		CARACTERIZACIÓN					CODIGO: CR-GD	
		PROCESO GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.					VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1 DE 1
OBJETIVO DEL PROCESO	Direccionar el Proyecto Educativo de la Fundación Social Gane fortaleciendo, los programas y proyectos utilizando un enfoque basado en procesos que asegure el cumplimiento de los objetivos y el logro de los resultados proyectados.							
ALCANCE	Inicia con la identificación de necesidades del entorno educativo y finaliza con la planeación de los objetivos organizacionales.			RESPONSABLE	Director.			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	SALIDA	CLIENTES	
1.Ministerio de Educación Nacional. 2.Secretaría de Educación Municipal. 3.Norma ISO 9001 4.NTC 5555 5.Redcolsa S.A 6. Proceso de Calidad y Mejoramiento	1. Política de Calidad en la Educación. 2. Normatividad interna y normatividad de ley aplicable. 3.Análisis DOFA 4. Directrices del consejo directivo. 5. Presupuesto aprobado. 6. Proyecto Educativo Institucional. 7. Análisis de riesgo	1. Planear reuniones sobre los temas del sistema de gestión de la organización que serán revisados. 2. Planear el desarrollo de un análisis DOFA que le brinde herramientas a la organización. 3. Establecer objetivos y asu vez estrategias que permitan el desarrollo del plan operacional del negocio. 4. Planear proyectos operacionales del negocio. 5. Estructurar los planes y programas que se van a ejecutar de acuerdo al presupuesto. 6. Planear la elaboración de un cronograma con todas las actividades institucionales de la organización. 7. Planear la divulgación de las políticas institucionales que orienten al personal al cumplimiento de la misión, visión y valores corporativos de la organización. 8. Establecer los lineamientos del direccionamiento estratégico de acuerdo a los componentes del PEI. 9. Planificar el desarrollo de un análisis de riesgo de la Fundación Gane.	1. Realizar la revisión del sistema de gestión con la dirección de la organización. 2. Realizar el análisis DOFA con todos los elementos que componen y afectan a la Institución. 3. Ejecutar las directrices establecidas por la dirección utilizando los procedimientos, y el cumplimiento legal y normativo para la operación de la organización. 4. Ejecutar programas y proyectos que permitan el cumplimiento de los objetivos organizacionales. 5. Asignar estratégicamente el uso del presupuesto para la operación y actividades del negocio. 6. Construir el cronograma de actividades institucionales. 7. Socializar y divulgar las políticas institucionales tales como la misión, visión y valores corporativos con el fin de hacerlas cumplir. 8. Establecer los procesos de comunicación interna. 9. Ejecutar los proyectos de acuerdo a los componentes que hayan sido establecidos en el PEI. 10. Determinar los factores que presenten riesgo para el cumplimiento de los procesos y operación del negocio.	1. Verificar que se haya revisado el sistema de gestión de la organización por parte de la dirección. 2. Revisar los componentes que se utilizaron para desarrollar el análisis DOFA. 3. Realizar Seguimiento a la ejecución de las directrices que ordene la dirección, así mismo verificar el cumplimiento de la normatividad y legabilidad. 4. Controlar los programas, proyectos y planes estratégicos para que se cumplan en el tiempo establecido, en el presupuesto determinado y en los resultados esperados. 5. Revisar que se estén ejecutando todos los programas y actividades de acuerdo al presupuesto que fue asignado, de una manera periódica. 6. Verificar el cumplimiento de las actividades que fueron establecidas en el cronograma institucional. 7. Verificar que se ha socializado, compartido y comunicado las políticas institucionales. 8. Verificar que los procesos de comunicación interna cumplan a cabalidad con la información que desee transmitir la dirección. 9. Verificar que los proyectos se estén realizando y ejecutando de acuerdo a los componentes del PEI. 10. Verificar que el análisis de riesgo contribuya al cumplimiento de los objetivos y operación del negocio.	1. Crear acciones preventivas, correctivas y de mejora para el cumplimiento del sistema de gestión, las políticas de calidad, lineamientos del proceso, programas y proyectos establecidos. 2. Implementar estrategias, acciones y alternativas de mejora halladas a través del análisis DOFA. 3. Ajustarse al cronograma institucional para cumplir las actividades. 4. Intensificar la socialización respecto a las políticas institucionales.	1. Políticas institucionales y de desarrollo institucional. 2. Observaciones de la revisión por parte de la dirección. 3. Análisis DOFA realizado. 4. Cronograma institucional 5. Planes de mejoramiento. 6. Proyectos y planes institucionales. 7. Informes de la gestión estratégica y objetivos estratégicos. 8. PEI Ejecutado correctamente de acuerdo a los lineamientos y directrices institucionales. 9. Análisis de riesgo realizado.	Todos los Procesos de Gestión Redcolsa S.A Ministerio de Educación Nacional Secretaria de Educación Municipal Comunidad Educativa	

Tabla 1. (Continuación)

		CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO: CR-GD-01	
		PROCESO GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.		VERSIÓN: 01	VIGENCIA:
ASIGNACIÓN DE RECURSOS		DOCUMENTACIÓN SOPORTE		REQUISITOS A CUMPLIR	
TALENTO HUMANO	1. Director 2. Personal administrativo	PROCEDIMIENTOS, MANUALES, INSTRUCTIVOS, PLANES, ETC	1. Plan Educativo Institucional.	NORMA ISO 9001:2015 NORMA NTC 5555	NORMA ISO 9001:2015 (Requisito 5.5.1 - 5.5.2) Norma NTC 5555 (Requisito 5.5.1 - 6.6.1- 6.6.2 - 6.6.3- 7 - 7.7.1 - 7.2.1 - 7.2.2 - 7.3)
			2. Plan estratégico		
INFRAESTRUCTURA	1. Salón de capacitación. 2. Sala de sistemas. 3. equipos para personal administrativo. 4. Insumos de papelería.	REGISTROS	3. Instructivo para la comunicación interna	LEGALES	Decreto 1075 de 2015, Parte 6. "Decreto Único Reglamentario del sector educativo" Guía 29: "Verificación de los requisitos básicos de funcionamiento de
FINANCIEROS	1. Donación Redcolsa s.a 2. Ingresos por capacitación	REGISTROS	1. Formato Cronograma institucional	CLIENTE	Manual de convivencia Evaluación de desempeño Cumplimiento matrícula financiera
			2. Formato de Revisión por la dirección		
			3. Formato Análisis DOFA	DISPOSICIONES INTERNAS	Cumplimiento de la política de calidad y objetivos estratégicos establecidos para este proceso.

Fuente: Elaboración propia

4.1.2.1 Riesgos Generales del Proceso de la Gestión del Direccionamiento Estratégicos

Identificar los riesgos que pueden sufrir los procesos internos, permite anticiparse a prevenir contra tiempos, aplicar acciones correctivas y mejorar la eficiencia con la que se están desarrollando. Es por ello, que se plantean los riesgos generales que pueden presentarse dentro del proceso de la gestión del direccionamiento y entre ellos se puede encontrar:

Tabla 2. Riesgos generales del proceso del direccionamiento estratégico


RIESGOS GENERALES DEL PROCESO DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
1. Directrices de la gerencia: Este riesgo se puede presentar en el momento en que las partes interesadas de la institución no acaten las políticas de calidad y normatividad vigente, lo que conlleva a impactar negativamente todos los procesos vinculados a la parte de educación.
2. Comunicación interna: Este riesgo podría evidenciarse en el momento de no transmitirse de manera idónea las indicaciones, lineamientos, normas y directrices que emita la dirección hacia toda la organización provocando de esta manera que no exista un control sobre las actividades específicas que se estén llevando a cabo.
3. Análisis DOFA: Este riesgo puede impactar de manera negativa cuando no se ejecuten, planeen e identifiquen las acciones y estrategias que verdaderamente no contribuye a mejorar las falencias, o situaciones no conformes que éste presentando la institución en donde hayan sido detectadas previamente a través del análisis DOFA .
4. Planes y proyectos institucionales: Este riesgo se presentar cuando las partes interesadas como lo son los miembros internos llamados líderes de cada proceso de la institución no planeen de manera idónea los parámetros, actividades, lineamientos específicos que debe cumplir puntualmente sus procesos que encaminan a visionar la institución al cumplimiento de normatividad vigente que es exigida por el MEN.
5. Revisión por parte de la dirección: La ocurrencia de este riesgo se genera cuando en una reunión de revisión no se cumplan los lineamientos que han sido establecidos para garantizar que estén controlados y supervisando el servicio educativo a través de los procesos, ocasionando una ineficaz aplicabilidad del SGC.
6. Informes de gestión: Este riesgo puede presentar cuando no se sigan los parámetros que han sido establecidos por el SGC, siendo estos el debido diligenciamiento de formatos, cumplimiento de indicadores, acciones correctivas, preventivas y de mejora, reporte de hallazgos de un proceso que garanticen la operación de la institución.
7. Cronograma Institucional: Al momento de realizar una proyección y planeación de todas actividades que se desarrollan en periodo lectivo vigente puede ocurrir el riesgo de no tener en cuenta los requerimientos que presenten cada uno de los procesos para llevar a cabo su gestión. Provocando así, que no se cumpla a total satisfacción las metas propuestas del PEI.
8. Análisis de riesgo: Este riesgo puede presentarse cuando no se evalúan correctamente los riesgos generales de cada proceso y no se tomen acciones correctivas, preventivas y de mejora para mitigar dicho riesgo impidiendo que se garantice el bienestar de la institución y brindar un control específico de cada uno de los procedimientos.
9. Alineación estratégica: Este riesgo puede presentarse cuando no se cuente alineación estratégica proovando desperdicios de recursos, ineficiencia en la toma de desiciones.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Caracterización de la gestión de calidad y el mejoramiento

		CARACTERIZACIÓN					CÓDIGO: CR-GC	
		PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MEJORAMIENTO					VERSIÓN: 01 VIGENCIA: PAGINA: 1 DE 1	
OBJETIVO DEL PROCESO		Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Fundación Social para contribuir al logro de los objetivos institucionales y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los beneficiarios.						
ALCANCE		Inicia desde la implementación del Plan estratégico y se mantiene en constante revisión de todos los procesos para lograr un ciclo de mejora continua.			RESPONSABLE		Director.	
PROVEEDORES	ENTRADAS	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	SALIDA	CLIENTES	
Todos los procesos Ministerio de Educación Nacional Norma ISO 9001/2015 NTC 5555	1. Criterios y documentos del SGC en el proceso de educación de la Fundación Social Gane. 2. Informes de encuestas de satisfacción. 3. Informes de Auditorías. 5. Normas técnicas de calidad 6. Planes de mejoramiento. 7. Informe de PQR's. 8. Guía de autoevaluación institucional.	1. Planear y diseñar la elaboración del manual de calidad de la Fundación Social Gane. 2. Planear la realización de auditorías internas. 3. Planear un canal y mecanismos de recepción de los PQR's. 4. Identificar los servicios no conformes. 5. Diseñar los formatos que permitan medir la satisfacción del cliente. 6. Planificar el control de la documentación de toda la fundación. 7. Estructurar los lineamientos que permitan medir los parámetros que se llevarán a cabo en la evaluación institucional. 8. Planear los requisitos y guías de auto evaluación institucional	1. Construir el manual de calidad para la Fundación Social Gane. 2. Realizar auditorías internas. 3. Registrar y gestionar las PQR's 4. Direccionar los servicios no conformes para brindar una solución. 5. Crear y aplicar los formatos de satisfacción del cliente. 6. Controlar de manera efectiva la documentación de la fundación. 7. Establecer una Guía de autoevaluación institucional.	1. Verificar que el manual de calidad incorpore todos los procesos y cumpla con los requisitos legales establecidos por el MEN. 2. Verificar que los procesos de auditorías estén entregando valor agregado a la Fundación Social Gane. 3. Verificar que las PQR's se hayan respondido de manera oportuna confiable y que generen satisfacción. 4. Monitorear las soluciones que se le estén dando a los servicios no conformes. 5. Verificar que los formatos aplicados midan la satisfacción hacia el cliente. 6. Verificar que se esta documentando de manera eficiente los trámites de procesos así como también los registros y formatos. 7. Analizar los procesos de acuerdo a los resultados de las evaluaciones institucionales educativas. 8. Hacer seguimiento a los resultados obtenidos a través de la evaluación institucional.	1. Mantener actualizado el cumplimiento del manual de calidad. 2. Reunir la suficiente información de los informes de los procesos para planificar acciones correctivas y de mejora. 3. En caso de insatisfacción de PQR's hacer seguimiento y aplicar correctivos pertinentes 4. Coordinar auditorías que generen valor agregado las sistema de gestión 5. Realizar un plan de mejoramiento institucional. 6. Tomar acciones para el mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos en la evaluación institucional.	1. Manual de Calidad 2. Canal de recepción de los PQR's. 3. Planes de mejoramiento continuo. 4. Informes de auditorías. 5. Informes de gestión de las acciones correctivas y preventivas. 6. Documentación debidamente asegurada. 7. Informes de los resultados de de la autoevaluación de los docentes.	Todos los Procesos, Fundación Social Gane, Secretaría de Educación	

Tabla 3. (Continuación)

		CARACTERIZACIÓN			CÓDIGO: CR-GC	
		PROCESO GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EL MEJORAMIENTO			VERSIÓN: 01	PAGINA: 2 DE 1
TALENTO HUMANO	1. Director. 2. Líderes de los procesos. 3. Personal administrativo y docentes.	PROCEDIMIENTOS, MANUALES, INSTRUCTIVOS, PLANES, ETC	Manual de Calidad	NORMA ISO 9001:2015 NORMA NTC 5555	NORMA ISO 9001:2015 (Requisito 4.4.1 -5.1.1-5.2.1 -6.2.2- 7.5.1) Norma NTC 5555 (Requisito 3.1-3.3 -5.5 - 7.5.1 -8.2.2- 8.2.3 -8.5.1)	
INFRAESTRUCTURA	1.Espacios académicos y administrativos. 2.Equipos de computo, audiovisuales. 3.Elementos de papelería. Internet.		Procedimiento de Gestión Documental			
			Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora			
FINANCIEROS	Asignación de recursos desde la construcción presupuesto.		REGISTROS			Procedimiento para Auditorías Internas
		Procedimiento para el Tratamiento de los Servicios no Conformes				
		Formato Listado Verificación Auditoría				
		Formato de acciones correctivas y preventivas				
		Información del seguimiento plan de mejoramiento				
		Formato plan de mejoramiento				
		Informe de revisión por la dirección				
		Formato de satisfacción del cliente				
		Listado de actualización de documentos				
		Listado Maestro de Documentos				
Formato Plan de Auditorías	CLIENTE	Ministerio de Educación Nacional Redcolsa Todos los procesos				
Listado Informe de Auditorías						
Reporte de Acción correctiva y de Mejora						
Listado Maestro de Acciones Correctivas Preventivas						
				DISPOSICIONES INTERNAS	Cumplimiento con el mecanismo hacia la calidad y las Normas.	

Fuente: Elaboración propia

4.1.2.2 Riesgos Generales de la Gestión de Calidad y el Mejoramiento

Todos los procesos que componen la gestión de la educación son fundamentales para el servicio educativo, teniendo en cuenta los parámetros y el alcance de cada proceso. Sin embargo, esta gestión de la calidad y el mejoramiento es el proceso que garantiza que todo se esté controlando, auditando, y realizando según la normatividad institucional y reglamentos que exige el MEN. Asimismo, es el proceso que vela por los lineamientos que ya fueron establecidos por PEI, contribuyendo a la construcción de estándares de calidad. Esto se logra, a través de los procedimientos que nacen en esta gestión siendo ellos el Procedimiento de la Gestión Documental, Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Procedimiento para Auditorías Internas, Procedimiento para el Tratamiento de Servicios no Conforme. Y un número específicos de Formatos que son esenciales para controlar cada una de las gestiones de los diferentes procesos.

Tabla 4 . Riesgos generales de la gestión de calidad y el mejoramiento

Riesgos Generales de la Gestión de Calidad y el Mejoramiento.
1. Auditorías: Este riesgo se puede presentar en el momento de realizar auditorías que demanden tiempo y retrasen las gestiones de todos los procesos, ya que al realizar esta actividad no se genera valor agregado para el sistema de gestión, ya que no se toman acciones para contribuir al mismo.
2. Documentación: El uso de documentos desactualizados, incompletos, y no reconocidos ni aprobados por la gestión de calidad puede ocasionar desconfianza en todas las gestiones de los procesos internos así como también demora en la gestión de resolución de inconformidades.
3. Identificación de documentos: Este riesgo puede presentarse cuando no se codifique debidamente los diferentes procedimientos, formatos, instructivos, proyectos y manuales que dan lineamientos al SGC.
4. Revisión de documentos: Esto es relevante porque una no debida revisión sobre los documentos que se han creado, diseñado o se necesiten implementar en otro periodo puede generar que la gestión de calidad y mejoramiento no cumpla con los indicadores que miden su gestión.
5. Aprobación de documentos: En el momento que no se sigan los lineamientos establecidos por el SGC en cuanto a los documentos que son creados y no se realice la debida socialicen ni se divulgue su aprobación puede ocasionar desentendimiento en las gestiones internas.
6. Publicación de documentos: Este riesgo puede presentarse cuando no se sigan los parámetros establecidos en el procedimiento de la gestión documental, ocasionando falencias en la operación de la institución.

Tabla 4. (Continuación)

Riesgos Generales de la Gestión de Calidad y el Mejoramiento.
7. Actualización de documentos: Una gestión que no tiene control sobre los documentos que serán sometidos a una actualización, eliminación o modificación puede generar falta de control y desconfianza en las divulgaciones que éste emita.
8. Control de documentos: Este riesgo puede presentarse cuando no se resguarden correctamente la información de toda la comunidad educativa, provocando así procesos más demorados e ineficaces.
9. Acciones correctivas: En el momento que se evidencie un hallazgo negativo dentro de los procesos internos y no se realicen las acciones correctivas pertinentes como por ejemplo: en la gestión de auditorías de los diferentes procesos que exige transparencia y total cumplimiento en sus gestiones, lo anterior puede ocasionar en el servicio educativo una deficiente
10. Verificación de auditorías: El omitir las no conformidades encontradas en un procedimiento auditado, genera falta de control sobre los parámetros establecidos en el SGC, ya que esto ocasiona incompetitividad en la gestión de auditoría.
11. Acciones Preventivas y de Mejora: En el momento que no se realice un seguimiento constante sobre algún procedimiento puede ocasionar que no se identifiquen, anticipen o apliquen acciones para disminuir los riesgos de un proceso o aprovechen oportunidades para el bienestar de la institución.
12. Acciones de prevención: la presencia de este riesgo puede ocasionarse cuando las acciones aplicadas para mitigar un factor llámese actividad, procedimiento o práctica que compone el servicio educativo en donde está siendo afectado negativamente, no tiene efecto alguno sobre este.
13. Servicios no conformes: Este riesgo tiene efecto negativo en esta gestión cuando no se apliquen los parámetros establecidos en el procedimiento de servicios no conforme, para subsanar un factor que ha sido detectado como inconformidad para el servicio educativo u operación de la institución.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Caracterización de la gestión del ingreso y matrícula


	CARACTERIZACIÓN						CÓDIGO:CR-GIM	
	PROCESO GESTIÓN DEL INGRESO Y MATRÍCULA.						VERSIÓN: 01	
							VIGENCIA:	PÁGINA: 1 DE 1
OBJETIVO DEL PROCESO		Vinculación de estudiantes en los programas académicos de la institución Fundación Social Gane.						
ALCANCE		Inicia desde la oferta de los programas técnicos laborales hasta el registro académico.				RESPONSABLE		Asistente de Educación
PROVEEDORES	ENTRADAS	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	SALIDA	CLIENTES	
Todos los procesos	<ol style="list-style-type: none"> Programas académicos ofertados Requisitos de matrícula. Listado de estudiantes que aspiran a vincularse. Formularios de inscripción. Liquidación de matrícula. PEI. Manual de convivencia. Solicitud de grados. Disponibilidad de cupos . Presupuesto. Cronograma de la gestión de ingreso. Inducción a estudiantes. 	<ol style="list-style-type: none"> Planificar los requisitos y documentación necesaria para garantizar una debida incorporación de los estudiante. Planificar los cupos disponibles para cada semestre. Diseñar el cronograma para cumplir con todas las actividades del procesos de ingreso y matrícula. Diseñar formatos de liquidación de matrícula financiera Diseño de formatos de matrícula académica. Diseñar el listado de los estudiantes que fueron admitidos Diseñar formularios de inscripción. Planear la inducción de estudiantes. 	<ol style="list-style-type: none"> Definir los requisitos y documentación necesaria para incorporar a un estudiantes. Divulgar los cupos que han sido asignados a las partes interesadas para cada semestre. Realizar las actividades de ingreso correspondientes al cronograma. Realizar formatos idoneos para liquidar la matrícula financiera. Realizar los formatos indicados para liquidar la matrícula académica. Crear una base de datos con los estudiantes que han sido admitidos Construir los formularios de inscripción para los estudiantes interesados. Realizar la inducción estudiantil de acuerdo a los parámetros institucionales. 	<ol style="list-style-type: none"> Verificar los documentos que han sido recibidos sean legítimos y cumplan con los requisitos de ingreso. Corroborar que los cupos que han sido asignados correspondan al número de estudiantes admitidos. Realizar seguimiento a las actividades del cronograma de ingreso. Verificar que el cobro que se realice a los estudiantes este estipulado en el reglamento académico Verificar el diligenciamiento de lamatricula financiera liquidada. Verificar que los estudiantes puedan matricular asignaturas que se encuentren dentro del pre requisito Verificar que los estudiantes que se encuentren en la base de datos sean los admitidos. Verificar que los formularios de inscripción sean claros y transmitan información precisa al estudiante. Hacer un seguimiento a la inducción estudiantil. 	<ol style="list-style-type: none"> Implementar acciones correctivas para aquella documentación que no cumplan con los parametros que han sido establecidos Asignar cupos a los estudiantes admitidos. Cumplir con el cronograma ingreso. Reportar novedades ante las partes interesadas de la liquidación de matrícula financiera y académica. Realizar acciones de mejora a los formularios de inscripción para facilitar su debido diligenciamiento Realizar acciones de las no conformidades acciones preventivas correctivas y mejoras del proceso. 	<ol style="list-style-type: none"> Documentación certera para la realización de la matrícula académica y fananciera Estudiantes matriculados Cronograma de actividades de logística académica. Base de datos de los estudiantes. Formularios de inscripción. Reporte de cupos disponibles. Inducción estudiantil realizada. 	Todos los procesos Estudiantes	

Tabla 5. (Continuación)

		CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO:CR-GIM	
		PROCESO GESTIÓN DEL INGRESO Y MATRÍCULA.		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 2 DE 1
ASIGNACIÓN DE RECURSOS		DOCUMENTACIÓN SOPORTE		REQUISITOS A CUMPLIR	
TALENTO HUMANO	1.Coordinación académica. 2.Asistente educación 3. Contadora	PROCEDIMIENTOS, MANUALES, INSTRUCTIVOS, PLANES, ETC	Procedimiento de la Gestión de Ingreso Y Matrícula	NORMA ISO 9001:2015 NTC 5555	ISO 9001(Requisito 7.1.2-7.1.3 - 7.1.4- 7.1.6- 7.5.2-7.5.3 -8.2.1-8.2.2- 8.2.4-8.3.3-8.3.5-8.3.6 8.5.3-8.6-8.7.1- 8.7.2-10.2-) NTC 5555 Requisitos (4.2.3-6 - 7- 8.5.2-8.5.3)
	INFRAESTRUCTURA		1.Espacios académicos y administrativos. 2.Equipos de computo, audiovisuales. 3.Elementos de papelería. Internet.		Formulario de Inscripción
FINANCIEROS		1.Asignación de recursos desde la construcción presupuesto.	REGISTROS	Formulario de Matrícula académica	CLIENTE
	Formulario de Matrícula Financiera				
	Cronograma de admisiones				
	Formato tratamiento de datos				
			Formato de asistencia a inducción	DISPOSICIONES INTERNAS	Cumplimiento de las metas, políticas y demás disposiciones establecidas para este proceso

Fuente: Elaboración propia

4.1.2.3 Riesgo Generales de la Gestión del Ingreso y Matrícula

Tabla 6. Riesgos generales de la gestión del ingreso y matrícula

Riesgo Generales de la Gestión del Ingreso y Matrícula.
1. Inscripciones: Este riesgo se puede presentar cuando el número de inscripciones que se disponen para un periodo vigente no cumpla con la meta deseada en las proyecciones de ingreso, causando así traumatismos en los clientes a la no apertura un programa.
2. Cronograma: Dado el caso que se haya puesto a conocimiento de toda la comunidad educativa el cronograma competente a la gestión del ingreso y matrícula que se desarrollara en el periodo vigente, y no se cumplan con las fechas planeadas ocasiona que se retrasen las actividades académicas y con ello se perciba el servicio educativo como insatisfecho.
3. Requisitos de ingreso: Es indispensable para la gestión del ingreso y matrícula recibir la documentación pertinente de los estudiantes que cumpla a total cabalidad con los requisitos que han sido establecidos para proceder a incorporarlo. Dado que, si no se verifica que los documentos se encuentren diligenciados idóneamente no se podrá garantizar un cupo al posible estudiante.
4. Gestión documental: Se considera necesario para esta actividad se sigan los parámetros que han sido establecidos previamente en la gestión de calidad y mejoramiento, de esta forma se podrá garantizar la recepción y digitación de los registros de los estudiantes adecuadamente. De no ser así, podrá verse afectado la gestión del ingreso y matrícula como incompetente.
5. Control de cupos: Este riesgo se puede presentar cuando los cupos disponibles para un periodo vigente no cumpla con la demanda que fue proyectada, así mismo cuando los cupos disponibles sobrepasan su proyección.
6. Matrícula financiera: El no tener control sobre los pagos realizados por conceptos de la matrícula financiera puede generar inconsistencias en la incorporación de un estudiante. Por ello, es necesario que todos los procesos tengan una comunicación interna eficiente garantizando que todas las novedades que se presenten se reporten de manera inmediata.
7. Matrícula Académica: Este riesgo se puede evidenciar cuando los registros del pago financiero no coincidan con el acuerdo de pago diligenciado por el estudiante, ni se presenten soportes de pago. Imposibilitando de esta manera que puede realizar el proceso de incorporación.
8. Bases de datos: Es necesario que la consolidación de la matrícula académica corresponda con los estudiantes que han sido reportados en los programas académicos. Ya que, si en la elaboración de bases de datos no se tiene en cuenta la totalidad de estudiantes ya matriculados se puede generar inconformidades en el servicio educativo.
9. Inducción estudiantil: Este riesgo se puede presentar cuando el delegado de realizar la actividad de inducción no realice satisfactoriamente el recorrido por las instalaciones disminuyendo la posibilidad de que el estudiante conozca las herramientas para su formación educativa.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7. Caracterización de la gestión académica

	CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO: CR-GA				
	PROCESO GESTIÓN ACADÉMICA		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1 DE 1			
OBJETIVO DEL PROCESO	Diseñar y ejecutar programas de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Educación y de la institución contribuyendo al desarrollo de las competencias de los beneficiarios y logrando la satisfacción por los servicios prestados						
ALCANCE	Inicia desde la creación de los programas técnicos laborales hasta la finalización de cada cohorte académica.		RESPONSABLE	Asistente de Educación			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	SALIDA	CLIENTES
Todos los procesos	1. Plan de estudio 2. Diseño curricular 3. Cronograma académico 4. Manual de convivencia 5. Matricula estudiantil 6. Docentes Contratados 7. Programa académico técnico laboral.	1. Planear la actualización anual del PEI, con el fin de cumplir la normatividad exigida por ley. 2. Diseñar la malla curricular de acuerdo al modelo pedagógico que se entrega para cada semestre. 3. Elaborar un cronograma académico de asignaturas escogidas para la formación educativa de los estudiantes. 4. Elaborar una base de datos con los perfiles de los docentes contratados. 5. Diseñar un registro para las competencias alcanzadas. 6. Estructurar el manual de convivencia. 7. Planear una debida proyección de estudiantes que estarían próximos a graduarse. 8. Diseñar la modalidad de prácticas estudiantiles. 9. Orientar los procesos de educación técnica laboral de acuerdo a las directrices de normatividad que dicta la Secretaría de Educación.	1. Realizar anualmente la actualización del PEI, de acuerdo a la autoevaluación institucional y la normatividad de ley. 2. Aplicar la malla curricular diseñada por la coordinación y docentes. 3. Ejecutar el cronograma académico. 4. Designar a los docentes una asignatura de acuerdo al perfil contratado. 5. Registrar las competencias alcanzadas por los estudiantes. 6. Divulgar el Manual de convivencia para la comunidad educativa. 7. Realizar el compendio de notas para los estudiantes próximos a certificarse. 8. Realizar convenios con empresas que acepten la modalidad de prácticas estudiantil. 9. Mantener actualizados los programas educativos con el objetivo de cumplir con la normatividad que exige la ley.	1. Hacer seguimiento a la debida actualización del PEI. 2. Verificar que la malla curricular aplicada sea acorde a la expectativas de la comunidad educativa. 3. Realizar seguimiento a las actividades propuestas en el cronograma académico. 4. Verificar el cumplimiento y aplicabilidad de las actividades pedagógicas que realizan los docentes. 5. Verificar el nivel de competencia obtenido a través del registro de notas. 6. Hacer seguimiento al comportamiento general de la comunidad educativa. 7. Revisar las competencias de estudiantes próximos a graduarse referentes a las asignaturas y prácticas estudiantil. 8. Verificar que las empresas en convenio cumplan con la normatividad de ley. 9. Realizar seguimiento al cumplimiento normativo y legal de los programas educativos	1. Realizar los cambios, actualización, mejoras que se detecten necesarias para contribuir al PEI 2. Implementar acciones de mejora a la malla curricular. 3. Ampliar el cronograma de actividades. 4. Implementar acciones correctivas y preventivas en cuanto a las actividades pedagógicas que esten realizando los docentes. 5. Evaluar los niveles de competencias alcanzados por los estudiantes. 6. Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora al comportamiento inadecuado que presente la comunidad educativa. 7. Generar la certificación debida referente a los estudiantes que cumplieron con la evaluación por competencias. 8. Mantener control documental sobre los registros de competencias para aplicar acciones de mejoramiento al servicio educativo 9. Direccionar los estudiantes hacia las empresas en convenio una vez se haya garantizado la procedencia de la organización	1. PEI actualizado. 2. Malla curricular aprobada. 3. Cronograma de Actividades académicas. 4. Estudiantes evaluados por competencias. 5. Proceso pedagógicos evaluados. 6. Manual de convivencia socializado. 7. Estudiantes certificados.	Estudiantes Docentes Secretaría de Educación Todos los procesos

Tabla 7. (Continuación)

		CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO: CR-GA			
		PROCESO GESTIÓN ACADÉMICA		VERSIÓN: 01			
ASIGNACIÓN DE RECURSOS		DOCUMENTACIÓN SOPORTE		REQUISITOS A CUMPLIR			
TALENTO HUMANO	1.Coordinación académica. 2.Asistente educación 3. Docentes	PROCEDIMIENTOS, MANUALES, INSTRUCTIVOS, PLANES, ETC	Procedimiento de la Gestión académica	NORMA ISO 9001:2015 NTC 5555	ISO 9001(Requisito 7.1.5.1- 7.1.6-7.2-7.5.3-8.2.2- 8.3) NTC 5555 Requisitos (4.2.4-6.3- 7.1- 7.3.1-7.3.3- 7.3.4-7.3.5-7.3.6- .7.3.7 - 7.5.1-7.5.2- 7.5.4-7.5.5)		
	Manual de convivencia		Instructivo de prácticas estudiantiles				
INFRAESTRUCTURA	1.Espacios académicos y administrativos. 2.Equipos de computo, audiovisuales. 3.Elementos de papelería. Internet.	REGISTROS	Resgistro de matrícula académica	LEGALES	Cumplimiento de los artículos del código laboral que apliquen. Ley 1065 de 2015		
	FINANCIEROS		Nómina, presupuesto para ejecutar cronograma de actividades			Malla curricular	CLIENTE
			Cronograma de actividades	DISPOSICIONES INTERNAS	Cumplimiento de las metas, políticas y demás disposiciones establecidas para este proceso		
			Registro de competencias				
	Guías de aprendizaje						
	Certificado de actitud ocupacional (Sacarlo del PEI)						
	Registro de notas individual						

Fuente: Elaboración propia

4.1.2.4 Riesgos Generales de la Gestión Académica

Tabla 8. Riesgos generales de la gestión académica

Riesgos Generales de la Gestión Académica
1. Malla curricular: En el momento de presentarse falta de planeación del compendio académico que se va a ejecutar en el periodo vigente, se puede ocasionar que no se entreguen los componentes idóneos para satisfacer con las necesidades de la comunidad.
2. Convenios empresariales para prácticas: Es indispensable verificar que las empresas a las cuales se enviarán los estudiantes cumplan la normatividad de ley en donde garanticen a los estudiantes y a la institución veracidad de la organización. Ya que si no se tiene control sobre los convenios empresariales se presentarán retrasos en los procesos educativos de los estudiantes.
3. Incumplimiento del cronograma de actividades: Este riesgo puede ocasionar que se genere una percepción negativa totalmente insatisfactoria del servicio educativa, ya que el incumplimiento de las actividades que ya fueron socializadas obliga al proceso a reprogramarse para cumplir con una actividad, gastando presupuesto y tiempo, lo que es considerado valioso para toda institución.
4. Deserción estudiantil: En una situación que se presente una deserción elevada en un grupo de estudiantes, se ve afectado directamente la ejecución del cronograma y con ello se debe revisar todos los procesos que se vieron afectados y determinar por qué se presenta dicha deserción. De no corroborar el porqué, no se puede garantizar una correcta implementación de un SGC que presenta inconformidades en el servicio.
5. PEI: Este riesgo puede presentarse al momento de no actualizar debidamente los lineamientos que componen el PEI bajo los requerimientos legales y las necesidades del entorno, lo que provocaría que no se estén entregando las directrices que han sido emitidas por los entes de regulación educativa y con ello se vea afectado el proceso de certificación de todos los estudiantes.
6. Evaluación de competencias: Dentro de esta gestión se ha establecido la importancia de evaluar las competencias adquiridas por los estudiantes, de esta forma se podrá determinar el grado de aprendizaje que han obtenido en cada periodo académico. Ahora bien, cuando las personas a cargo de evaluar las competencias no sigan los lineamientos que han sido establecidos por la dirección, ocasionará el riesgo de no poder identificar las competencias adquiridas.
7. Evaluación pedagógica de actividades: Es responsabilidad de los docentes planear las actividades pedagógicas para la formación de los estudiantes, por ello es necesario evidenciar que prácticas están siendo desarrolladas por los docentes y determinar si contribuyen al servicio educativo que se está deseando entregar. En el caso que no se supervise las actividades, no se podrá tener control sobre el servicio esperado y estará a libre albedrío del docente la ejecución de las actividades.
8. Manual de convivencia: Para garantizar la sana convivencia dentro de las instalaciones se considera necesario socializar a todos los actores de la comunidad educativa sobre el conocimiento de la normatividad y deberes según corresponda, ya que, si no se realiza la debida socialización puede ocurrir desacatos en el reglamento que ha sido establecido generando problemáticas, inconformidades, entre otros aspectos que empeoren la sana convivencia.
9. Estudiantes certificados: Antes de certificar un estudiante, la institución deberá verificar que se cumplan con todos los requisitos para proceder a una certificación, en el caso que no se realice seguimiento a los estudiantes próximos a graduarse se podrá presentar inconformidades con la culminación de los estudios académicos.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9. Caracterización de la gestión del bienestar


	CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO: CR-GB				
	PROCESO GESTIÓN DEL BIENESTAR		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1 DE 1			
OBJETIVO DEL PROCESO		Brindar a los actores de la comunidad académica alternativas de recreación, deporte y salud.					
ALCANCE		Inicia desde la creación del plan de bienestar hasta la evaluación e implementación del mismo.		RESPONSABLE			
		Asistente de Educación					
PROVEEDORES	ENTRADAS	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	SALIDA	CLIENTES
GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO AGENTES EXTERNOS GESTION DEL TALENTO HUMANO MEN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programas y proyectos relacionados con comunidad educativa. 2. Presupuesto institucional. 3. Cronograma institucional. 4. PEI. 5. Reportes de no conformidades. 6. Políticas relacionadas a la normatividad de ley aplicable del bienestar. 7. Necesidades de la comunidad educativa (evaluación institucional) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programar actividades y proyectos deportivos, recreativos, educativos, culturales de salud y laboral, que contribuyan al bienestar de la comunidad educativa. 2. Planificar la distribución de recursos presupuestales para llevar a cabo las actividades planeadas. 3. Diseñar un cronograma con las actividades del bienestar. 4. Planear actividades y acciones que permitan mejorar las no conformidades que reporten la comunidad educativa 5. Identificar las necesidades más latentes de la comunidad educativa. 6. Planear las estrategias de comunicación con el personal egresado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover y desarrollar los programas y proyectos del bienestar institucional. 2. Estructurar estratégicamente la distribución del presupuesto. 3. Plantear todas las actividades y eventos del bienestar institucional dentro del cronograma. 4. Realizar acciones de mejora para darle solución a las no conformidades. 5. Brindar soluciones a las necesidades de la comunidad educativa encontradas. 6. Realizar la base de datos de egresado. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que los programas y proyectos contribuyan a la formación e integridad del beneficiado. 2. Supervisar la distribución y el manejo que se le esté dando al presupuesto. 3. Controlar las actividades que han sido establecidas en el cronograma. 4. Verificar que las no conformidades han tenido solución. 5. Verificar si a través de los programas ofrecidos a la comunidad educativa, se resolvieron las necesidades encontradas. 6. Verificar datos y número de egresados de la institución 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar modificaciones, actualizaciones y mejoras en los programas y proyectos. 2. Aprobar la viabilidad de la distribución que se le dé al presupuesto. 3. Monitorear la solución de las no conformidades 4. Implementar acciones correctivas y de mejora que permitan brindar soluciones a las necesidades de la comunidad educativa. 5. Realizar actividades de seguimiento a egresados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programas, proyectos y eventos ejecutados 2. Distribución del presupuesto 3. Cronograma de la gestión del bienestar 4. No conformidades resueltas. 5. Necesidades de la comunidad identificadas. 	TODOS LOS PROCESOS COMUNIDAD EDUCATIVA MEN

Tabla 9. (Continuación)

	CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO: CR-GB	
	PROCESO GESTIÓN DEL BIENESTAR		VERSIÓN: 01	
			VIGENCIA:	PÁGINA: 1 DE 1

ASIGNACIÓN DE RECURSOS		DOCUMENTACIÓN SOPORTE		REQUISITOS A CUMPLIR	
TALENTO HUMANO	1.Coordinación académica. 2.Asistente educación 3. Docentes encargados del área de bienestar.	PROCEDIMIENTOS, MANUALES, INSTRUCTIVOS, PLANES, ETC	Procedimiento de la Gestión del Bienestar	NORMA ISO 9001:2015 NTC 5555	ISO 9001 (Requisitos 7.1.1-7.1.3-7.1.4-7.1.6-7.4 - 8.2.1-8.2.3-8.4.3-8.5.1-8.5.3-8.5.4-8.5.6-8.7-9.1.2-9.1.3-10.2) NTC 5555 (Requisitos 5.1 - 6.1 - 6.3 - 7.4 -7.5.4- 8.5.2 -8.5.3-)
INFRAESTRUCTURA	1.Espacios académicos y administrativos. 2.Equipos de computo, audiovisuales. 3.Elementos de papelería. Internet.		Formato de inscripción a las actividades de bienestar		LEGALES
FINANCIEROS	1.Presupuesto para el Bienestar de la comunidad académica	REGISTROS	Formato de hoja de vida para la postulación laboral	CLIENTE	
			Formato evaluación de necesidades		
			Cronograma de actividades de bienestar		
			Formato de No conformidades resueltas		
			Formato del egresado		
			Formato de presupuesto anual	DISPOSICIONES INTERNAS	Cumplimiento de las metas, políticas y demás disposiciones establecidas para este proceso.

Fuente: Elaboración propia

4.1.2.5 Riesgos Generales de la Gestión del Bienestar

Tabla 10. Riesgos generales de la gestión del bienestar

Riesgos Generales de la Gestión del Bienestar
1. Actividades de bienestar: Llevar a cabo la realización de una actividad programada requiere planeación, proyección y aprobación de diferentes procesos. En el momento que no se ejecuten adecuadamente una actividad o no se pueda realizar por falta de personal inscrito, se podrá percibir como insatisfactorio la gestión del bienestar por falta de planeación.
2. Identificación de las expectativas: El objetivo principal de la creación de una actividad, es brindar alternativas para la formación y bienestar integral de los actores de la comunidad educativa. Ahora bien, llevar a cabo una actividad requiere la identificación previa de las necesidades que está presentando la comunidad educativa. Una vez se realice una actividad que no
3. No conformidad: Se considera necesario que una vez se reporten inconformidades ya sean por prácticas pedagógicas, bienestar social, deficiencia en el servicio educativo, entre otros se generen acciones para subsanar dicha inconformidad. De no ser así, se podrá identificar como una falta de gestión por los líderes del proceso de bienestar.
4. Bolsa de empleo: Este riesgo puede presentarse al no tener suficiente información sobre las empresas que tengan disponibilidad de recibir a los estudiantes o no contar con el perfil que buscan las empresas. Provocando que, los estudiantes no puedan concluir sus estudios y por ende se perciba el servicio educativo como deficiente.
5. Distribución del presupuesto: La gestión del bienestar debe tener pleno conocimiento sobre las actividades que fueron aprobadas tanto por la dirección como por la gestión financiera. De este modo, este riesgo puede tener impacto negativo en la gestión del bienestar cuando la persona a cargo líder del proceso no asigne estratégicamente el presupuesto para el cumplimiento de las actividades, ocasionando que no se pueda concluir con todo el cronograma que ya fue socializado y puesto a disposición para la comunidad educativa.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11. Caracterización de la gestión del talento humano



		CARACTERIZACIÓN				CÓDIGO: CR-GH	
		PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				VERSIÓN: 01	
OBJETIVO DEL PROCESO		Planear, organizar, direccionar los recursos necesarios para asignar los perfiles indicados por la gestión académica, fortaleciendo el nivel educativo entregado a los estudiantes.					
ALCANCE		Inicia desde la creación del perfil docente relacionado con el programa académico hasta la evaluación pedagógica del mismo.			RESPONSABLE		Asistente de Educación
PROVEEDORES	ENTRADAS	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	SALIDA	CLIENTES
Todos los procesos	<ol style="list-style-type: none"> Perfiles de colaboradores acordes a las necesidades de la Fundación Social Gane. Información de evaluación de desempeño. Hojas de vida de todos los docentes. Selección de docentes. Requerimiento de Contratación de docentes Certificaciones de los docentes. Inducción del personal. Desvinculación del personal. vinculación a los pagos prestacionales. Documentación soporte al certificado de educación técnica laboral. 	<ol style="list-style-type: none"> Identificar necesidades del personal necesario para desarrollar las actividades académicas. Definir los perfiles adecuados para entregar satisfactoriamente las asignaturas del currículo académico. Planear el proceso de vinculación de acuerdo a los presupuestos existentes. Planear la selección y contratación del nuevo personal Diseñar un plan de inducción para el nuevo personal. Programar capacitaciones para mejorar el desempeño del personal vinculado. Planear evaluaciones de desempeño que permitan medir el servicio entregado por parte de los docentes. Planear la gestión del pago de nómina. Programar el procedimiento y documentación necesaria para la desvinculación del personal. Planear el soporte de documentación necesaria de los programas académicos que cumplan con los requisitos de ley exigidos por el MEN. 	<ol style="list-style-type: none"> Seleccionar y contratar al personal indicado según las necesidades académicas y administrativas así como también los perfiles establecidos. Vincular el nuevo personal. Realizar el procedimiento de inducción adecuado para el nuevo personal junto con sus nuevas responsabilidades. Ejecutar capacitaciones para el personal contratado, ayudando les así a mejorar el servicio educativo que se desea entregar. Realizar las evaluaciones de desempeño hacia los docentes. Realizar los pagos establecidos por nómina que den cumplimiento a la legabilidad, teniendo en cuenta el tipo de contratación de cada colaborador. Realizar la debida desvinculación laboral ajustadas por la normatividad aplicable de ley reportando la novedad al proceso de gestión financiera. Cumplir con los requisitos exigidos por ley, para entregar un servicio educativo confiable. 	<ol style="list-style-type: none"> Verificar que los Perfiles de Cargo establecidos sean los indicados para que la institución entregue a total satisfacción el servicio de educación. Verificar el procedimiento que tuvo la vinculación de un nuevo personal. Realizar seguimiento a la inducción que recibe el nuevo personal Verificar que los planes de capacitaciones se cumplan y contribuyan en el desempeño de cada puesto de trabajo. Supervisar los resultados de las evaluaciones de desempeño entregado en las actividades por parte de los docentes Monitorear los pagos realizados. Verificar que la desvinculación fue realizada a través de las exigencias de ley. Así mismo corroborar que las novedades hayan sido recibidas. Verificar el cumplimiento de la gestión del talento humano mediante indicadores. Validación de las referencias del personal y docentes. Garantizar a los estudiantes docentes certificados. Verificar que se están cumpliendo con los procesos exigidos por el MEN. 	<ol style="list-style-type: none"> Ajustar la demanda de perfiles de acuerdo a las necesidades que surgen cada período. Reforzar y ampliar los planes de capacitaciones. Intervenir en las evaluaciones de desempeño deficientes, aplicando acciones de mejora para garantizar el servicio educativo Implementar acciones preventivas y de mejora a las actividades que surgan como deficientes o generen percepción negativa del servicio educativo. Realizar y aplicar todas las recomendaciones que entregue el MEN, para contribuir al buen desempeño institucional. 	<ol style="list-style-type: none"> Perfiles idóneos para entregar el servicio educativo. Personal seleccionado y vinculado. Inducción al personal Planes de inducción y selección capacitaciones programadas Acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas. Informes de evaluación de desempeño Certificaciones laborales. Personal desvinculado Documentos con soportes legales 	Todos los procesos.

Tabla 11. (Continuación)

	CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO: CR-GH			
	PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1 DE 1		
ASIGNACIÓN DE RECURSOS		DOCUMENTACIÓN SOPORTE		REQUISITOS A CUMPLIR		
TALENTO HUMANO	Director- Coordinación académica- Personal especializado en capacitaciones- asistente educación	PROCEDIMIENTOS, MANUALES, INSTRUCTIVOS, PLANES, ETC	1. Procedimiento de la gestión del talento humano		NORMA ISO 9001:2015 NTC 5555	ISO 9001(Requisito 4.2 - 7.1.2- 7.1.3- 8.2.3.1-8.4.3-9.1.3 NTC 5555 Requisitos (6.2.1-6.2.2-6.3-7.5.2)
INFRAESTRUCTURA	Archivador, computador, internet, intranet, teléfono, fax	REGISTROS	1. Formato Perfil de Cargo		LEGALES	Cumplimiento de los artículos del código laboral que apliquen.
FINANCIEROS	1. Nómina. 2. Presupuesto para ejecutar capacitaciones		2. Formato Selección de Personal		CLIENTE	Certificaciones presentadas en la hojas de vida sean verídicas
			3. Formato Lista de Documentos para Ingreso			
			4. Formato de Inducción			
			5.Formato de desvinculación de personal			
			6. Formato Plan de capacitación			
			7. Formato Registro de capacitaciones			
			8. Formato Registro Asistencia a Capacitación			
			9. Formato Evaluación de desempeño			
			10. Requesición de personal.			
		DISPOSICIONES INTERNAS	Cumplimiento de las metas, políticas y demás disposiciones establecidas para este proceso			

Fuente: Elaboración propia


4.1.2.6 Riesgos Generales de la Gestión del Talento Humano

Tabla 12. Riesgos generales de la gestión del talento humano

Riesgos Generales de la Gestión del Talento Humano.
1. Incompatibilidad de docentes de acuerdo al perfil asignado: Es necesario realizar unas contrataciones de docentes identificando previamente los requerimientos que exige el compendio académico, pues realizar una contratación sin tener en cuenta el perfil del candidato puede ocasionar incompetividad en la gestión académica, fallas en el servicio educativo, demora en las gestiones institucionales y entre otras fallas que impedirán entregar calidad en el servicio educativo.
2. Selección del personal: Este riesgo se puede presentar cuando los perfiles seleccionados para desempeñarse en los cargos disponibles no cumplan con las condiciones establecidas por la institución, cuando las capacidades de desempeño no sean las idóneas. Del mismo modo, cuando la capacidad actitudinal no corresponda a lo esperado, provocando de esta manera que se vean afectados todos los procesos internos de la institución.
3. Vinculación y contratación: Antes de proceder a realizar un vinculación y posteriormente la contratación se debe verificar que los candidatos cumplan con todos los requisitos de ingreso, como certificados de estudio cuando sea necesario, referencias personales y laborales, y todo lo que compete el diligenciamiento de documentación requerido por la institución, ya que si no se realiza el respectivo control no se puede garantizar el haber realizado la contratación indicada para la necesidad que fue identificada previamente.
4. Inducción: Una vez realizada la contratación se debe realizar seguimiento sobre la inducción que le fue entregada al respectivo candidato, garantizando transmitir total conocimiento sobre todas las áreas por las cuales opera la institución, como por ejemplo: las instalaciones disponibles para realizar los objetivos propuestos, personal disponible para apoyarse en las diferentes gestiones, entre otras. Ahora bien, si el personal a cargo de realizar la actividad de inducción no aplica el debido procedimiento puede presentarse el riesgo sobre el candidato ocasionando que él desconozca las herramientas útiles a su disposición.
5. Pago de nómina y prestación de servicios: Es necesario tener conocimiento bajo que modalidad se encuentran laborando todo el personal de la institución, puesto que la gestión del talento humano tiene el deber de funcionar articuladamente con la gestión financiera para poner a disposición todas las novedades que se van a generar en los pagos de nómina. Dicho esto, el riesgo que se puede generar puede resultar afectando varios procesos e inconvenientes con la ejecución de pagos por nomina en el momento que no se tengan en cuenta la modalidad de contratación.
6. Capacitaciones: Antes de ejecutar las capacitaciones hacia el personal es necesario identificar las causas por las cuales se requieren aplicar dichas capacitaciones. Ya que, una vez realizadas las capacitaciones no se obtiene valor agregado para la institución, por ende genera el riesgo de una ineficiente inversión de presupuesto así como también una completa descontextualización entre el personal capacitado y las necesidades de la institución.
7. Desvinculación: Para llevar a cabo una debida desvinculación se deberá tener en cuenta toda la aplicabilidad que es emitida por los entes de control legales, puesto que, si el personal a cargo de realizar esta gestión no utiliza un debido procedimiento ocasionaría el riesgo de provocar demandas para la institución, perdidas presupuestales e inseguridad en los procesos.
8. Evaluación Docente: Para garantizar el servicio educativo, dentro del proceso de la gestión del talento humano se ha establecido que se debe evaluar a través de los estudiantes el servicio que es entregado por parte de los docentes, identificando de esta manera si están cumpliendo con las expectativas y necesidades de la institución. En el caso de no realizar dicha evaluación se puede generar el riesgo de desconocer bajo que parámetros los docentes están entregando el servicio educativo, imposibilitando la opción de aplicar acciones correctivas para mejorar el servicio.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13. Caracterización de la gestión financiera


	CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO: CR-GF
	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA		VERSIÓN: 01
			VIGENCIA: PÁGINA: 1 DE 1

OBJETIVO DEL	Distribuir y velar por el ingreso de recursos financieros de la institución, apoyando al direccionamiento estratégico en su planeación anual
---------------------	--

ALCANCE	Inicia desde la realización del presupuesto basado en el plan estratégico anual hasta la ejecución y aprobación de los recursos en cada proceso	RESPONSABLE	Asistente de Educación
----------------	---	--------------------	------------------------

PROVEEDORES	ENTRADAS	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	SALIDA	CLIENTES
TODOS LOS PROCESOS RedColsa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Plan estratégico. 2. Presupuesto anual. 3. Admisiones y matrículas 4. Personal administrativo del área de educación. 5. Docentes contratados. 6. Donación de recursos financieros. 7. Cronograma institucional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar la distribución del presupuesto anual de acuerdo al plan estratégico de la institución, según la donación recibida e ingresos por conceptos del servicio educativo prestado. 2. Organizar el recaudo de ingresos recibidos por matrículas y admisiones. 3. Diseñar la modalidad del pago de nómina a los docentes contratados. 4. Planear el pago del personal administrativo del área de educación 5. Realizar la proyección de los pagos legales de la institución. 6. Diseñar la asignación de recursos para cumplir con el cronograma institucional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ejecutar el presupuesto anual a cada una de las actividades que componen el plan estratégico 2. Direccionar los ingresos de admisiones y matrículas al área de contabilidad. 3. Realizar el pago de nómina a cada uno de los docentes 4. Ejecutar el pago del personal administrativo del área de educación. 5. Enviar las novedades sobre los impuestos al delgado fiscal para ejecutar los debidos pago legales de la institución. 6. Apoyar las actividades que componen el cronograma institucional. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar que la asignación del presupuesto anual cubra cada una de las actividades del plan estratégico. 2. Confirmar que los ingresos recibidos por admisiones y matrículas se encuentren en custodia de contabilidad. 3. Realizar seguimiento a los pagos que se realicen a los docentes y al personal administrativo. 4. Verificar los pagos realizados por los estudiantes con financiación en la cartera 5. Verificar el cumplimiento de los pagos de impuestos se hayan realizado exitosamente. 6. Verificar que el cronograma institucional ejecute las actividades que fueron planeadas. 7. Revisar la proyección de ingresos anuales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar acciones correctivas preventivas y de mejora a las actividades que componen el plan estratégico, pagos de nómina y actividades de los diferentes procesos. 2. Supervisar los movimientos que se realicen con los ingresos de admisiones y matrículas 3. Reportar el pago de impuestos a las entidades correspondientes garantizando así el bienestar institucional 4. Controlar los pagos que se realicen por financiación relacionados con cartera. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pago de nómina ejecutado. 2. Actividades del plan estratégico ejecutadas. 3. Cronograma institucional ejecutado. 4. Impuestos cancelados. 	TODOS LOS PROCESOS RedColsa

Tabla 13. (Continuación)

	CARACTERIZACIÓN		CÓDIGO: CR-GF	
	PROCESO GESTIÓN FINANCIERA		VERSIÓN: 01	
			VIGENCIA:	PÁGINA: 1 DE 1

ASIGNACIÓN DE RECURSOS		DOCUMENTACIÓN SOPORTE		REQUISITOS A CUMPLIR	
TALENTO HUMANO	1.Coordinación académica. 2.Asistente educación 3. Docentes encargados del área de bienestar.	PROCEDIMIENTOS, MANUALES, INSTRUCTIVOS, PLANES, ETC	Procedimiento de la Gestión Financiera	NORMA ISO 9001:2015 NTC 5555	Norma ISO (Requisitos 5.1.2 - 6.1.1-6.2.2- 6.3-7.1.1-7.4-7.5.2-7.5.3-8.2.1-8.2.3-8.2.4-8.3.3-8.3.5-8.3.6-8.4.3-8.5.3-8.5.5-8.6-8.7-10) NTC.5555 (Requisitos 4.2.4 -6.1-6.3-6.4-7.1-7.2.3-7.3.2-7.3.3-7.3.4-7.3.6-7.3.7-7.4-7.5.1-7.5.4-8.1-8.3-8.5.2)
INFRAESTRUCTURA	1.Espacios académicos y administrativos. 2.Equipos de computo, audiovisuales. 3.Elementos de papelería. Internet.		REGISTROS		Registro de la cartera
FINANCIEROS	1.Donación Redcolsa. 2. Presupuesto planeado.		Registro de impuestos	CLIENTE	Matricula académica y financiera, debidamente legalizada
			Ficha de matricula financiera	DISPOSICIONES INTERNAS	Cumplimiento de las políticas y procedimientos de esta gestión.
			Presupuesto anual		
			Registro pagos de nómina		
			Formato de compras		

Fuente: Elaboración propia

4.1.2.7 Riesgos Generales de la Gestión Financiera

Tabla 14. Riesgos generales de la gestión financiera

Riesgos Generales de la Gestión Financiera.
1. Cartera: Este riesgo se puede presentar cuando el número de estudiantes matriculados no se encuentren al día en el pago financiero, provocando de esta manera deserción estudiantil, ya que la institución se verá obligada a suspender el servicio educativo para los estudiantes afectados.
2. Impuestos: Mantener control sobre la legalidad y obligación en las que incurre la institución está bajo el cargo de la debida revisión fiscal y toda la gestión financiera una vez que no se realicen los pagos que son exigidos por los entes de control se puede generar el riesgo en sanciones, cierre de la institución, y contratiempos con el servicio educativo.
3. Presupuesto: Aprobar las actividades que son requeridas por los demás procesos es una función importante para llevar a cabalidad todo lo que compone el PEI, una vez que esta gestión no realice la debida distribución del presupuesto puede generar el riesgo en el incumplimiento de las actividades planeadas y por ende percepción negativa del servicio educativo. Este riesgo se presenta cuando el presupuesto no cumplen actividades planeadas.
4. Actividades plan estratégico: Es requerimiento de la gestión financiera brinda total apoyo a las actividades que componen el plan estratégico ya que, dependiendo de la ejecución de este, se garantiza la funcionalidad de la institución. Por ello, se debe realizar una debida planeación sobre la distribución presupuestal que compone el PEI. Por ende, no realizar la planeación indicada podría afectar todos los procesos y el objetivo del PEI.
5. Cronograma institucional: Este riesgo se puede presentar cuando no se esté revisando el cumplimiento de las actividades de acuerdo al presupuesto que ya ha sido ejecutado. De tal manera, que no se tiene control sobre cada una de las actividades desarrolladas imposibilitando que no se pueda verificar en que fue utilizado el presupuesto.
6. Pagos de Nómina: Llevar a cabo la actividad de pagos de nómina dependerá necesariamente de las novedades reportadas por el proceso del talento humano, entre ellas: el desconocimiento del tipo de contratación al cual corresponde el personal de la institución. Por otro lado, también se puede generar el riesgo de una ineficiente ejecución de pago de nómina cuando no se sigan los lineamientos que fueron establecidos en el procedimiento de la gestión financiera.

Fuente: Elaboración propia

4.2 DESARROLLO DEL SEGUNDO OBJETIVO: DISEÑAR LOS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS A CADA UNO DE LOS PROCESOS CARACTERIZADOS

Las anteriores caracterizaciones a través de cada una de sus actividades explican que se debe de realizar para garantizar unas salidas del proceso necesarias para cumplir a cabalidad los objetivos que fueron propuestos desde un inicio. Ahora bien, para explicar cómo se deben de realizar las actividades de las gestiones internas de la institución social Gane se procede a la elaboración de procedimientos que contribuyen al mejoramiento continuo y orientación institucional, por lo cual las posteriores tablas desde la numero 15 hasta la numero 24 corresponden a las evidencias del segundo objetivo.

Tabla 15. Procedimiento de la Gestión del Direccionamiento Estratégico


		PROCEDIMIENTO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO				
OBJETIVO	Planear, proyectar y supervisar todos los procesos que constituyen el funcionamiento de la institución para garantizar un buen servicio educativo y orientar el rumbo que debe tomar la institución.					
ALCANCE	Comenzar con la revisión de todos los procesos, tomando acciones correctivas, preventivas o de mejora dado el caso, ejecutando acciones que mitigue una problemática hallada. También consolidando los mecanismos para realizar la medición de metas y proyectos institucionales hasta la toma de decisiones que le compete al director.			RESPONSABLE	Director	
ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
1	Proyectos y planes institucionales	<p>Para llevar a cabo ésta actividad el director académico junto con todos los líderes de los procesos, deben establecer el horizonte de la institución de tal manera que se establezcan las políticas de funcionamiento del servicio educativo y todo lo relacionado a la operabilidad y legalidad de la institución. De igual manera, será necesario que: Se revisen el FR-GC-05 Indicadores de gestión, en donde será clave para determinar si las metas y objetivos que se han proyectado previamente a través de los planes y proyectos institucionales se estén cumpliendo a total satisfacción.</p> <p>Asimismo, se puede identificar el grado de cumplimiento que han tenido los procesos internos. Posteriormente, se debe socializar los resultados que arroje los indicadores de gestión para tomar acciones sobre los causales hallados. Luego, se debe verificar que las directrices emitidas para mitigar un hallazgo hayan sido entendidas por el líder del proceso afectado. Por último, es necesario tener en cuenta las modificaciones que se realicen en el PEI, para realizar la debida actualización anual exigida por la normatividad.</p>	Riesgo 1 -DE-CR Riesgo 4 -DE-CR	Verificar que las políticas establecidas para el servicio educativo se estén cumpliendo dentro de lo estipulado y proyectado	Director	GD-PL-01- Plan Estratégico GD-FR- 02 Seguimiento al Plan Estratégico GD-PR-01 Proyecto Educativo Institucional

Tabla 15. (Continuación)

2	Revisión por parte de la Dirección	<p>El director será el encargado de reunir a todo el personal de cada proceso con el fin de garantizar el pleno funcionamiento de cada uno de los procesos internos de la institución. Para ello, es necesario que todo lo que se pacte, observe y concluya en esa reunión, debe estar explícito en el GC-FR-08 ACTA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, en donde se revisaran todos los resultados de:</p> <p>A. Los diferentes procedimientos que han sido creados en el gran proceso de los PR-GC (Procedimientos de la Gestión de Calidad), ya que estos brindan información certera sobre como se esta percibiendo y entregando el servicio educativo a los diferentes actores de la comunidad educativa.</p> <p>B. De igual manera, se deben revisar los grandes procesos del PR-GIM, PR-GH, PR-GB, PR-GF.</p> <p>Para así, tener el control en la actualización de actividades, generar acciones de mejora, supervisar el manejo que se le éste dando al servicio educativo. Y dado el caso, direccionar y apoyar el equipo de cada proceso para cumplan con los objetivos que les han sido asignados.</p>	Riesgo 1 -DE-CR Riesgo 5 -DE-CR	Verificar periódicamente el debido funcionamiento de los procesos y brindar solución en caso de no conformidades con el mismo.	Director	GC-FR-06 Reporte de acción correctiva, preventiva y de mejora. GC-FR-08 Revisión por parte de la dirección.
---	------------------------------------	---	------------------------------------	--	----------	--

Tabla 15. (Continuación)

3	Análisis DOFA	<p>El director debe anualmente revisar con su equipo de trabajo y comunidad educativa, los factores internos y externos que puedan afectar la institución y mitigar los diferentes riesgos que interrumpen la operación institucional. De este modo, es necesario que :</p> <p>A. Se consoliden y elaboren correctamente los formatos DE-FR-02, en donde una vez identificado todas la fortalezas, debilidades y posibles oportunidades, se debe implementar acciones, ya sean a nivel interno y externo de la institución para prevenir o aprovechar factores que sean útiles para la institución .</p> <p>B. Revisar los resultados que se obtuvieron en los PR-GC-04, PR-GC-02, en donde se puede validar la exitosa operacionalidad de los procesos internos de la institución y apoyarse continuamente en el PR-GC-03 para aplicar acciones de mejora en pro de la operacionalidad y bienestar de la institución.</p>	Riesgo 3- DE-CR	<p>Verificar oportunamente los factores de riesgo y a su vez la potencialización de Oportunidades institucionales</p>	Director	DE-FR-02 Formato análisis DOFA
---	---------------	---	-----------------	---	----------	--------------------------------

Tabla 15. (Continuación)

4	<p>Informes de Gestión Estratégica</p>	<p>Para llevar a cabo esta actividad es necesario apoyarse en todos los procesos de la Gestión de Calidad y los grandes procesos, garantizando la objetividad de los informes que se generen para realizar estrategias que ayuden a la toma de decisiones pertinentes que contribuyan al servicio y operación institucional. De igual manera, es necesario revisar el GD-FR-01 (actividades del plan estratégico) pues a través de este se puede implementar: A.Estrategias B.Metas C.Indicadores D.Actividades E.Fechas de cumplimiento. De esta forma, se debe actuar para redireccionar los aspectos negativos, promover el desempeño por procesos de la institución y garantizar la gestión estratégica.</p>	<p>Riesgo 6-DE-CR</p>	<p>Verificar cada uno de los reportes que se generan en la gestión de calidad y mejoramiento.</p>	<p>Director</p>	<p>GD-FR-01 Actividades Plan Estratégico</p>
---	--	---	-----------------------	---	-----------------	--

Tabla 15. (Continuación)

5	Cronograma Institucional	<p>Es necesario una efectiva planeación de las diferentes actividades que componen a cada uno de los grandes procesos, para ello se deben establecer las actividades que se necesitan en cada gran proceso para garantizar que cada uno de ellos pueda llevar acabo sus objetivos y facilitar su alcance. Pues es de esta manera la Dirección debe apoyarse sobre:</p> <p>A.El control del presupuesto anual y para ello se debe utilizar el GF-FR-01(Formato Presupuesto Anual) que determina si una actividad cuenta con la aprobación presupuestal para hacerla cumplir.</p> <p>B.Luego el Director debe aprobar el GD-FR-03 cronograma institucional que ha sido construido con su equipo de trabajo, para que estas sean directrices para cada gran proceso y sirvan para controlar el cumplimiento y objetividad de cada actividad</p> <p>C.Por último el director debe socializar el cronograma que ha sido establecido y garantizar que los lideres y su equipo de trabajo tengan conocimiento y total importancia sobre la temática y sobre las fechas en que se deben llevar a cabo cada una de las actividades.</p>	Riesgo 7-DE-CR	Verificar que todos los procesos tengan debidamente planeadas las actividades a realizar durante el semestre académico.	Director	GD-FR-03 cronograma Institucional
---	--------------------------	--	----------------	---	----------	-----------------------------------

Tabla 15. (Continuación)

6	Análisis de Riesgo	<p>Es importante tener en cuenta los diferentes hallazgos negativos que se generan en los procesos para así examinar cuales son sus fuentes y causas para determinar el porqué se esta generando dicho riesgo para un proceso. De esta manera, el equipo institucional en cabeza del director, deben velar para que se disminuyan los riesgos, aplicando acciones que mitiguen la expansión de dicho riesgo y pueda afectar la operación de otro proceso interno. Por ende, se debe de realizar lo siguiente:</p> <p>A. Hacer un análisis del GC-FR-06(REPORTE DE ACCIÓN, CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA) que ayuda a construir acciones para eliminar un riesgo o prevenirlo.</p> <p>B. Luego se debe utilizar GC-FR-06 (Listado de acciones correctivas y preventivas) para que de ésta forma quede registro de las alternativas que han sido usadas en la eliminación de riesgos y sirvan como posibles herramientas para prevenir riesgos que se puedan presentar a futuro en la institución</p> <p>C. Finalmente, es necesario que el Director junto con el líder del proceso afectado concluyan que se ha eliminado satisfactoriamente el riesgo y se contunie normalmente con la operación de cada procedimiento.</p>	Riesgo 8 DE-CR	Verificar los posibles riesgos en cada uno de los procesos para dar solución oportuna a los mismos.	Director	GC-FR-06 Reporte de acción correctiva, preventiva y de mejora. GC-FR-05 Listado Maestro de Acciones correctivas y preventivas.
---	--------------------	---	----------------	---	----------	--

Revisó:
Aracelly Igua
Asistente Educación

Verificó:
Carolina Aldemar Colonia
Coordinador

Aprobó:
Omar Quiñonez Sánchez
Director

Fecha: dd/mm/aaaa

GD-PR-01
Versión 01

Fuente: Elaboración propia

4.2.1 Procedimientos asociados a la gestión de calidad y mejoramiento

Tabla 16 . Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y Registros


		PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO				
OBJETIVO	Establecer parámetros que permitan definir la elaboración, identificación y actualización de los documentos y registros que se generan para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Institución Educativa, además de implementar los controles necesarios para los documentos internos y externos del SGC.					
ALCANCE	Cada vez que se elabore o actualice un documento del Sistema de Gestión de Calidad se debe desarrollar según lo establecido en este procedimiento. Desde la creación de un documento o registros, hasta su destrucción o salida de funcionamiento incluyendo las etapas de control documental, copias controladas e inclusión en el listado maestro de registro y copias controladas	RESPONSABLE	Coordinador académico			
ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
1	Creación	Para la creación de documentos o registros es importante tener en cuenta la necesidad que tiene el proceso solicitante. Estos documentos se crean con el propósito de dar claridad en los siguientes aspectos: - Que los documentos sean creados para los controles de los procesos de una manera eficiente y eficaz. - Dar cumplimiento a los requisitos de ley (cuando aplique) - Dar cumplimiento a los requisitos del cliente. - Dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001. - Disposiciones internas.	Riesgo 3 - GC-CR	*Verificar que los documentos creados cumplan lo establecido en este procedimiento. *Verificar la idoneidad de los documentos creados y/o registros.	Coordinador académico	Anexo 1
2	Identificación	Los documentos tienen una identificación en la parte superior en donde se puede identificar el logo de Gane Fundación Social, el nombre del documento o registro y el proceso al cual pertenece. En la parte inferior de los documentos o registros se podrán identificar los campos para la respectiva aprobación, la paginación, el código de identificación, la versión y la fecha de última actualización. Para la codificación de los documentos o registros se debe de seguir una nomenclatura previamente establecida.	Riesgo 4 - GC-CR	*Verificar que los documentos creados sean debidamente identificados según las disposiciones internas previamente establecidas.	Coordinador académico	N/A

Tabla 16. (Continuación)

3	Revisión	El Coordinador de educación debe verificar la pertinencia y coherencia de la creación o modificación del documento o registro solicitado.	Riesgo 5. GC-CR	*Verificar la pertinencia y coherencia de los nuevos documentos.	Coordinador académico	N/A
4	Aprobación	Los documentos y/o registros deben ser revisados por el Asistente de Educación y verificados por el Jefe del Proceso y aprobados por la dirección, el jefe del proceso es el encargado de realizar su respectiva socialización al personal involucrado. La firma de aprobación de los documentos o registros debe estar al finalizar la hoja (pie de página).	Riesgo 6. GC-CR	*Verificar las no conformidades y evaluar soluciones pertinentes	Coordinador académico	N/A
5	Publicación	El Coordinador de Educación junto con el líder de cada proceso serán los responsables de difundir a los actores de la comunidad educativa los cambios, explicando la importancia del documento y las instrucciones de uso cuando aplique. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad es almacenada en la siguiente ruta de acceso: Cada proceso tendrá su carpeta con toda la documentación asociada. Los documentos estarán en formato PDF, para evitar ser modificados sin previa autorización. Los documentos o registros nuevos se almacenarán en la carpeta asociada a su proceso, pero cuando se trate de actualizaciones, se eliminan las versiones anteriores y se remplazan con la nueva versión.	Riesgo 7. GC-CR	*Verificar que los documentos de consulta se encuentren debidamente protegidos para evitar alguna modificación. *Verificar la apropiada conservación de los datos bien sea digitales o físicos.	Coordinador académico	Listado Maestro de Documentos GC-FR-01

Tabla 16. (Continuación)

6	Actualización	<p>La actualización de documentos se genera cuando se requiera cambiar o eliminar una actividad, o para dar cumplimiento a los requisitos de Ley, del cliente, de la norma ISO 9001 o a las disposiciones internas de la compañía. Una vez actualizados los documentos o registros involucrados se deben revisar y acondicionar a los nuevos cambios. De igual forma, éstos deben ser revisados por el representante del SGC, verificados por el líder del proceso involucrado y aprobados por el Director. En rotulación del documento o registros se debe cambiar la fecha de última actualización y el número de versión. Asimismo, las actualizaciones de los documentos y registros deben quedar registradas en el formato LISTADO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS GC-FR-02</p>	Riesgo 8 -GC-CR	*Verificar la vigencia actual del sistema documental para facilitar la consulta de la información.	Coordinador SGC	Listado de Actualización de Documentos GC-FR-02
---	---------------	---	-----------------	--	-----------------	---

Tabla 16. (Continuación)

7	Control de documentos externos	Son aquellos documentos de terceros que se utilizan de consulta en la organización, como manuales e instructivos; documentos legales y documentos de clientes. Se mantienen controlados en el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS GC-FR-01 para custodiar y salvaguardar su información.	Riesgo 9 - GC-CR	*Verificar que los documentos externos se encuentren debidamente almacenados y custodiados	Coordinador académico	Listado Maestro de Documentos GC-FR-01
8	Control de documentos Obsoletos	Un Documento o registro es considerado obsoleto cuando se cambian de versión o se eliminan definitivamente. Cuando esto sucede se debe dejar un ejemplar en la carpeta de obsoletos del SGC y se identifican con la palabra "OBSOLETO". En caso que un documento sea eliminado de la colección se debe conservar la trazabilidad del documento en el listado de actualización de documentos, donde se indique que el documento ha sido eliminado del sistema.	Riesgo 9 - GC-CR	*Verificar que los documentos obsoletos se encuentren debidamente almacenados en su respectiva carpeta.	Coordinador académico	Listado de Actualización de Documentos GC-FR-02
Revisó: Aracelly Iguá Asistente Educación		Verificó: Carolina Aldemar Colonia Coordinador		Aprobó: Omar Quiñonez Sánchez Director		

Aprobado
 Día-Mes-Año

GC-PR-01
 Versión 01

Fuente: Elaboración propia

Tabla 17. Procedimiento de Auditorías Internas


		PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD				
OBJETIVO	Establecer las actividades para programar, planear, ejecutar y documentar las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de verificar la conformidad de los diferentes procesos y determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) se mantiene de manera eficaz y cumple con los requisitos de la norma ISO 9001					
ALCANCE	El presente documento describe la metodología para programar, ejecutar y presentar resultados de las auditorías internas de calidad, desde la planeación de la auditoria hasta la entrega de los informes del ejercicio.				RESPONSABLE	Coordinador académico
ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
1	Plan de Auditoria.	El Coordinador Académico junto con el asistente de Educación deben realizar la planificación de las auditorias. Para el desarrollo de está se toman en cuenta la importancia de los procesos y los resultados de las auditorias previas. Cuando la experiencia permita tener un alto grado de confianza en un proceso, se podrá reducir la frecuencia de las auditorias o podrá hacerse selectivo el alcance de la misma omitiendo la evaluación de los requisitos que se consideren confiables. El responsable de realizar la auditoria debe diligenciar el formato INFORME DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD (GC-FR-05), en el cual se debe establecer el objetivo, alcance y fecha de ejecución de la auditoria	Riesgo 1 - GC-CR	Verificar que el tiempo de ciclo entre auditorias sea apropiado y generen valor agregado para la operación de la institución.	Coordinador SGC	GC-FR-07 Listado de Verificación de Auditorias GC-FR-03 Plan de Auditorias

Tabla 17. (Continuación)

2	Preparación de las auditorías.	<p>El Director de la Institución deberá seleccionar el responsable de realizar las auditorías. Estas personas deben tener la competencia como auditores internos, según los lineamientos establecidos por la institución. Es importante mencionar que el auditor no puede pertenecer al mismo proceso a auditar. Las auditorías internas de calidad pueden ser realizadas tanto por entidades externas o por auditores internos de calidad que cumplan con los requerimientos previamente establecidos. Cabe mencionar que el auditor líder externo debe presentar los certificados de sus competencias como auditores internos de calidad. Los Auditores designados definen una lista de chequeo de manera opcional en donde se recoge la información necesaria para verificar la efectividad del sistema teniendo en cuenta la documentación que describe el proceso a ser auditado, los numerales de la norma ISO 9001 que se relaciona con el proceso, requisitos legales aplicables, disposiciones del cliente e informes de auditorías anteriores, entre otros criterios de auditoría que se quieran evidenciar.</p>	Riesgo 1 - GC-CR	<p>Verificar el cumplimiento de los cuatro criterios, para la ejecución de las auditorías: Requisitos de norma ISO 9001 Requerimientos Internos. Requerimientos Legales. Requerimientos del cliente Verificar las competencias del auditor Verificar la imparcialidad del auditor frente al proceso a auditar.</p>	Coordinador académico Auditor	GC-FR-07 Listado Verificación de Auditorías
---	--------------------------------	--	------------------	--	----------------------------------	---

Tabla 17. (Continuación)

<p>3</p>	<p>Desarrollo de la auditoria.</p>	<p>Antes de comenzar una auditoria, el responsable de ésta y el líder del proceso auditado realizan una reunión de apertura, en la cual se tocan temas como los siguientes: Presentación del equipo auditor, Aclaración de los métodos a utilizar durante la auditoría, Confirman la disponibilidad de recursos necesarios para la ejecución de la auditoria, determinan la hora y duración de la auditoría. El desarrollo de la auditoria se realiza por medio de entrevistas al personal involucrado. El informe de la auditoria se debe presentar en el formato INFORME DE AUDITORIA GC-FR-05 En éste se deben describir, las no conformidades mayores y menores encontradas, las observaciones y las oportunidades de mejora detectadas, entre otros aspectos importantes a destacar.</p>	<p>Riesgo 1. GC-CR</p>	<p>Verificar que la auditoria se realice bajo el procedimiento previamente establecido. Verificar la objetividad de los hallazgos y que se redacten con evidencias concretas.</p>	<p>Coordinador Académico</p>	<p>GC-FR-05 Informe de Auditoria</p>
<p>4</p>	<p>Cierre de la Auditoria.</p>	<p>El responsable de la auditoria junto con el líder del proceso auditado y el asistente de educación hará la reunión de cierre, en la cual se presentarán los resultados de la auditoria. El Auditor líder entregará el INFORME DE AUDITORIA GC-FR-05 al responsable del proceso auditado y con copia al Coordinador de educación. El proceso auditado será responsable en ejecutar las acciones pertinentes según el PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS Y DE MEJORAS (GC-PR-03) para las no conformidades, observaciones, sugerencias u oportunidades de mejora detectadas.</p>	<p>Riesgo 1. GC-CR Riesgo 10. GC-CR</p>	<p>Verificar que el informe de la auditoria sea entregado a los interesados de los procesos auditado</p>	<p>Coordinador Académico Asistente de Educación</p>	<p>GC-FR -05 Informe de Auditoria. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS Y DE MEJORAS GC-PR-03</p>

Tabla 17. (Continuación)

5	Verificación Auditorías internas	El Coordinador de Educación Junto con el asistente o quien sea designado, debe verificar que las no conformidades, observaciones, sugerencias y oportunidades de mejora detectadas se hayan tramitado según el PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS – PREVENTIVAS Y DE MEJORAS (GC-PR-03). El Coordinador de Educación evaluará los resultados de las auditorías y determinará si es necesario ajustar el PLAN DE AUDITORÍA GC-FR para aumentar la frecuencia de revisión de los procesos.	Riesgo 1. GC-CR Riesgo 10. GC-CR Riesgo 11. GC - CR	Verificar que los hallazgos se identifiquen según el procedimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Coordinador Académico	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS – PREVENTIVAS Y DE MEJORAS GC-PR PLAN DE AUDITORÍA GC-FR-03
Revisó: Aracelly Igu Asistente Educación		Verificó: Carolina Aldemar Colonia Coordinador		Aprobó: Omar Quiñonez Sánchez Director		

Aprobado
Día-Mes-Año

GC-PR-02
Versión 01

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18. Procedimiento Acciones Correctivas – Preventivas y de Mejora


		PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS – PREVENTIVAS Y DE MEJORAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD				
OBJETIVO	Determinar los mecanismos para la identificación y manejo de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, las cuales servirán para evidenciar la mejora continua de la institución					
ALCANCE	Este procedimiento aplica a todos los procesos de la organización donde se presenten no conformidades potenciales, no conformidades y oportunidades de mejora				RESPONSABLE	Coordinador académico
ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
1	Identificación	<p>*Acciones de mejora: Es considerado acciones de mejora, toda acción que incrementa la capacidad de la organización para cumplir los requisitos y que no actúa sobre problemas reales o potenciales ni sobre sus causas.</p> <p>*Acciones preventivas: Las acciones preventivas se anticipan a la causa, y pretenden eliminarla antes de su existencia. Evitan los problemas identificando los riesgos. Cualquier acción que disminuya un riesgo es una acción preventiva</p> <p>*Acciones correctivas: Una acción correctiva es aquella que llevamos a cabo para eliminar la causa de un problema. Las correcciones atacan los problemas, las acciones correctivas sus causas.</p>	Riesgo 12 - GC-CR	*Verificar la adecuada identificación del tipo de acción a implementar.	Coordinador Educación	<p>*REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA GC-FR-06</p> <p>*LISTADO MAESTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS GC-FR-05</p>

Tabla 18. (Continuación)

2	Análisis del Hallazgo	Es responsabilidad del líder del proceso generador del hallazgo, realizar el respectivo análisis en un tiempo apropiado según el impacto de la situación, basándose en las actividades descritas en este procedimiento. El líder del proceso podrá pedir el apoyo del Coordinador de Educación. Se recomienda utilizar alguna metodología de análisis de problemas, como los cinco (5) ¿por qué?, lluvia de ideas o espina de pescado, con el objetivo de detectar las causas raíces del hallazgo. Según los resultados obtenidos del análisis del hallazgo se deben establecer acciones contundentes y apropiadas para no volver a incidir en las mismas no conformidades, se plantean correcciones y se establecen actividades	Riesgo 12 - GC-CR	*Verificar que se desarrolle un adecuado análisis de los hallazgos encontrados.	Coordinador académico	*REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA GC-FR-06
3	Generar acciones	Partiendo del resultado obtenido del análisis del hallazgo, el responsable de la acción debe plantear actividades de seguimiento, asignar responsables y el tiempo de cumplimiento de las actividades, esta información se debe plasmar en el formato REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA (GC-FR-06). Cuando los planes de acción requieran inversiones adicionales a la mano de obra del personal interno de la Institución, la Dirección es la encargada de aprobar esta implementación.	Riesgo 12. GC-CR Riesgo 13 GC-CR	*Verificar que las acciones emprendidas sean adecuadas para la solución del hallazgo. *Verificar que se realicen los seguimientos a las actividades descritas en el reporte de acción correctiva, preventiva y de mejora. * Verificar que se actualice el listado maestro de acciones correctivas preventivas.	Coordinador académico	*REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA GC-FR-06 *LISTADO MAESTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS GC-FR-05

Tabla 18. (Continuación)

4	Seguimiento y cierre	<p>El Asistente de Educación debe realizar seguimientos a las diferentes actividades previamente establecidas en el formato REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA (GC-FR-06). El objetivo de estos seguimientos es identificar de forma objetiva que las actividades planteadas se hayan ejecutado y se evidencia que los resultados son efectivos frente a los hallazgos inicialmente planteados. Una vez se cumpla con la actividad de seguimiento previamente establecida, el responsable debe registrar dicho seguimiento en el formato REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA (GC-FR-06). Seguidamente debe ser enviado al Coordinador de Educación para que se verifiquen los resultados y se realice el cierre de las acciones emprendidas.</p> <p>El Coordinador de Educación de Gestión o quien el designe valida que los resultados de la acción den respuesta al hallazgo, pero de no ser así el grupo de análisis debe ser redefinido y se debe generar una nueva investigación, modificando el plan de acción hasta lograr eliminar el hallazgo.</p>	<p>Riesgo 12. GC-CR Riesgo 13. GC-CR</p>	<p>*Verificar que los resultados de las acciones son adecuados para la eliminación del hallazgo encontrado. *Verificar el cierre oportuno de las acciones emprendidas. *Verificar que se actualice el listado maestro de acciones correctivas preventivas. *Verificar que los registros evidencien la mejora continua de la organización.</p>	<p>Coordinador académico</p>	<p>*REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA GC-FR-06 *LISTADO MAESTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS GC-FR-05</p>
---	----------------------	--	--	---	------------------------------	---

Tabla 18. (Continuación)

5	Archivo	Las ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS Y DE MEJORAS una vez se encuentren cerradas deben ser almacenadas en el archivo del Sistema Gestión de Calidad. Carpeta (ACCIONES CORRECTIVAS-PREVENTIVAS), y así mismo se debe actualizar el LISTADO MAESTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS	Riesgo 3. GC-CR Riesgo 5. GC-CR Riesgo 8. GC - CR Riesgo 9 GC-CR	*Verificar el adecuado almacenamiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, y la actualización del listado maestro de acciones correctivas preventivas	Coordinador académico	LISTADO MAESTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS GC-FR-05
---	---------	--	---	--	-----------------------	--

Revisó: Aracelly Iguá Asistente Educación	Verificó: Carolina Aldemar Colonia Coordinador	Aprobó: Omar Quiñonez Sánchez Director
--	---	---

Aprobado
 Día-Mes-Año

GC-PR-03
 Versión 01

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19. Procedimiento Servicio No Conforme


		PROCEDIMIENTO SERVICIO NO CONFORME PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD				
OBJETIVO	Definir los lineamientos para asegurar que cuando se genere servicio no conforme, éste sea identificado y controlado para evitar así prevenir su uso no intencionado y prevenir que los clientes reciban un servicio que no sea acorde a los requisitos establecidos					
ALCANCE	Este procedimiento aplica a todas las actividades que se desarrollan en los diferentes procesos de la institución y va desde la identificación del servicio no conforme hasta su disposición final.				RESPONSABLE	Coordinador académico
ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
1	Identificación	Se define el servicio no conforme tales como instalaciones, o el servicio educativo fuera de especificaciones, igualmente procesos que afecten la operación de la institución. Toda persona que intervenga en la ejecución de un servicio, debe reportar, a su jefe inmediato y al Coordinador de Educación, las anomalías que se estén presentando, a través del GC-FR-06 (REPORTE DE ACCION CORRECTIVA PREVENTIVA Y DE MEJORA). Quien debe asignar el consecutivo del reporte e incluirlo en el archivo digital GC-FR-05 (LISTADO MAESTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS) para su trazabilidad y seguimiento.	Riesgo 14 - GC-CR	Verificar que los servicios no conformes sean comunicados oportunamente. Verificar la adecuada identificación de los servicios no conformes Verificar que los servicios no conformes sean registrados debidamente en sus formatos	Coordinador Académico	*REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA GC-FR -06 *LISTADO MAESTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS GC-FR-05

Tabla 19. (Continuación)

2	Decidir acción a aplicar.	<p>Es responsabilidad del Asistente de Educación realizar el respectivo análisis del hallazgo, en un tiempo apropiado según el impacto de la situación. El responsable podrá pedir el apoyo del Coordinador académico.</p> <p>El líder del proceso debe decidir el tratamiento a aplicar. El tratamiento puede ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rechazar el servicio no conforme. 2. Corregir el Servicio. <p>Para estos análisis se recomienda a los líderes de proceso realizar círculos de calidad con las personas que tengan conocimiento sobre el tema, y utilizar alguna metodología de análisis de problemas, como los cinco (5) ¿por qué?, lluvia de ideas o espina de pescado, con el objetivo de detectar las causas raíces del hallazgo. Según los resultados obtenidos del análisis del hallazgo se deben establecer acciones contundentes y apropiadas para no volver a incidir en las mismas no conformidades, se plantean correcciones y se establecen actividades para reducir el servicio no conforme</p>	<p>Riesgo 10 - GC-CR Riesgo 12 GC-CR Riesgo 13 GC-CR Riesgo 14 GC-CR</p>	<p>Verificar que se desarrolle un adecuado análisis de los hallazgos encontrados.</p>	<p>Coordinador SGC</p>	<p>*REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA GC-FR-06</p>
---	---------------------------	---	---	---	------------------------	--

Tabla 19. (Continuación)

3	Verificar la eficacia de la acción.	Una vez aplicado el tratamiento, el coordinador de Educación debe verificar la eficacia de la acción implementada. Si las acciones no fueron eficaces, se deben replantear las actividades descritas en el REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA PREVENTIVA Y DE MEJORA (GC-FR-06), hasta que se demuestre la conformidad de la acción.	Riesgo 10 - GC-CR Riesgo 12 GC-CR Riesgo 13 GC-CR Riesgo 14 GC-CR	Verificar el cierre eficaz y oportuno de las acciones emprendidas.	Coordinador SGC	*REPORTE DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA Y DE MEJORA GC-FR-06
4	Seguimiento y cierre del servicio no conforme	El Coordinador de Educación, junto con el equipo deben realizar el seguimiento a los servicios no conformes que estén afectando a su proceso. El resultado de esta actividad se podrá evidenciar en el LISTADO MAESTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS(GC-FR-05), el objetivo de estos seguimientos es identificar de forma objetiva que las actividades planteadas se hayan ejecutado y se evidencia que los resultados son efectivos frente a los hallazgos inicialmente planteados	Riesgo 10 - GC-CR Riesgo 12 GC-CR Riesgo 13 GC-CR Riesgo 14 GC-CR	Verificar que las actividades implementadas sean efectivas frente a los hallazgos encontrados	Coordinador SGC	*LISTADO MAESTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS GC-FR-05.

Revisó: Aracelly Igua Asistente Educación	Verificó: Carolina Aldemar Colonia Coordinador	Aprobó: Omar Quiñonez Sánchez Director
--	---	---

Aprobado
 Día-Mes-Año

GC-PR-04
 Versión 01

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Procedimiento Gestión del Ingreso y Matrícula


		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DEL INGRESO Y MATRÍCULA				
OBJETIVO	Establecer y definir las actividades que se deben realizar para el ingreso estudiantil, la matricula académica y financiera logrando identificar aspectos claves para la operación de la institución educativa.					
ALCANCE	Este procedimiento tiene como finalidad determinar el proceso que deberán realizar los posibles candidatos que deseen incorporarse a la institución hasta lograr la matrícula académica y financiera.			RESPONSABLE	Asistente académico, contador	
ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
1	Cupos Disponibles	<p>El coordinador académico, debe informar los cupos disponibles a la dirección, al área financiera y a la comunidad educativa, para la operación de cada periodo académico. Logrando así cumplir con el indicador de esta actividad.</p> <p>Para la revisión de los cupos de cada programa el coordinador debe:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar la cantidad de estudiantes egresados 2. Evaluar la capacidad instalada (número de salones disponibles) y jornadas. 3. Revisar que estudiantes están pendientes por aprobar competencias. 4. Finalmente, reportar al área financiera los cupos por programa, competencias, capacidad instalada. 	Riesgo 5 - GIM-CR	Verificar que hayan sido asignados los cupos de disponibles de acuerdo a la capacidad instalada con la que cuenta la institución.	Coordinador académico	GIM-FR- 01 Cronograma de admisiones

Tabla 20. (Continuación)

2	<p align="center">Formulario de Inscripción</p>	<p>El asistente académico, crea los registros de inscripción, de acuerdo a la demanda emitida por la comunidad y el número de cupos para cada periodo académico que haya sido asignado por la coordinación académica.</p> <p>Cuando el estudiante haya elegido el programa a estudiar, debe cancelar el valor de la inscripción y diligenciar el formulario de inscripción el cual contiene los datos requeridos para la base de datos y los obligatorios como institución educativa. Al formulario de inscripción se debe anexar: copia de documento de identidad del estudiante, copia de la cédula del padre o madre (en caso de ser menor de edad), certificado de afiliación de la eps o fosalga actualizado, copia de acta de grado o diploma de bachiller y 3 fotos tipo carnet.</p>	Riesgo 1 - GIM-CR	<p>Verificar que el formato de inscripción se esté diligenciando adecuadamente y cumpla con los requerimientos establecidos como entradas de la Gestión</p>	Asistente académico	<p align="center">GIM-FR-02 Formato de Inscripción GIM- FR-4 Autorización tratamiento de Datos</p>
---	--	---	-------------------	---	---------------------	--

Tabla 20. (Continuación)

3	Matricula Financiera	<p>El asistente académico, debe tener control sobre los pagos realizados por conceptos de matrícula consolidando los usuarios que han adquirido el servicio educativo y posteriormente dar reporte al coordinador sobre la matrícula académica.</p> <p>La matricula financiera se realiza inmediatamente cuando se valida el pago y el formulario de inscripción, dicha matricula indica el valor a pagar semestralmente el estudiante y la forma de pago. La matricula Financiera debe estar firmada por estudiante (en caso de que el estudiante sea menor de edad, también debe ser firmada por el acudiente). El estudiante que desee realizar un crédito directo con la institución, debe anexar un pagaré a la matricula, como soporte de pago semestral.</p>	Riesgo 6 GIM-CR	<p>Verificar los pagos que se realicen por concepto de matricula financiera, coincidan con el estudiante que ha realizado dicho proceso. Verificar que se diligencie adecuadamente la matrícula financiera.</p>	Asistente académico	GIM- FR- 03 Matrícula Financiera
---	-----------------------------	---	-----------------	---	---------------------	----------------------------------

Tabla 20. (Continuación)

4	Matricula Académica	<p>Se realiza cuando se valida el pago de la matrícula financiera y posteriormente se direcciona al estudiante ha incorporarse al programa académico.</p> <p>La matrícula académica, indica el programa, datos determinados por Secretaría de Educación Municipal, jornada, formato de protección de datos aceptado y firma de la matrícula académica. Cuando las matrículas de un programa están listas se deben archivar de acuerdo a las directrices de secretaría de educación.</p>	Riesgo 7. GIM-CR	<p>Verificar los estudiantes matriculados financieramente y realizar matrícula académica de acuerdo al programa escogido por el estudiante</p>	Asistente académico	GIM-FR-04 Matricula académica
5	Bases de Datos	<p>El asistente académico consolidando la matrícula académica, inicia la realización de bases de datos de los estudiantes que pertenecen a cada uno de los programas</p> <p>Las bases de datos, se consolidan por programa, jornada y número de cohorte a iniciar. La base no se compartirá con agentes externos de la institución, exceptuando las entidades gubernamentales de inspección y vigilancia</p>	Riesgo 8- GIM- CR	<p>Verificar el número de estudiantes matriculados académicamente por programas en la consolidación en base de datos.</p>	Asistente académico	GIM-FR-05 Base de Datos

Tabla 20. (Continuación)

6	Documentos archivados	Antes de esta actividad es importante tener en cuenta los documentos que ha sido entregados los estudiantes para así mismo cumplir con los requisitos legales de la documentación de archivo.	Riesgo 4- GA- CR	Verificar que la gestión documental, incluya todos los documentos que corresponden a cada estudiante	Asistente académico	N/A
		Las diferentes matrículas deben ser archivadas de acuerdo a las directrices estatales. Es necesario verificar que los documentos cumplan con lo asignado y están validados mediante la firma del usuario y/o su acudiente. El asistente de educación, debe designar los espacios pertinentes para guardar este archivo y donde su visualización esté presente durante el proceso académico.				

Tabla 20. (Continuación)

7	Inducción estudiantil	La inducción está a cargo del coordinador académico quien debe mostrar las instalaciones y herramientas con las cuales cuenta la institución educativa	Riesgo 9- GIM- CR	Verificar el cronograma académico, cumpla con el proceso de inducción	Coordinador académico.	GIM-FR-06 Formato Asistencia a Inducción
		.El coordinador, debe socializar a los estudiantes: Manual de convivencia, estructura curricular, actividades de bienestar, procesos administrativos (constancias, certificados, etc), procesos de prácticas , entre otros que se consideren parte de los beneficios institucionales.				

Revisó: Aracelly Iguá Asistente Educación	Verificó: Carolina Aldemar Colonia Coordinador	Aprobó: Omar Quiñonez Sánchez Director
--	---	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21. Procedimiento de la Gestión Académica


		PROCEDIMIENTO GESTIÓN ACADÉMICA				
OBJETIVO	Establecer los requerimientos para el desarrollo de las actividades académicas de las institución educativa.					
ALCANCE	El presente documentos tiene como finalidad establecer los lineamientos para programar y ejecutar todas las actividades correspondiente a la gestión académica, desde la actualización del Proyecto Educativo Institucional hasta la certificación de los estudiantes.				RESPONSABLE	Coordinador académico
ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
1	Actualización del PEI.	<p>La persona líder de estructurar la actualización del PEI es el coordinador académico y junto con los actores de la institución, bajo los requerimientos legales vigentes y las necesidades de los mismos, detectando aspectos claves para la entrega de un mejor servicio.</p> <p>En la actualización del PEI se debe tener en cuenta:</p> <p>A. Resultados de las evaluaciones de desempeño docentes. (GA-FR-03)</p> <p>B. Resultados del DOFA.(DH-FR-02).</p> <p>C. Evaluación de necesidades (GB-FR-01)</p> <p>Revisando éstos resultados, los participantes de la actualización se dividen por grupos, posteriormente deben evaluar cada uno de los aspectos mencionados con el fin de brindar soluciones de acuerdo a las directrices institucionales que contribuyan al mejoramiento del servicio.</p>	Riesgo 5 - GA-CR	Verificar que el aporte que brinden los actores de la institución contribuyan a la actualización del PEI	Coordinador académico	GD-FR- 01 Proyecto Educativo Institucional

Tabla 21. (Continuación)

2	Malla Curricular	<p>El coordinador académico junto con los docentes, son los responsables de estructurar y actualizar la malla curricular, la cual debe estar debidamente aprobada por Secretaría de Educación Municipal para ser ofertada en cada periodo académico.</p> <p>Para ellos es necesario que:</p> <p>A. Se revisen las normas de competencia en su actualización, a través del Observatorio Laboral del SENA.</p> <p>B Se revisan los contenidos expuestos en cada una de las normas de competencia por programa,</p> <p>C, Se deben consolidar las guías de aprendizaje por competencia y programa (GA-FR-04)</p> <p>D. Se envía la malla curricular por programa (GA-FR-01), para la aprobación del director.</p> <p>E. Se debe socializar a los estudiantes los diferentes módulos establecidos por programa en la actividad de inducción previa al inicio del semestre.</p>	Riesgo 1 - GA-CR	<p>Verificar que la malla curricular cumpla con los lineamientos establecidos por la Secretaría de Educación Municipal. Verificar que la oferta de programas esté acorde a las necesidades de los usuarios.</p>	Coordinador académico	GA-FR-01 Malla Curricular
---	------------------	---	------------------	---	-----------------------	---------------------------

Tabla 21. (Continuación)

3	Cronograma de actividades académicas	<p>Antes de realizar el cronograma se debe tener en cuenta el número de estudiantes que harán parte del programa académico y así mismo establecer y organizar el número de actividades que se ejecutarían en el período académico.</p> <p>Se debe tener en cuenta:</p> <p>A. Actividades de admisión. B. Duración por módulos académicos. C. Módulos por programa. D. Personal Docente, teniendo en cuenta el perfil del módulo y programa. E. Fechas de inicio y finalización semestrales. F. Fechas de evaluaciones institucionales. G. Fechas de reuniones estudiantiles.</p>	Riesgo 3. GA-CR	Verificar que las actividades se lleven a acabo en el tiempo planeado.	Coordinador académico	GA- FR- 02 Cronograma de Actividades académicas
---	--------------------------------------	---	-----------------	--	-----------------------	---

Tabla 21. (Continuación)

4	Evaluación de competencias	<p>Esta actividad está a cargo de los docentes junto con el líder de la coordinación académica, en la cual a través de los lineamientos de evaluación que han sido establecidos por la dirección se identifiquen las competencias que han adquirido los estudiantes.</p> <p>La evaluación de competencias se encuentra comprendida en la guía de aprendizaje de cada módulo, la cual es modificada por el docente, en su proceso de actualización. La evaluación de competencias de cada módulo debe contener tres formas durante el desarrollo del módulo: CONOCIMIENTO, PRODUCTO Y DESEMPEÑO, las cuales hacen parte de la valoración final del estudiante en el módulo desarrollado.</p>	Riesgo 6. GA-CR	Verificar las formas de evaluación de los docentes de cada uno de los programas académicos. Verificar que los estudiantes cumplan con las competencias exigidas por el programa.	Docentes, coordinador académico	GA-FR-07 Registro Individual de Notas GA-FR-03 Evaluación de Desempeño
---	----------------------------	---	-----------------	--	---------------------------------	--

Tabla 21. (Continuación)

5	Evaluación Pedagógica	<p>Consiste en evaluar el procesos pedagógico integral de los docentes de cada uno de los programas, permitiendo identificar el servicio que están recibiendo los estudiantes y tomar acciones frente a ello.</p> <p>El coordinador debe presenciar diferentes sesiones del docente con sus estudiantes y evaluar lo consignado en la guía de aprendizaje (GA-FR-04). Para ello, debe revisar:</p> <p>A. Temática desarrollada en el día de acuerdo a lo programado.</p> <p>B. Estrategias metodológicas para llevar a cabo la actividad.</p> <p>C. Recepción de los estudiantes de la temática.</p> <p>D. Forma de respuestas frente a las dudas establecidas por el estudiante.</p> <p>E. Finalización de la sesión.</p>	Riesgo 7- GA- CR	<p>Verificar el cumplimiento de las directrices pedagógicas que utilizan los docentes de cada uno de los programas.</p>	Coordinador académico	GA-FR-04 Guía de aprendizaje
---	-----------------------	---	------------------	---	-----------------------	------------------------------

Tabla 21. (Continuación)

6	Manual de Convivencia	<p>Para la realización de esta actividad el coordinador académico debe socializar con la comunidad educativa, todos los aspectos relacionados concertados en el manual de convivencia para la armonía institucional</p> <p>Antes de socializar el Manual de Convivencia, el coordinador académico debe reunir a los actores de la institución para evaluar los aspectos del Manual de Convivencia. La socialización debe contener todos los aspectos que constituyen el Manual de convivencia y debe ser enviado por correo electrónico a los estudiantes para la consulta constante. A su vez, en las aulas se dejará un Manual en físico para las consultas inmediatas por parte de los docentes, en caso de presentar alguna anomalía.</p>	Riesgo 8- GA- CR	Verificar la forma de socialización a los actores institucionales	Coordinador académico	GA-IN-01 Manual de Convivencia
---	-----------------------	---	------------------	---	-----------------------	--------------------------------

Tabla 21. (Continuación)

7	Prácticas Laborales	<p>El coordinador académico determina el tiempo y los establecimientos en los cuales los estudiantes realizan la práctica laboral, teniendo en cuenta la normatividad vigente, con el objetivo de poner en práctica las habilidades adquiridas en su proceso de formación.</p> <p>El coordinador debe dar a conocer los requisitos para el inicio de práctica:</p> <p>A. Encontrarse a paz y salvo financiera y académicamente</p> <p>B. Contar con la disponibilidad del horario exigido por la empresa.</p> <p>C. Presentarse a la empresa, entregando: Hoja de vida, carta de presentación de la institución, carné estudiantil y registro de práctica. (GA-FR-08).</p> <p>D. Al finalizar el estudiante debe presentar a la institución, el registro de prácticas diligenciado y sellado por la empresa; carta de la empresa certificando el número de horas prácticas.</p>	Riesgo 2 -GA-CR	Verificar las condiciones para iniciar los procesos de práctica laboral de cada estudiante	Coordinador académico	GA-FR-08 Registro de Práctica
---	---------------------	---	-----------------	--	-----------------------	-------------------------------

Tabla 21. (Continuación)

8	Estudiantes Certificados	<p>El coordinador académico y el asistente académico, deben identificar los estudiantes que alcanzaron los requisitos para obtener su certificado de aptitud ocupacional.</p> <p>Los estudiantes a certificar deben cumplir los siguientes requisitos: A. Presentar paz y salvo financiero. B. Un promedio de notas superior o igual a 3,6 C. Presentar la documentación exigida de práctica. D. Quienes deseen realizar ceremonia de certificación, deben cancelar el valor correspondiente indicado por el proveedor que realiza dicha ceremonia. Quien no desee este proceso se le entrega su certificado 8 días después de la fecha indicada en el cronograma de actividades académicas.</p>	Riesgo 9- GA- CR	Verificar el cumplimiento de requisitos de los estudiante para la obtención del certificado aptitud ocupacional	Coordinador académico, asistente académico	GA-FR- 06 Registro de Notas GA- FR- 09 Certificado de aptitud ocupacional.
---	--------------------------	--	------------------	---	--	---

Revisó: Aracelly Igua Asistente Educación	Verificó: Carolina Aldemar Colonia Coordinador	Aprobó: Omar Quiñonez Sánchez Director
--	---	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22. Procedimiento de la Gestión del Bienestar


		PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL BIENESTAR				
OBJETIVO	Describir las actividades brindadas a la comunidad educativa a través del deporte, salud y recreación en búsqueda de incrementar el rendimiento, el desempeño estudiantil y laboral de los actores de la comunidad educativa, así como el mejorar su integración y pertenencia con la institución educativa.					
ALCANCE	Inicia desde la asignación de los recursos necesarios, hasta la ejecución de las necesidades detectadas para favorecer así a la comunidad académica.	RESPONSABLE	Coordinador académico			
ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
1	Identificación de las necesidades	<p>El coordinador académico, encargado de la actividad debe realizar un seguimiento constante a las necesidades de la comunidad educativa brindando alternativas desde la perspectiva del deporte, la salud y la recreación. Para ello, es necesario que:</p> <p>A. Se generen diagnósticos de las posibles actividades pedagógicas dentro y fuera de las instalaciones a través del GB-FR-01 (Formato de Evaluación de necesidades), que contribuyan a la formación integral de los estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa. Haciendo revisión sobre las encuestas de satisfacción que se apliquen a los estudiantes así como las autoevaluaciones institucionales que a través de los resultados permitan ajustar y aplicar acciones mediante actividades para mejorar el servicio educativo</p> <p>B. Luego es necesario identificar las actividades que verdaderamente generen valor agregado a la formación integral de los estudiantes y miembros de la comunidad educativa. C. Por último, es necesario comunicar a las partes interesadas las actividades y practicas pedagógicas que han sido puestas a su disposición, garantizando así oportunidad de participación en cada una de ellas.</p>	Riesgo 2 - GB-CR	Verificar las actividades planteadas por la institución, las cuáles deben estar acordes a las necesidades expresadas por la comunidad educativa	Coordinador académico	GB-FR- 01 Formato de Evaluación de Necesidades

Tabla 22. Continuación

2	Distribución del Presupuesto	<p>El director junto con el coordinador académico serán los encargados de asignar los recursos necesarios de acuerdo a los proyectos planteados para el bienestar institucional, pues antes de llevar acabo una de las actividades que ya ha sido programada tanto por el proceso líder como por la dirección, es necesario:</p> <p>A. Verificar que exista disponibilidad del presupuesto para cumplir a total satisfacción las actividades de la gestión del bienestar y de cada proceso interno.</p> <p>B. Una vez aprobado el presupuesto, es necesario contratar proveedores externos dado el caso de una actividad fuera de las instalaciones, en donde dicho proveedor debe garantizar y presentar documentos que confirmen la calidad del servicio que se va a adquirir. Dado el caso, de presentarse actividades dentro de las instalaciones deben confirmarse los elementos que serán utilizados para llevar acabo las actividades, aquellos equipos que sean necesarios adquirirlos deben contar con previa autorización por parte de la dirección al momento de realizar dicha compra.</p>	Riesgo 5 - GB-CR	Verificar que los proyectos del bienestar ejecuten el presupuesto asignado	Coordinador académico	GF-FR-01 Presupuesto Anual
---	------------------------------	--	------------------	--	-----------------------	----------------------------

Tabla 22. (Continuación)

3	Cronograma de Actividades de Bienestar	<p>El coordinador académico de acuerdo a los proyectos de bienestar institucional planteados, debe planear el cronograma para las actividades de bienestar de la comunidad educativa, en el periodo académico vigente. Para lograr, que la planeación de las actividades acoja todas las partes interesadas de los diferentes procesos, es necesario reunir a cada uno de los líderes de los procesos para determinar como se va a programar las actividades que ya han sido identificadas previamente como necesarias, también como se van a ejecutar y en que tiempo se debe de hacer.</p> <p>B.Una vez elaborado el itinerario de las actividades que se van a desarrollar es necesario contar con la aprobación del director para su realización</p> <p>C Una vez se haya aprobado el cronograma de las actividades de bienestar se debe socializar el GB-FR-02 (Cronograma de actividades de bienestar) a toda la comunidad educativa, con sus respectivas fechas garantizando así que se puedan programar y preparar para su asistencia y debido cumplimiento</p>	Riesgo 1. GB-CR	Verificar el cumplimiento de las actividades expuestas en el cronograma de Bienestar	Coordinador académico	GB- FR- 02 Cronograma de Actividades de Bienestar
---	--	--	-----------------	--	-----------------------	---

Tabla 22. (Continuación)

4	No conformidades Resueltas	<p>El coordinador debe estar en constante revisión de la actividades ofertadas del bienestar para garantizar la participación de los usuario con soluciones que faciliten el desarrollo de las mismas. Y para ello, es necesario que una vez se haya ejecutado las siguientes actividades:</p> <p>A. se tome retro alimentación y seguimiento sobre los resultados que se generaron y se debe hacer uso del GC-PR-04 (Procedimiento del Servicio) no conforme, para garantizar de esta forma que se ha dado solución a una necesidad que fue identificada para alguna de las partes interesadas.</p> <p>B.Una vez se haya verificado que se ha concluido exitosamente la inconformidad del servicio se debe reportar en el GC-FR-05(Listado maestro de acciones correctivas y preventivas) en donde se entregaran resultados y reporte de las acciones que fueron ejecutadas con el nombre de la actividad que facilitó dicho resultado positivo de alguno de los procesos.</p>	Riesgo 3. GB-CR	Verificar las no conformidades y evaluar soluciones pertinentes	Coordinador académico	GB-FR-03 Formato de No conformidades Resueltas.
---	----------------------------	--	-----------------	---	-----------------------	---

Revisó: Aracelly Igua Asistente Educación	Verificó: Carolina Aldemar Colonia Coordinador	Aprobó: Omar Quiñonez Sánchez Director
--	---	---

Aprobado
DD/MM/AAAA

PR-GB
Versión 01

Fuente: Elaboración propia

Tabla 23. Procedimiento de la Gestión del Talento Humano


		PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO				
OBJETIVO	Definir las actividades y lineamientos para el reclutamiento y selección de personal de nuevo ingreso, a fin de asegurar que el personal contratado a partir de la identificación de las necesidades de las áreas cumpla los requisitos definidos en el perfil de competencias correspondientes					
ALCANCE	Cubre todas las actividades necesarias para la selección, contratación y cancelación de las obligaciones económicas de ley, este procedimiento inicia desde la necesidad de vincular el personal y termina al realizar la liquidación y/o indemnización de ser necesaria				RESPONSABLE	Director, asistente administrativo
ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
1	Establecer perfiles para el servicio educativo	<p>Antes de comenzar el proceso de gestión de talento humano, es necesario que el director de la institución educativa, establezca los perfiles indicados para el desarrollo de las actividades operacionales de la institución.</p> <p>A. Se debe identificar las funciones de cada uno de los cargos que han sido establecidos por las directrices de la dirección y requieren personal capacitado para entregar el servicio educativo, según la normatividad vigente.</p> <p>B. Socializar con los miembros directivos y líderes de los procesos internos los perfiles que han sido escogidos para cada cargo.</p>	Riesgo 1 - GH-CR	Verificar que los perfiles estén acordes a las necesidades identificadas y a las funciones a realizar por la institución	Director, coordinador académico	GH-FR- 01 Perfiles Institucionales.

Tabla 23. (Continuación)

2	Seleccionar personal	El Coordinador de área, jefe o quien haga las veces deberá presentar la necesidad del nuevo personal exponiendo las razones y el propósito por las cuales se hace necesaria la contratación de la persona, el Director revisa la solicitud y determina la aprobación o negación de esta solicitud. Para ello se debe tener en cuenta la convocatoria interna para ocupar la vacante por un funcionario que ya este desempeñándose dentro de la institución o dado el caso recurrir a la convocatoria externa para recibir solicitudes de la vacante ofertada	Riesgo 2 - GT-CR	Verificar que los perfiles de los posibles candidatos cumplan con las directrices de los perfiles institucionales.	Coordinador	GT-FR- 02 Requisición de personal
3	Vinculación y contratación	Es necesario en el momento de la previa vinculación, el candidato debe presentar los documentos requeridos de ingreso como la hoja de vida actualizada tarjeta profesional, así como las pruebas para medir las capacidades intelectuales, motrices y abstractas del candidato, también debe presentar entrevistas psicológicas, visita domiciliaria y por último exámenes médicos ocupacionales. Así como soportes de estudios que le requieran de acuerdo al perfil seleccionado. Estos serán recibidos para la legalización del contrato y de acuerdo al tipo de contrato se realiza las afiliaciones sociales pertinentes, reportando así novedad a la gestión financiera para que sea emitido el registro de pago de nomina.	Riesgo 3. GT-CR	Verificar que la vinculación que se haya realizado esté acorde con el perfil solicitado. Verificar que el tipo de contrato sea el indicado para el perfil que se le asignó al empleado	Asistente de educación	GH-FR-03 Listado documentos para ingreso

Tabla 23. (Continuación)

4	Inducción	El coordinador será el responsable de realizar las inducciones al personal nuevo, mostrando el horizonte institucional. Del mismo modo, se debe evaluar los temas que le fueron expuestos al nuevo personal, ya sea de forma oral o escrita, teniendo en cuenta una calificación para dicha evaluación que demuestre que ha tenido total entendimiento sobre la operabilidad de la institución. Por último, se debe generar un informe de seguimiento a la inducción por parte del líder del proceso en donde exprese todas las actividades que se llevaron a cabo y la satisfacción con que se realizó dicha inducción.	Riesgo 4. GH-CR	Verificar que la inducción se realice de manera completa en todos los ítems relacionados con el horizonte institucional	Coordinador	GH-FR-04 Seguimiento a inducción
5	Pagos por nómina y contratación de prestación de servicios	La asistente de educación será la encargada de reportar el seguimiento a los pagos que se realizan por nómina y prestación de servicios, de acuerdo al contrato establecido, así como también debe reportar las novedades por incapacidades, licencias no remuneradas y remuneradas, accidentes laborales, entre otros aspectos que se generen dentro de este proceso ya que estas deben cruzarse en la gestión financiera	Riesgo 5- GH- CR	Verificar los pagos realizados al personal correspondiente en las fechas indicadas	Asistente de educación	GF-FR-04 Cuenta de Cobro GF-FR-05 Pagos nómina

Tabla 23. (Continuación)

6	Capacitación	El Coordinador analiza las necesidades de capacitar el personal a su cargo ya sea por reubicación, traslado, o remplazo temporal, así como también debe analizar el valor agregado que le entregaran a la institución una vez recibida la capacitación. Para ello, se requiere identificar un plan de formación frente a las áreas y temas sobre los cuales necesitan capacitar a cada funcionario. Para llevar a cabo las capacitaciones se debe tener previa aprobación presupuestal por parte de la dirección	Riesgo 6- GH- CR	Verificar que las capacitaciones entreguen valor agregado a la operación de la institución	Coordinador	GH-FR- 07 Capacitación
7	Evaluación Docente	El coordinador debe hacer uso de la evaluación de docentes que realicen los estudiantes determinando el desempeño de los docentes, frente a criterios puntuales como: entrega del servicio educativo, practicas pedagógicas, recursos electrónicos, y observaciones generales desde la prestación del servicio. Una vez se identifiquen novedades negativas será necesario aplicar acciones preventivas y correctivas que garanticen a los estudiantes y a la institución mejoras en el proceso académico.	Riesgo 8- GH-CR	Verificar el servicio prestado por parte de los docentes a través de la percepción de los estudiantes	Coordinador	GH-FR-09 Evaluación Docente

Tabla 23. (Continuación)

8	Desvinculación	<p>El asistente de educación ésta a cargo de reportar la debida desvinculación del personal que se retirará de la institución y con ello hacer cumplir la normatividad que exige la ley, en donde los causales de retiro pueden ser por:</p> <p>A. Muerte del trabajador B. Mutuo consentimiento C. Expiración del contrato y demás parámetros establecidos en el código sustantivo del trabajo. Posteriormente, debe transmitir internamente la novedad a la gestión financiera quienes se encargaran de continuar con el proceso de desvinculación.</p>	Riesgo 7- GT-CR	Verificar que las personas a desvincularse han sido retiradas mediante las disposiciones de ley.	Asistente de educación	GT- FR-08 Desvinculación
---	----------------	--	-----------------	--	------------------------	--------------------------

<p>Revisó: Aracelly Igua Asistente Educación</p>	<p>Verificó: Carolina Aldemar Colonia Coordinador</p>	<p>Aprobó: Omar Quiñonez Sánchez Director</p>
---	--	--

Aprobado
 DD/MM/AAAA

PR-GH
 Versión 01

Fuente: Elaboración propia

Tabla 24. Procedimiento de la Gestión Financiera


		PROCEDIMIENTO GESTIÓN FINANCIERA				
OBJETIVO	Garantizar que todos los procedimientos puedan llevar a acabo las actividades planeadas, contribuyendo así al desarrollo de la operación de la institución.					
ALCANCE	Inicia desde la planeación de la distribución del presupuesto hasta el acompañamiento en la ejecución de cada uno de los procedimientos,	RESPONSABLE	Director			
ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RIESGO	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO REGISTRO
1	Aprobación del plan estratégico	<p>El director es el encargado de realizar una eficiente distribución del presupuesto para ejecutar las actividades expuestas en el Plan Estratégico y cumplir a cabalidad con toda la operación de la institución. Para ello, es necesario que se tomen en cuenta :</p> <p>A. Los gastos de funcionamiento de la institución e inversiones que se van a requerir en la elaboración del plan estratégico en donde demanda un debido presupuesto</p> <p>B. Se debe analizar los impactos del proceso contable y fiscal donde garantizan a la institución seguridad en la operación del servicio educativo, para ello se debe clasificar aquellas facturas con IVA con sus debidos soportes, descuentos tributarios entre otros aspectos. Luego se debe verificar el pago que ésta siendo generado, y posteriormente ser enviado ante el revisor fiscal quien da plena seguridad de los pagos legales que están siendo emitidos.</p>	Riesgo 4 - GF-CR	<p>Verificar que las actividades del Plan estratégico se estén cumpliendo bajo la directriz presupuestal enfocada al buen funcionamiento institucional</p>	Director	GD-FR- 02 Actividades Plan estratégico

Tabla 24. (Continuación)

2	Revisión de Cuentas	<p>C. Debe tenerse en cuenta los ingresos que son recibidos tanto por prestación de servicio educativo, como por donaciones que reciba la institución, en donde se deben generar soportes por cada ingreso que se reciba verificando así la racionalidad de la transacción que esta siendo realizada.</p> <p>D. Continuamente se debe enviar la información de visto bueno a tesorería quien son los encargados de ejecutar el pago de facturas y recaudar los ingresos</p> <p>E. Asimismo, se debe tener en cuenta la base de estudiantes que finalizaron el semestre posterior para proyectar los posibles ingresos que se van a recibir y generar un equilibrio que le permita a la institución suplir gastos fijos administrativos y operacionales</p>	<p>Riesgo 1 GF-CR Riesgo 2 GF-CR Riesgo 3 GF-CR</p>	<p>Verificar que todos los ingresos que son recibidos contengan soporte de origen</p>	<p>Director Asistente de Educación</p>	<p>N/A</p>
---	---------------------	---	---	---	---	------------

Tabla 24. (Continuación)

3	Cronograma Institucional ejecutado	<p>El director debe hacer seguimiento a la ejecución presupuestal de acuerdo al cronograma que se haya socializado en reuniones con los actores implicados de la comunidad educativa. para esto se deben de cumplir lo siguiente:</p> <p>A. Para ello se debe reunir a los líderes de los diferentes procesos donde comuniquen las actividades que son necesarias para la operación de sus procesos en donde deben brindar apoyo a la ejecución contable, ejecución de ingresos y la ejecución presupuestal, haciendo uso de soportes documentales, formatos e instructivos que faculten esta gestión.</p> <p>B. Con ello se debe dar la aprobación presupuestal al GD-FR-03 (Cronograma institucional) que comprenderá todas las obligaciones de la institución desde los aspectos de normatividad que exige el Ministerio de Educación hasta los pagos y compras que se van a realizar para garantizar la correcta operación de la institución</p> <p>C. se debe socializar aquellas novedades que no fueron aprobadas para prevenir contra tiempos y evitar así fallas en los procesos</p> <p>D. Evaluar la participación de los estudiantes frente a las actividades que fueron realizadas y determinar si existe impacto positivo frente a las actividades que se están llevando a cabo</p>	Riesgo 5 CF-CR	Verificar que el presupuesto mantenga una ejecución dentro de los parámetros establecidos	Director	CF-FR- 01 Presupuesto Anual. CD- FR-03 Cronograma de Actividades Institucionales
---	------------------------------------	---	----------------	---	----------	---

Tabla 24. (Continuación)

4	Impuestos	<p>El director junto con el revisor fiscal deben cerciorarse, del cumplimiento de las obligaciones legales de la institución educativa, garantizando el debido funcionamiento desde la normatividad que la rige. Para ello es necesario:</p> <p>A.Reconocer cronológicamente los pagos legales que le corresponden a la institución y cancelarlos oportunamente</p> <p>B.Luego se debe presentar y declarar el soporte de los pagos realizando al área contable, entes de control, y demás usuarios que les compete tener conocimiento de dicha información C.Por último se debe verificar que los pagos han sido realizados satisfactoriamente.</p>	Riesgo 2. GF-CR	Verificar el pago de impuestos, de acuerdo a las normas establecidas	Director	GF-FR- 03 Registro de impuestos. GF-FR-04 Formato de Cartera Estudiantil
5	Pago de Nómina y prestación de servicios	<p>Antes de proceder a realizar los pagos de nómina y prestaciones sociales se deberá tener en cuenta el tipo de contrato que tiene cada actor de la comunidad educativa, y esta a cargo del asistente de educación quien corroborará el pago correspondiente al tipo de contrato, teniendo en cuenta que la modalidad por la cual opera la institución, son contrato termino indefino y contratos por prestación de servicio, los pagos se realizan de manera quincenal de acuerdo a la normatividad vigente.</p>	Riesgo 6. GF-CR	*Verificar que los pagos realizados correspondan al tipo de contratación realizada	Asistente de Educación	GF-FR- 05 Registro pagos de nómina. GF-FR-06 Formato Cuenta de Cobro

Tabla 24. (Continuación)

6	Programar el pago de nomina	Para realizar el respectivo pago de nomina a las partes interesadas pertenecientes a la institución, se debe socializar previamente los días que se van a ejecutar dichos pagos independientemente de la modalidad de contratos, así mismo se debe tener en cuenta las directrices y novedades que reporten el proceso contable y del talento humano para emitir dichos pagos.	Riesgo 6. GF-CR	Verificar que se ha realizado la debida socialización de las fechas en las que se ejecutara la nómina	Asistente de Educación	N/A
7	Novedades pago de nomina	Antes de emitir los pagos a las partes interesadas, el líder del proceso financiero debe recepcionar y reportar novedades como: A. Dias que fueron laborados B. Incapacidades ya sea por enfermedad general, licencias de maternidad o paternidad, o accidentes de trabajo C. Vacaciones D. Licencias no remuneradas E. Descuentos por libranzas F. Es necesario llevar control sobre los recargos nocturnos, dominicales, y festivos pues estos son cargados a los pagos que se van a emitir para el mes vigente	Riesgo 6. GF-CR	Verificar que las novedades correspondan al usuario asignado	Asistente de Educación	GF-FR- 05 Registro pagos de nómina.

Tabla 24. (Continuación)

8	Registrar las novedades	Una vez se identifiquen el personal que cuenta con novedades, es necesario que se validen a quien corresponden dichas novedades con los pagos que se van a ejecutar para garantizar así transparencia en el proceso financiero	Riesgo 6. GF-CR	Verificar que se ha dejado soporte de las novedades que fueron reportadas	Asistente de Educación	GF-FR- 05 Registro pagos de nómina.
9	Liquidación de nomina	Una vez se hayan cruzado las novedades con los reportes que se generaron por nómina, se debe proceder a realizar todos los pagos a cada una de las partes interesadas, teniendo en cuenta el tipo de contrato. En ambos casos se entregara un soporte de pago, con las especificaciones de la liquidación a la fecha	Riesgo 6. GF-CR	Verificar que se ha realizado el pago correctamente	Asistente de Educación	GF-FR- 05 Registro pagos de nómina.

Tabla 24. (Continuación)

10	Conservar nomina	Para mantener los registros de liquidación de nomina que han sido realizados cada quince días o cada mes dado el caso, se debe llevar una carpeta que consolide todos los reportes en orden cronológicos de los pagos que fueron realizados en un periodo determinado	Riesgo 6. GF-CR	Verificar que se este archivando de manera adecuada los pagos de nómina que ya han sido realizados	Asistente de Educación	N/A
----	------------------	---	-----------------	--	------------------------	-----

Revisó: Aracelly Igua Asistente Educación	Verificó: Carolina Aldemar Colonia Coordinador	Aprobó: Omar Quiñonez Sánchez Director
--	---	---

Aprobado
DD/MM/AAAA

PR-GF
Versión 01

Fuente: Elaboración propia

4.3 DESARROLLO DEL TERCER OBJETIVO: DOCUMENTAR LOS FORMATOS ASOCIADOS A CADA UNO DE LOS PROCEDIMIENTOS EXPUESTOS.

Para poder identificar cuales fueron los formatos, instructivos, manuales entre otros documentos relevantes para la construcción de los anteriores objetivos se sugiere ver el anexo 10.

Nota: Todos los formatos, documentos, manuales e instructivos que fueron documentados son entregados en un CD para brindar más información acerca de cada uno de estos.

4.4 DESARROLLO DEL CUARTO OBJETIVO: IDENTIFICAR Y DOCUMENTAR LOS INDICADORES NECESARIOS QUE PERMITAN MEDIR LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

Tabla 25. Indicador de Gestión

	INDICADOR DE GESTIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD
---	--

A. INFORMACION DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR _____

NOMBRE DEL PROCESO _____

REGISTROS SOPORTES _____

B. RESPONSABLES DE INFORMACIÓN

RESPONSABLE DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO: _____

USUARIOS: _____

OBJETIVO/DESCRIPCIÓN: _____

OBJETIVO DE CALIDAD RELACIONADO _____

TIPO DE INDICADOR: _____ ECONOMICOS _____

C. MEDICIÓN

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR: _____

FRECUENCIA RECOLECCIÓN: _____

SENTIDO: _____

FRECUENCIA REVISIÓN _____

META: _____

UNIDAD DE MEDIDA: _____

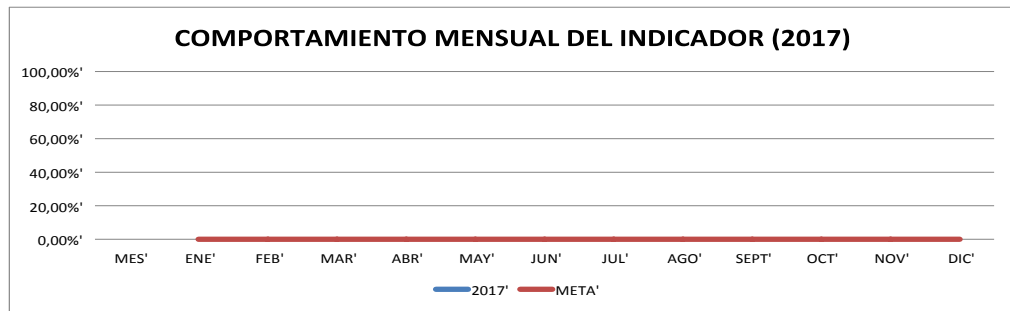


Tabla 25. (Continuación)

	INDICADOR(ES) DE GESTIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD
---	--

(D. ANALISIS DEL INDICADOR)

PERIODO	DESCRIPCIÓN DE FORTALEZAS	DESCRIPCIÓN DE DEBILIDADES

Reviso	Aprobo	Aprobo
Aracelly Igua	Carolina Aldemar Colonia	Omar Quiñonez Sanchez
Asistente de Educación	Coordinador	Director

Aprobado
Día-Mes-Año

GC-FR-09
Versión

Fuente: Elaboración propia

La tabla 25 implementa el paso a paso que deben de seguir los líderes de cada uno de los procesos internos para conocer el cumplimiento de sus objetivos que ya fueron establecidos previamente en las caracterizaciones. De esta forma el anterior tabulado contribuye al desarrollo eficiente de los indicadores que fueron aplicados para medir la gestión de sus procesos. Como se puede observar, en los siguientes tabulados a cada una de las gestiones les fueron asignados indicadores que permiten medir su nivel de cumplimiento. Son esos indicadores los que deben de estar implementados en la **tabla 25** que como se mencionó anteriormente ayuda a tener un panorama totalmente certero del nivel de eficiencia de las gestiones internas.

Tabla 26. Indicador para medir la Gestión del Direccionamiento Estratégico

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS
1.Porcentaje de Cumplimiento de los indicadores.	$\frac{\text{No. De indicadores cumplidos}}{\text{No. De indicadores programados}}$	Anual
2.Número de proyectos Ejecutados.	$\frac{\text{Proyectos Ejecutados Exitosamente}}{\text{Proyectos Programados}} \times 100$	Anual
3.Autoevaluación institucional.	$\frac{\text{Resultados de autoevaluación}}{\text{Número de items evaluados}}$	Anual

Fuente: Elaboración propia

Tabla 27. Indicador para medir la Gestión de la Calidad y el Mejoramiento

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE ANALISIS
1.Indicadores alcanzados.	$\frac{\text{No. De indicadores que alcanzaron las metas en las fechas establecidas}}{\text{No. Indicadores vigentes}}$	Semestral
2.Encuesta de satisfacción.	$\frac{\text{No. De estudiantes satisfechos con los servicios}}{\text{Total de estudiantes encuestados}}$	Semestral
3.PQR'S.	No. De PQR's	Mensual
4.Satisfacción de clientes.	$\frac{\text{No. Total de clientes satisfechos}}{\text{No. Total de clientes}} \times 100$	Semestral

Fuente: Elaboración propia

Tabla 28. Indicador para medir la Gestión del Ingreso y Matrícula

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE ANALISIS
1. Inscripciones	No. Estudiantes inscrito/No. Estudiantes matriculados	Semestral
2. Cronograma	Actividades planeadas / actividades ejecutadas	Semestral
3. Cupos	No. Cupos/No. Estudiantes Matriculados	Semestral

Fuente: Elaboración propia

Tabla 29. Indicador para medir la Gestión Académica

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE ANALISIS
Cronograma académico	actividades planeadas / actividades ejecutadas	Mensual
Competencias alcanzadas	puntuación alcanzada / Puntuación total	Semestral
Estudiantes egresados	No estudiantes Egresados /No. Estudiantes Matriculados	Semestral

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30. Indicador para medir la Gestión del Bienestar

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE ANALISIS
usuarios de la Gestión de Bienestar	No. Estudiantes usuarios de las actividades de bienestar/No. Estudiantes	Mensual
Cronograma de actividades	Actividades planeadas/actividades ejecutadas	Mensual
Egresados	No. Egresados en seguimiento/No. Egresados	Anual

Fuente: Elaboración propia

Tabla 31. Indicador para medir la Gestión del Talento humano

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE ANALISIS
1. Cumplimiento de Capacitación	capacitaciones ejecutadas /Capacitaciones programadas x 100	Mensual
2. Rotación del personal	Personal contratado vs personal desvinculado	Mensual
3. Evaluación de desempeño	Sumatoria de Evaluaciones / No de docentes evaluados	Mensual

Fuente: Elaboración propia

Tabla 32. Indicador para medir la Gestión Financiera

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO		
NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA DE ANALISIS
Estudiantes Matriculados	Estudiantes Matriculados/ Estudiantes inscritos	Mensual
Presupuesto	Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Aprobado	Mensual
Impuestos	Impuestos Cancelados/No. Impuestos	Mensual
Cartera	Recaudo de cartera/Total de cartera	Mensual

Fuente: Elaboración propia

5. CONCLUSIONES

Previamente al desarrollo de cada una de las actividades que se ejecutaron en la elaboración del presente trabajo, se pudo observar que la Fundación Social Gane carece de un ente interno que controle todos los procesos y gestiones que son fundamentales para el servicio educativo y para el funcionamiento de la misma institución. Por ello, la implementación de la gestión de calidad y el mejoramiento contribuye de manera positiva para que todos los procesos mejoren su comunicación interna, realicen sus gestiones a través de lineamientos que se encuentran establecidos bajo las normas de regulación como: ISO 9001, NTC 555, entre otras y así mismo el cumplimiento efectivo ante la supervisión del MEN.

Una vez se desarrollaron las caracterizaciones de todos los procesos que componen a la estructura de la institución se pudo esclarecer cuales son las entradas fundamentales de cada uno de los procesos y a través de ello se pudo aplicar un ciclo PHVA, que según las investigaciones previas garantizan a la institución actividades controladas y salidas efectivas para cada gestión sin dejar a un lado actividades que son fundamentales para hacer cumplir las gestiones propias de cada proceso.

Ahora bien, el desarrollo de la implementación del enfoque basado por procesos entrega a la fundación social gane, herramientas que le facilitan una debida planeación estratégica. Así mismo, incrementa la eficiencia de todos los procesos internos, dado que se puede determinar que la construcción de procedimientos contribuye a dejar implementado el paso a paso del quehacer para cumplir a total satisfacción cada una de las gestiones internas. Del mismo modo, la elaboración de formatos asociados a la mejora continua contribuye enormemente a establecer parámetros de calidad que le permiten a la institución operar bajo directrices que ya han sido aprobadas y concretamente se tiene garantía de no perder el horizonte institucional.

Así mismo, en el momento que se elaboraron los indicadores de gestión, se realizó con el propósito de ayudar a medir la eficiencia de cada uno de los procesos y mantener seguimiento constante sobre el cumplimiento de cada una de las gestiones, pues así en el momento que un indicador no se cumpla, ya se cuenta con el apoyo del área de calidad y mejoramiento que mediante su gestión se podrán implementar ciertas acciones ya sean correctiva, preventivas o de mejoramiento, y evitar así riesgos que impacten la operación de la institución.

Finalmente, la correcta implementación de todo lo que compone el enfoque basado por procesos, brinda a la institución garantías para aprovechar la productividad de

sus colaboradores, gestiona conocimiento a la dirección de requisitos legales y reglamentarios que se deben ejecutar de manera adecuada entregando soporte para la funcionalidad de todos los procesos de manera conjunta.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ Se considera necesario que la dirección de la Institución Social Gane aplique todos los instructivos, formatos, procedimientos y planes que fueron diseñados previamente para empezar a familiarizarse con la documentación que es generada en cada una de las gestiones internas del área de educación.
- ✓ Se recomienda a todos los líderes de los procesos seguir el paso a paso de sus debidos procedimientos, ya que en un periodo futuro éste trabajo será el pilar para la implementación de un sistema de gestión de calidad, y si bien se puede determinar es un gran avance, debido a que, en el momento de una certificación, la institución estará en capacidad de mostrar resultados en cuanto a su formalización interna que está siendo aplicada por los líderes de los procesos.
- ✓ También es vital para el bienestar de la institución mantener constante revisión sobre el cumplimiento de los indicadores de cada una de las gestiones ya que la identificación previa de metas insatisfechas permite aplicar acciones de mejoramiento, contribuyendo a la percepción educativa por parte de la comunidad en general.
- ✓ Se recomienda que la dirección de la institución realice auditorías internas para garantizar el estado de sus procesos, ya que el debido control sobre las actividades que se estén ejecutando facilita la entrega del servicio educativo y con ello impulsa el posicionamiento institucional para la comunidad en general que este en búsqueda de una institución con estándares de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

CENTRO DE INVESTIGACIONES SOCIOLOGICAS. ¿Qué es una encuesta? (2017). [En línea]. México 2017. [Consultado: 20, Febrero,2017]. Disponible en internet: http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/queesunaencuesta.html

CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. 3 ed. Bogotá: McGraw Hill Interamericana, 2004.

COLOMBIA. ICONTEC. (23, septiembre,2015). Por la cual se crea la norma técnica colombiana. Sistemas de gestión de calidad. [En línea]. Bogotá, D.C., 2015. [Consultado: 23, septiembre,2017]. Disponible en internet: http://www.minvivienda.gov.co/Documents/Sobre%20el%20Ministerio/Sistemas-de-Gestion/NTC_ISO_9001_2015.pdf

COLOMBIA. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. ISO 9001. (23, septiembre, 2015). Por el cual se creó la sistematización de normas ISO9001. [En línea]. Bogotá D.C., 2015. [Consultado: 15, febrero,2017]. Disponible en internet: http://ejrlb.com/docs2017/NORMA_ISO9001_2015.pdf

COLOMBIA. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. ICONTEC. (2007). Por la cual se crean los programas de Formación para el Trabajo y Requisitos. Bogotá., 2007. 25 p.

COLOMBIA. (-----). ICONTEC. (2007). Por la cual se crean los Sistemas de Gestión de Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo. Bogotá D, C.,2007. 26 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Ley General de Educación 115. (8, febrero, 1994). Por el cual, se crea el sistema de educación y se dictan otras disposiciones. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá, D.C., 1994. 49 p.

COLOMBIA. (-----). CONPES 2945. (1997). Por el cual, el Gobierno Nacional le encomienda al SENA liderar la construcción de un sistema que articule toda la oferta educativa técnica, pública y privada, para regularla y potenciarla. Ministerio de Educación Nacional. Bogotá, D.C., 1997.

COLOMBIA. (-----). Guía 29. (29, Julio, 2008): Por la cual se decreta la verificación de los Requisitos Básicos de Funcionamiento de Programas de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. Bogotá, D.C., 2008.

COLOMBIA. (-----). Decreto 4904. (16, diciembre, 2009). Por la cual, se crea la organización, oferta y funcionamiento del servicio de las instituciones para el trabajo y el desarrollo humano. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2009. 15 p.

COLOMBIA. (-----). (03, febrero, 2005). Por lo cual se crea el sistema de información de educación para el trabajo y el desarrollo humano. [En Línea]. Bogotá D.C.,2005.[Consultado: 04, febrero,2017]. Disponible en internet: <http://siet.mineduacion.gov.co/consultasiet/institucion/index.jsp>

COLOMBIA. (-----). (12, abril,2007). Por lo cual se crean las instituciones y programas certificados con calidad. [En Línea]. Bogotá. D.C.,2007.[Consultado: 14,febrero,2017]. Disponible en internet: <http://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-274316.html>

COLOMBIA. (-----). (13, marzo,2017). Por la cual se genera la estrategia nacional en gestión del talento humano en aseguramiento de la calidad. [En línea]. Bogotá D.C.,2017. [Consultado: 20, junio,2017]. Disponible en internet: <http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/w3-propertyvalue-45771.html>

COLOMBIA. (-----). Norma técnica colombiana 5555. (05, marzo,2007). Por la cual, se decreta el sistema de gestión de la calidad para Instituciones de formación para el trabajo. Documento en PDF. Bogotá, D.C., 2007. 5 p.

COLOMBIA. (-----). Ley 115 (8, febrero, 1994). Por la cual se expide la ley general de educación. Bogotá D.C. 1994. 49 p.

COLOMBIA. (-----). Decreto 1075 (26, mayo, 2015). Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Educación. Bogotá, D.C., 2015. 393 p.

COLOMBIA. (-----). Decreto 1075. (2015). Por la cual, se dispone el reglamento único del sector de Educación y se dictan otras disposiciones. Bogotá, D.C., 2015. 29 p.

COLOMBIA. (-----). Norma técnica colombiana NTC-ISO 31000. (2011). Por la cual se establece la gestión del riesgo. Principios y directrices. [En línea]. Bogotá D.C., 2011.[Consultado: 25, Junio, 2017]. Disponible en internet: https://sitios.ces.edu.co/Documentos/NTC-ISO31000_Gestion_delriesgo.pdf

COLOMBIA. MINISTERO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO. CONPES 81. (26, julio, 2004). Por la cual se realiza la consolidación del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo. [En línea]. Bogotá. D.C.,2004. [Consultado: 15, febrero,2017]. Disponible en internet: http://www.colombiaaprende.edu.co/html/home/1592/articles-277170_81.p

COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 2020 (16, junio,2006). Por el cual, se decreta el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo. [En línea]. Bogotá D,C.,2006. [Consultado: 23, febrero,2017]. Disponible en internet: <https://www.mineducacion.gov.co/1621/article-105280.html>

COLOMBIA. (-----) Decreto 2020 (16, junio, 2006). Por el cual, se decreta el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo. Diario Oficial. Bogotá, D.C., 2006. 6 p.

COLOMBIA. NORMA INTERNACIONAL.ISO 9000. (2015). Por la cual se pone a disposición los Sistemas de la Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. [En línea]. Bogotá D,C., 2015. [Consultado: 17, febrero, 2017]. Disponible en internet: www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es

COLOMBIA. (-----). Nueva ISO 9001. (2015). Por el cual se hace explícito el Proceso y procedimiento. [En línea]. Bogotá D,C., 2015. [Consultado 15, junio, 2017]. Disponible en internet: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com>

COLOMBIA. SENA. Decreto 933. (20, noviembre, 2003). Por la cual se crea el sistema nacional de formación para el trabajo. [En línea]. Bogotá, D.C., 2003. [Consultado: septiembre 23 de 2017]. Disponible en internet: www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/articles-155564_archivo_pdf.unknown

COLOMBIA. (-----). (16, enero,2017). Por la cual se genera un instructivo de contrato de aprendizaje. [En línea]. Bogotá D,C.,2017. [Consultado: 20, junio,2017]. Disponible en internet: http://www.sena.edu.co/es-co/trabajo/Documents/instructivo_2016.pdf.

FUNDACIÓN SOCIAL GANE. Proyecto Educativo Institucional. Santiago de Cali (2014). 15 p.

GARCÍA, Julio. CASANUEVA, Cristóbal. Prácticas de la gestión empresarial. 1 ed. Bogotá: Mac Graw Hill Interamericana, 2001.

GARCÍA, Manuel. QUISPE, Carlos. RAEZ, Luis. Mejora continua de la calidad de los procesos: Ciclo de mejora continua de la calidad los procesos PHVA. Vol. 6. Bogotá: En Industrial Data, 2003. 2 p.

GONZALEZ, Hugo. Enfoque basado en procesos como principio de gestión. (11, marzo,2013). [En línea]. Buenos aires D,C.,2013. [Consultado: 20, junio,2017]. Disponible en internet: <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/03/11/enfoque-basado-en-procesos-como-principio-de-gestion/>

(-----). Elaboración mapa de procesos. Calidad y gestión. (20, julio, 2016). [En línea]. 2016. Buenos aires. 2016. [Consultado: 25, junio, 2017]. Disponible en internet: <https://calidadgestion.wordpress.com/2016/07/20/iso-90012015-elaboracion-de-mapas-de-procesos>.

HERNÁNDEZ, Roberto, BAPTISTA, Lucio. Metodología de la investigación. 1 ed. México: McGraw-Hill Interamericana, 2003. 1 p.


MEJIA, Julio. Investigaciones Sociales. El muestreo en la investigación cualitativa. [En línea]. 5 ed. México: McGraw-Hill Interamericana, 2000. [Consultado: 23, febrero, 2017]. Disponible en internet: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/viewFile/6851/6062>

ORTÍZ HERRERA, Hugo. Sistemas de gestión de la calidad. historia y definición. (24, mayo, 2011). [En línea]. Bogotá D.C., 2011. [Consultado: 14, febrero, 2017]. Disponible en internet: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%e2%94%82-historia-y-definicion/>

SANCHEZ, Yuli. CICLO PHVA. (22, septiembre, 2017). [En línea]. Bogotá D.C., 2017. [Consultado: 4, febrero, 2017]. Disponible en internet: <http://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>


ANEXOS

Anexos A. Procedimiento para la elaboración y control de documentos y registros

	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO
---	---

Los documentos deberán tener el siguiente encabezado:

Ejemplo:

	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO
---	---

Los documentos deberán tener el siguiente pie de página

Revisó:	Verifico:	Aprobó:
Nombre	Nombre	Nombre
Representante del GC	Jefe del Proceso	Director

Fecha última actualización: DIA-MES-AÑO

Versión: 01 GC-PR-01

La modificación de los documentos y registros será de la siguiente forma:

- Los dos primeros dígitos corresponden al proceso generador del documento.
- Los dos siguientes dígitos corresponden al tipo de documento.
- Los dos últimos dígitos son para consecutivo por tipo de documento. XX-XX-XX

Ejemplo: GC-CR-01 Caracterización del proceso de Gestión de Calidad.
 CB-FR-01 Caracterización del Proceso de Bienestar

Nomenclatura de identificación

Sección		Nomenclatura	Tipo de Documento	Nomenclatura
1	Gestión de Dirección y Estrategia	GD	Caracterización	CR
2	Gestión de Calidad y Mejoramiento	GC	Manual de Calidad	MC
3	Gestión de Ingreso y Matrícula	GIM	Procedimiento	PR
4	Gestión de Bienestar	GB	Instructivo	IN
5	Gestión de Financiera	GF	Formato	FR
6	Gestión de Talento Humano	GH	Planes de Calidad	PL
7	Gestión de Académica	GA	Documento Externo	DE

Revisó	Aprobó	Aprobó
Aracelly Aguiar	Carolina Aldemar Colonia	Omar Quiñonez Sanchez
Asistente de Educación	Coordinador	Director

Fuente: Elaboración propia

Anexos B. Instructivos Informes de Auditoría

	INFORME DE AUDITORIA PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD
---	---

Numero de Auditoria	
---------------------	--

PROCESO AUDITADO:	
RESPONSABLE DEL PROCESO/AUDITADO:	
EQUIPO AUDITOR:	
FECHA DE EJECUCIÓN AUDITORÍA:	
FECHA ENTREGA DEL INFORME:	
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA:	
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	

PERSONAL ENTREVISTADO	
NOMBRE	CARGO

DOCUMENTACIÓN ANALIZADA		
NOMBRE	CÓDIGO	VERSIÓN

Resumen de Actividades Desarrolladas

Anexo B. (Continuación)

	INFORME DE AUDITORIA PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD
---	--

Identificación de no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora

REPORTES	Número consecutivo acción correctiva, preventiva	No. Consecutivo hallazgo	DESCRIPCION
No. Conformidad Menor			
No. Conformidad Mayor			
Observaciones			
Oportunidades de Mejora			

CONCLUSIONES

LISTAS DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE	CARGO

Revisó Aracelly Igua Asistente de Educación	Aprobo Carolina Colonia Aldemar Coordinador	Aprobo Omar Quiñonez Sanchez Director
---	---	---

Aprobado
Dia @ Mes @ Año

GC@R@5
Versión

Fuente: Elaboración propia

Anexos D. Listado de verificación auditoría

	LISTADO DE VERIFICACIÓN DE AUDITORÍA PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD
---	---

LISTA DE VERIFICACIÓN

AREA AUDITADA:	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
----------------	-------------	--------------	-------------

OBJETIVO:	ALCANCE:
-----------	----------

AUDITOR	NUMERO DE AUDITORIA
---------	---------------------

ITEM	REF	PREGUNTA	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

HOJA DE RESPUESTAS

ITEM	REF	PREGUNTA
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		

Reviso Aracelly Igua Asistente de Educación	Aprobo Carolina Aldemar Colonia Coordinador	Aprobo Omar Quiñonez Sanchez Director
---	---	---

Aprobado
Día-Mes-Año

GC-FR-07
Versión

Fuente: Elaboración propia

Anexos E. Listado maestro de acciones correctivas y preventivas

	LISTADO MAESTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD
---	--

REGISTRO DE HALLAZGO				REGISTRO DE LAS ACCIONES A IMPLEMENTAR						
						ETAPA				
CONSECUTIVO	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	PROCESO GENERADOR	FECHA DEL REPORTE (DD/MM/AA)			TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE HALLAZGO	ANÁLISIS	PLAN DE ACCIÓN	PORCENTAJE %
				SEGUIMIENTO						

Revisó Aracelly Igua Asistente de Educación	Aprobó Carolina Aldemar Colonia Coordinador	Aprobó Omar Quiñonez Sanchez Director
---	---	---

Aprobado
 Dia-Mes-Año

GC-FR-05
 Versión

Fuente: Elaboración propia

Anexos G. Plan de auditorías internas

	PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD
---	---

OBJETIVO DE LA AUDITORIA:

ALCANCE DE LA AUDITORÍA:

GRUPO AUDITOR:

CARGO:

FECHA DE EMISIÓN:

METODOLOGÍA:

FECHA	HORA	DURACIÓN	PROCESO	TORES ASIGN	ITEM ISO 9001/2015	DISPOSICIÓN DOCUMENTAL, LEGAL DE CLIENTE	AUDITADOS


Revisó	Aprobo	Aprobó
Aracelly Igua	Carolina Aldemar Colonia	Omar Quiñonez Sanchez
Asistente de Educación	Coordinador	Director

Aprobado
Dia-Mes-Año

GC-FR-03
Versión

Fuente: Elaboración propia

Anexos H. Reporte de acción correctiva y de mejora

	REPORTE-DE-ACCIÓN-CORRECTIVA-PREVENTIVA-Y-DE-MEJORA PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD		
FECHA	dd	mm	aaaa
			CONSECUTIVO <input style="width: 50px;" type="text"/>
Etapa-1: Descripción del problema o situación potencial			
Acción 4 4 4 4 Correctiva	<input style="width: 90%;" type="text"/>	Acción 4 4 4 Preventiva	<input style="width: 90%;" type="text"/>
		Acción 4 4 4 de Mejora	<input style="width: 90%;" type="text"/>
Etapa-1.2.-Proceso generador			
<input style="width: 90%;" type="text"/>	GESTIÓN 4 ACADEMICA	<input style="width: 90%;" type="text"/>	GESTIÓN 4 DEL BIENESTAR
<input style="width: 90%;" type="text"/>	GESTIÓN 4 FINANCIERA	<input style="width: 90%;" type="text"/>	GESTIÓN 4 DEL TALENTO HUMANO
<input style="width: 90%;" type="text"/>		<input style="width: 90%;" type="text"/>	GESTIÓN 4 CALIDAD 4 MEJORA 4 INGRESO 4 MATRICULA
<input style="width: 90%;" type="text"/>		<input style="width: 90%;" type="text"/>	GESTIÓN 4 DIRECCIONAM IENTO 4 ESTRATEGICO
Etapa-1.3.-Identificación			
Análisis 4 de Servicio	<input style="width: 50%;" type="text"/>	Indicador 4 de Gestión	<input style="width: 50%;" type="text"/>
Queja 4 Reclamo	<input style="width: 50%;" type="text"/>	No Conformidad 4 Auditoria	<input style="width: 50%;" type="text"/>
Evaluación 4 de Riesgos	<input style="width: 50%;" type="text"/>	Incumplimiento 4 legal	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Día 4 del Proceso	<input style="width: 50%;" type="text"/>
		Otro 4 Cual	_____
Etapa-1.4.-Descripción del hallazgo			
PARTICIPANTES _____			
Etapa-2.-Análisis			
¿Por-qué? _____			

¿Por-qué? _____			

¿Por-qué? _____			

¿Por-qué? _____			

PARTICIPANTES _____			

Anexo H. (Continuación)

	REPORTE-DE-ACCIÓN-CORRECTIVA-PREVENTIVA-Y-DE-MEJORA PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD
---	--

Etapa-3:-Planteamiento-de-Corrección-(en-caso-que-sea-acción-correctiva)

Solución-propuesta-(si-es-requerida): _____

PARTICIPANTES _____ FECHA:

DD	MM	AAAA
----	----	------

Etapa-4:-Plan-de-acción

PLANTEAMIENTO-DE-LAS-ACTIVIDADES			SEGUIMIENTO	
Actividad	Fecha-de-Cumplimiento	Aprobación-(Si-aplica)	Fecha	Observaciones

Etapa-5:-Revisión-de-la-Acción

Conveniencia: La acción tomada ofrece beneficios en el desarrollo del proceso? SI ___ NO ___. Por qué ?

Adecuación: La acción permite el cumplimiento de requisitos establecidos ? SI ___ NO ___. Por qué ?

Eficacia: La acción cumplió con el objetivo de evitar que se vuelva a presentar la no conformidad ? SI ___ NO ___ Por qué?

Se requiere implementar nueva acción correctiva SI ___ NO ___ No AC ___ N/A _____

Observaciones Finales _____

Responsable: _____ Fecha Cierre


DD	MM	AAAA
----	----	------

Aprobado
Día-Mes-Año

GC-FR-06
Versión

FUENTE: Elaboración propia

Anexos I. Revisión por la dirección

	ACTA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	
DATOS GENERALES		
FECHA <input style="width: 100px;" type="text"/>	ACTA No <input style="width: 100px;" type="text"/>	
Hora Inicio <input style="width: 50px;" type="text"/> hh:mm Hora Fin <input style="width: 50px;" type="text"/> hh:mm	Carácter de la Reunión Ordinaria <input style="width: 50px;" type="text"/> Extraordinaria <input style="width: 50px;" type="text"/>	
ASISTENTES		
Nombre	Cargo	Firma
ORDEN DEL DÍA		
1. Revisión de la política y los objetivos de la calidad 2. Resultados de Auditorías (Informe de Auditorías del periodo) 3. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio (Indicadores de Gestión) 4. Retroalimentación del Cliente 5. Estado de las acciones correctivas y preventivas * Listado de acciones correctivas preventivas y de mejora * Registro de acciones correctivas preventivas y de mejora 6. Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad. 7. Riesgos actualizados e identificados para la entidad 8. Planes de acción propuestos en la reunión por la dirección 9. Recomendaciones y conclusiones finales		
DESARROLLO		
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
Revisó Aracelly Igua Asistente de Educación	Aprobó Carolina Aldemar Colonia Coordinador	Aprobo Omar Quiñonez Sanchez Director

Aprobado
Dia-Mes-Año

GC-FR-08
Versión 01

Fuente: Elaboración propia

Anexos J. Listado de formatos que fueron documentados en la Fundación Social Gane para la realización de los procedimientos

PROCESO	NOMENCLATURA	NOMBRE DEL ARCHIVO
Direccionamiento estratégico	GD-FR-01	Actividades del Plan Estratégico
	GD-FR-03	Cronograma Anual de Actividades Institucionales
	GD-FR-04	Análisis DOFA
Ingreso y matrícula	GIM-FR-02	Formato de Inscripción
	GIM-FR-03	Matrícula Financiera
	GIM-FR-04	Matrícula Académica
	GIM-FR-05	Bases de Datos Estudiantes
	GIM-FR-06	Tratamientos de Datos
	GIM-FR-07	Registro de Inducción
	Académica	GA-FR-01
GA-FR-02		Cronograma de Actividades Académicas
GA-FR-03		Evaluación de Desempeño
GA-FR-04		Guía de Aprendizaje
GA-FR-05		Manual de Convivencia
GA-FR-06		Registro de Notas
GA-FR-07		Informe Individual por Competencias
GA-FR-08		Registro Prácticas
GA-FR-09		Certificado de Aptitud Ocupacional
Bienestar	GB-FR-02	Cronograma de Actividades de Bienestar
	GB-FR-03	Conformidades de Resultados
Financiero	GF-FR-01	Formato Presupuesto Anual
	GF-FR-02	Cronograma Anual de Actividades Institucionales
	GF-FR-03	Formato Pago de Impuestos
	GF-FR-04	Formato de Cartera
	GF-FR-05	Registro de Nómina
	GF-FR-06	Formato Cuenta de Cobro
Talento Humano	GH-FR-01	Seguimiento de Inducción
	GH-FR-02	Evaluación Inducción al Cargo
	GH-FR-03	Asistencia
	GH-FR-04	Eficiencia de la Capacitación
	GH-FR-05	Requisición de Personal
	GH-FR-06	Evaluación de Docentes
	GH-FR-07	Perfil del Director
	GH-FR-08	Perfil Asistente de Educación
	GH-FR-09	Perfil Coordinador Académico

Fuente: Elaboración propia