

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO INTEGRADO DE  
GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001 Y LA GUÍA 34 EN GUARDERÍAS  
INFANTILES**

**VIVIANA ELOISA GOMEZ RENGIFO**

**UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
MEDELLÍN  
2014**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO INTEGRADO DE  
GESTIÓN BASADO EN LA NORMA ISO 9001 Y LA GUÍA 34 EN GUARDERÍAS  
INFANTILES**

**VIVIANA ELOISA GOMEZ RENGIFO**

**Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Gerencia de la  
Calidad**

**Asesor Temático  
Ricardo Mauricio Ríos  
Magister en Administración**

**Asesor Metodológico  
Oscar Hincapié  
Magister en Administración**

**UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
MEDELLÍN  
2014**

A Dios todopoderoso,  
A mi madre, hermano y tíos

## CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN	
INTRODUCCIÓN .....	1
IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN .....	3
1. OBJETIVOS .....	4
GENERAL .....	4
ESPECÍFICOS.....	4
2. ANTECEDENTES .....	5
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	8
4. MARCO TEÓRICO .....	10
4.1 CALIDAD DE LA EDUCACIÓN .....	10
4.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	12
4.3 NORMAS ISO.....	13
4.3.1 NORMAS ISO 9001:2008 .....	14
4.3.2 NORMAS ISO 19011 .....	14
4.4 ICONTEC.....	15
4.5 GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA GTC-200.....	15
4.6 GUÍA PARA EL MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL DE LA AUTOEVALUACIÓN AL PLAN DE MEJORAMIENTO (GUÍA 34) .....	15
4.5 MARCO LEGAL.....	15
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	16
6. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	17
6.1 DECISIÓN DEL PROYECTO.....	18
6.2 UNIFICAR CRÍTERIOS.....	18
6.3 FASE DE SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN .....	18
6.4 FASE DE DIAGNÓSTICO.....	18
6.5 ESTRUCTURA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	19
6.6 PLAN DE ACCIÓN.....	20

6.7 POLÍTICA DE CALIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS....	20
6.8 OBJETIVOS DE CALIDAD EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS .	21
6.9 DOCUMENTACIÓN .....	23
6.10 AUDITORIA INTERNA.....	25
6.11 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	26
6.12 PRE AUDITORIA .....	26
6.13 SOLUCIONES A LAS NO CONFORMIDADES .....	26
6.14 AUDITORIAS DE CERTIFICACIÓN .....	26
6.15 MEJORAMIENTO CONTINUÓ .....	26
6.16 BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN .....	27
7. CONCLUSIONES .....	28
8. RECOMENDACIONES .....	29
BIBLIOGRAFÍA .....	30
CIBERGRAFÍA.....	32
ANEXOS .....	34

## **LISTA DE FIGURAS**

FIGURA 1. ETAPAS DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN....	17
FIGURA 2. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA ISO 9001/GTC 200 EN LA GUARDERÍA HUELLITAS .....	19
FIGURA 3. ANTECEDENTES PARA CONSTRUIR LA POLÍTICA DE CALIDAD DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA .....	21

## **LISTA DE ANEXOS**

ANEXO 1. DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN LA GUARDERÍA HUELLITAS .....	35
ANEXO 2. CORRESPONDENCIA ENTRE LA GTC 200 Y LA GUÍA 34.....	37
ANEXO 3. RESULTADO DE LA INTEGRACIÓN.....	45
ANEXO 4. PLAN DE ACCIÓN .....	47
ANEXO 5. EJEMPLO DE ESTRUCTURA PARA DOCUMENTAR .....	52

## JUSTIFICACIÓN

La implementación de sistemas de gestión de la calidad como la ISO 9001 y la guía 34 hace que las instituciones especialmente las de educación preescolar desarrollen acciones de mejoramiento en su labor diaria, en su comunidad y en las expectativas de la sociedad, creando elementos diferenciadores con respecto a las demás, fortaleciéndose y transformándose en instituciones más competitivas y sostenibles.

Para la Guardería Huellitas una institución privada de educación preescolar que atiende niños desde los 6 meses hasta los 4 años, es de gran importancia proveer a las nuevas generaciones del departamento del Chocó especialmente a la ciudad de Quibdó una mejor calidad de la educación.

A nivel social siendo reconocida y confiable en el mejoramiento del servicio prestado y la satisfacción de la comunidad educativa (Estudiantes, padres de familia).

A nivel laboral en el mejoramiento del clima institucional facilitando la realización de actividades y la competitividad dentro de la institución.

A nivel académico mejorar el proceso educativo mediante la estandarización de actividades con el fin de que los estudiantes aprendan lo necesario ya que se encuentran en edades donde recibir una buena educación primaria influye en su desarrollo psicológico, físico, intelectual, emocional y sensorial.

Para gestionar y mejorar continuamente la calidad del servicio educativo en los estudiantes, las instituciones necesitan de herramientas y/o instrumentos que los orienten sobre como estructurar el sistema de gestión de la calidad, que permita crear espacio de trabajo en equipo, espacios de mejoramiento continuo, ambientes de trabajo cooperativo y armónico, espacios para mejorar la autoestima, el respeto y valores humanos, tanto en docente, como en estudiantes, directivas, padres de familia y comunidad escolar en general.

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo social y económico colombiano se encuentra ligado al crecimiento de la educación<sup>1</sup>, numerosos estudios realizados en los últimos años, comprueban que los efectos de la calidad de la educación sobre el desarrollo infantil y la importancia de las intervenciones educativas están dirigidos a minimizar las consecuencias negativas de la marginación y la pobreza<sup>2</sup>, y otorga a la educación infantil como una portadora de los valores esenciales para formar seres humanos cada vez más competentes y que respondan a las demandas de la sociedad contemporánea<sup>3</sup>.

Con el fin de garantizar un acceso equitativo y de calidad, el Ministerio de Educación Nacional presenta al país una política de atención educativa a la primera infancia que junto con el código de infancia y la adolescencia, señala el derecho a la atención integral de los niños menores de 5 años<sup>4</sup>.

En Colombia existen diversas iniciativas desarrolladas por el sector público y privado que han servido para consolidar nuevas estrategias en favor de una educación de calidad para la primera infancia, es por esto que el Ministerio de Educación y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, tiene como propuesta implementar tres modalidades de atención, que respondan a las necesidades de los niños y sus familias. En primer lugar, una atención educativa a 300 mil niños y niñas que están en los hogares comunitarios. Segundo, un servicio completo de educación, cuidado y nutrición para 50.000 niños y niñas de zonas urbanas que están sin atención. Tercero, una labor educativa en el entorno familiar para beneficiar a 50.000 niños y niñas de zonas rurales, y, por último, se encuentran las instituciones privadas que brindan un servicio que es utilizado principalmente por aquellos padres de familia con mayor poder adquisitivo<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> CASTRILLON RAMIREZ, L. P., & LÓPEZ PORRAS, C. Documentación ISO 9001:2000 (GTC-200) Para el centro educativo Hans Drew Arango. Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira. 2010.

<sup>2</sup> RUIZ DE MIGUEL, C. Propuesta y validación de un modelo de calidad en educación infantil. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. 2002.

<sup>3</sup> VARGAS, E., & MARÍN OSOSRIO, W. Tendencias actuales en Educación Infantil. [ En Línea]. [Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev30/vargas.htm>>

<sup>4</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN. El reto de la educación inicial. [ En Línea]. [ Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-133788.html>>.

<sup>5</sup> RUBIO , M., PINZÓN, L., & GUTIÉRREZ, M. Atención integral a la primera infancia en Colombia: Estrategia de país 2011-2014. [En Línea]. [Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35807166>>.

Así entonces las instituciones educativas en Colombia, se están preocupando por brindar un mejor servicio a los estudiantes, destacándose del resto de las instituciones, ofreciendo actividades extracurriculares, mejor infraestructura, maestros mejor capacitados, trato personalizado y servicios complementarios como horas extras a la jornada educativa, servicio escolar, entre otros<sup>6</sup>.

Con el fin de demostrar y asegurar la calidad del servicio educativo que ofrecen las instituciones educativas se han iniciado procesos de certificación con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas, ente certificador Colombiano. Teniendo en cuenta el sistema de gestión de Calidad ISO 9001.

Este trabajo busca desarrollar un modelo de implementación de un sistema integrado de gestión educativo basado en la norma ISO 9001 y la guía 34 en guarderías infantiles, por medio de herramientas y metodologías para el mejoramiento de sus procesos cumpliendo con todos los requisitos de las normas, en búsqueda de la excelencia, la competitividad y la confiabilidad en los resultados obtenidos<sup>7</sup>.

---

<sup>6</sup> VILEMA HIDALGO , I. Diseño de una guía de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para las instituciones educativas particulares de nivel medio en la ciudad de Milagro. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro. 2011.

<sup>7</sup> LADINO RESTREPO, C., & TABORDA MARTINEZ, K. Diseño de la documentación del sistema de gestión de calidad para el colegio Shalom de la ciudad de Armenia de acuerdo con la norma ISO 9001. Armenia, Quindio: Universidad Tecnológica de Pereira. 2008.

## **IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

Nombre: Guardería Huellitas

Dirección: Carrera 9 N° 17-11

Barrio: Nicolás Medrano

Departamento: Chocó

Ciudad: Quibdó

Teléfono: 6712029

Naturaleza: Privado.

Carácter: Mixto

Área: Urbana.

Calendario: A

Jornada: Diurna

Horario: 8 a.m-4p.m

Nivel de educación: Pre jardín, Jardín

Directora: Yolanda Conto Rivas

## **1. OBJETIVOS**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar una propuesta para la implementación de un modelo integrado de gestión basado en la norma ISO 9001 y la Guía 34 en guarderías infantiles.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Desarrollar una estructura para la integración de la Guía para el mejoramiento institucional de la autoevaluación al plan de mejoramiento (Guía 34) y Guía Técnica Colombiana GTC-200 (NTC ISO 9001:2008).
- Estructurar modelos de auditorías internas según la norma ISO 19011 (Auditorías internas) y de revisión por la dirección que permita conocer los resultados de la gestión de la institución y el logro de sus objetivos.
- Estructurar el plan de mejoramiento institucional.

## 2. ANTECEDENTES

En lo que hace referencia a los sistemas de gestión en la educación, la aplicación de estos se presenta como una línea de investigación que tomo furor a partir de los años 80's desde donde se conceptualiza como una "herramienta indispensable en el logro de la mejora educativa<sup>8</sup>" y desde entonces la institución educativa entra en la moda de la certificación.

Pero no fue sino hasta comienzos de los 90's que toda una serie de instituciones docentes de Europa obtuvieron un certificado ISO 9001 o ISO 9002<sup>9</sup> como sinónimo de ser instituciones de calidad. En Colombia, este fenómeno tomó cuerpo a comienzos del 2000 y desde entonces se empezaron a certificar las instituciones educativas. Sin embargo el hecho de trasladar una estrategia de certificación que en un comienzo fue planeada como netamente empresarial al campo de la educación, ha creado dentro de docentes y directivos docentes una serie de interrogantes e inconvenientes<sup>10</sup>.

A nivel mundial se han realizado diversos trabajos sobre sistemas de gestión de la calidad educativa a continuación se muestran tres trabajos y sus conclusiones:

Ellen Frede<sup>11</sup> dice que es un hecho ampliamente aceptado por el campo de la educación en la primera infancia y por el público de programas preescolares de alta calidad para niños pequeños de familias de bajos ingresos, que pueden tener beneficios a largo plazo. Algunos sostienen que las variaciones en la calidad o la adecuación de los programas de desarrollo pueden dar cuenta de las diferencias en la efectividad. Este trabajo reviso los estudios diseñados para definir y medir los efectos de la calidad en la atención y educación de la infancia, y los análisis de los programas previstos en estudios con éxito a largo plazo para buscar elementos comunes que pueden ser críticos para la efectividad a largo plazo de la educación preescolar. Las conclusiones del análisis son tan eficaces que se caracterizan por los siguientes elementos : (1) Las clases pequeñas con bajas relaciones de los

---

<sup>8</sup> CASTELÁN, A. ¿Una nueva gestión educativa para nuestras escuelas? Revista de educación moderna . 2001, Vol. 98, p. 11-14.

<sup>9</sup> BERGHE, W. Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y a la formación. Revista Europea de la Formación Profesional. 1998, Vol. 15, p. 21-29.

<sup>10</sup> DÍAZ PALACIOS, J. Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. Tendencias Pedagógica. 2013.

<sup>11</sup> FREDE, E. C. The role of program quality in producing early childhood program benefits. JSTOR. 1995, Vol. 5, No. 3 ,p. 115-132.

niños con los maestros; (2) Los maestros que recibieron apoyo para reflexionar y mejorar sus prácticas de enseñanza; (3) Una comunicación concentrada y de larga duración; (4) La comunicación en curso, centrado en los niños entre la casa y la escuela; y (5) El uso de algunos procesos de contenido curricular y de aula que son similares a lo que los niños encuentran en la escuela tradicional. Las recomendaciones para la política, práctica y la investigación es que se ofrecen para promover la adopción de estas prácticas eficaces en todo tipo de programas para la primera infancia.

En Centroamérica se registran avances importantes en la educación primaria, que es uno de los objetivos de la educación para todos (EPT) y progresos en la cobertura educativa en general. No obstante, persisten desigualdades basadas en el ingreso, el sexo, el área geográfica, el origen étnico y las discapacidades, entre otros factores. Lo anterior pone en riesgo el alcance de las metas de la EPT, planteadas para el 2015 y la gobernanza nacional que se ve impactada por la violencia y polarización. Por ello, la gobernanza deberá contribuir a la rendición de cuentas, a la participación, además de acabar con las desigualdades en la educación<sup>12</sup>.

Falcón y Muñoz realizaron una investigación acerca de la calidad de la educación en México y discuten el hecho que las escuelas mexicanas aún se encuentran muy lejos de subsanar todas las carencias físicas que la falta de recursos económicos, algunas porque nunca han tenido la infraestructura necesaria, otras porque le deben mantenimiento. Por lo tanto, generalmente, los directores y los docentes concentran sus esfuerzos en la gestión de ingresos o materiales que les permitan sostener las instalaciones y equipo de sus escuelas, dejando de lado las labores académicas<sup>13</sup>.

En Colombia, Adriana Gómez baso su investigación en una guía para diseñar sistemas de gestión de calidad, en instituciones educativas de educación preescolar, básica y media donde a partir de la problemática de los colegios colombianos que actualmente están interesados en certificar ante la ISO "Organización Internacional de Estandarización", la calidad del servicio educativo que ofrecen, y que han encontrado que deben enfrentar primordialmente dos barreras. La primera consiste en que la norma ISO: 9001:2000 es genérica, es decir que aplica para cualquier tipo de empresa. Por otra parte, que la Guía Técnica para Colegios GTC-200. Este trabajo estableció sugerencias sobre cómo los colegios pueden dar cumplimiento a los requisitos de la norma, por medio de

---

<sup>12</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Plan de implementación estratégica de educación 2012-2016. Guatemala. 2012.

<sup>13</sup> GARCIA POYATO, J. R., & AGUIRRE MUÑOZ, L. La calidad educativa vista desde los directores de instituciones de educación primaria en México. [ En Línea]. [ Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <[http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area\\_tematica\\_13/ponencias/0619-F.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_13/ponencias/0619-F.pdf)>.

una guía que les proporcione metodologías, herramientas e instrumentos que los oriente, sobre cómo estructurar un sistema de gestión de calidad, que no implique como primera medida perder su autonomía e identidad y que de otro lado sea pertinente con el contexto educativo<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> RINCON GOMEZ, A. I. Guía para diseñar sistemas de gestión de calidad, pertinentes con la gestión educativa colombiana y los requisitos de la norma ISO 9001:2000, en instituciones educativas de educación pre-escolar, básica y media. Bogotá, Cundinamarca: Universidad de la Sabana. 2008.

### 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El tema de investigación surge de observar que los Sistemas de gestión de Calidad son conocidos y aplicados en la industria y en centro de educación media y superior, pero solo algunas instituciones de educación primaria ya sea pública o privada lo entienden, o ven la importancia de implementarlo dentro su proceso educativo.

La importancia de una educación de calidad radica en el cumplimiento de estándares, competencias y logros que apuntan a la formación de un trabajador flexible. Por tanto, la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad al interior de las instituciones educativas se convierte en un camino a la productividad y a la competitividad, que permite la comprensión, asimilación, desarrollo e implementación de una actitud y aptitud enfocada hacia el alcance de la calidad en la educación, además proporciona pautas y lineamientos a seguir para mejorar la metodología de trabajo con los niños<sup>15</sup>, contribuyendo a la gestión pedagógica y administrativa encaminada a innovar y mejorar la acción educativa<sup>16</sup>.

La calidad de la educación en Latino América y específicamente en Colombia, presenta deficiencias en cuanto al atraso en contenidos, formas y procesos, convirtiéndose en uno de los desafíos más grandes para el mejoramiento continuo de la calidad en las Instituciones Educativas.

De acuerdo a la Encuesta de Calidad de Vida 2012, aproximadamente 1 millón de niños se encuentran matriculados en preescolar. En los estratos 1 y 2, el 49,3% de los niños de 0-5 permanece con los padres en casa, seguidos por 36,7% que atiende a un hogar comunitario, guardería o preescolar, 9,2 % que permanece al cuidado de un pariente de 18 años o más, 1,6% con su padre o madre en el trabajo y el 2,2% con empleada o niñera en la casa. En el área rural, los porcentajes de los que quedan en casa con uno de los padres es significativamente mayor (67%, frente al 49% urbano), mientras que la asistencia a un hogar comunitario, guardería o jardín es significativamente menor (22% frente al 36% urbano)<sup>17</sup>.

Aunque existen muchas ayudas del gobierno para que los índices de escolaridad aumenten es claro que aproximadamente el 61% de la población entre 0-5 años no se encuentra matriculado en ninguna entidad educativa.

---

<sup>15</sup> VILEMA HIDALGO. Op. cit., p. 4

<sup>16</sup> LADINO RESTREPO & TABORDA MARTINEZ. Op. cit., p. 7

<sup>17</sup> DANE. Calidad de vida. [En Línea]. [Consulta: 25 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<https://www.dane.gov.co/index.php/es/estadisticas-sociales/calidad-de-vida-ecv/87-sociales/calidad-de-vida/5399-encuesta-nacional-de-calidad-de-vida-2013>>.

Dentro de las razones por las cuales los niños menores de 5 años no asisten a una guardería, hogar comunitario o preescolar están: No hay una institución cercana, El costo es elevado, falta de cupo, los padres consideran que no está en edad para asistir a la educación, tiene un familiar que lo cuida<sup>18</sup>.

Entre mayor sea el porcentaje de niños escolarizados mayor es la responsabilidad por garantizarles una buena educación, por ello el Ministerio de Educación Nacional ha diseñado diversas estrategias con el propósito de implementar Sistemas de Gestión de Calidad para este sector, como la Guía Técnica Colombiana GTC 200 que posee directrices de la NTC ISO 9001<sup>19</sup>.

En el departamento del Chocó donde se encuentra ubicada la Guardería Huellitas solo el 1,06% de la población menores de 5 años se encuentran escolarizados, debido a que es un departamento donde más del 50% de las personas viven en la pobreza, y que no tienen como proporcionarle educación a sus hijos, pese a las ayudas que les brinda el estado, estas no son suficientes. Pero no solo esto aumenta el porcentaje de niños que no tienen educación, muchas veces los padres no cuenta con el suficiente poder económico para matricular a los niños en guarderías privadas y buscan en hogares gubernamentales, los cuales en la mayoría de los casos no se encuentra cupo, o existe sobrecupo lo que no garantiza ni la buena educación ni el buen cuidado.

Por el contrario se encuentra ese pequeño porcentaje escolarizado, que deja a un lado el factor económico y lo que busca es una buena educación, una educación de calidad. Aquí la Guardería Huellitas juega un papel importante, primero porque pretende aumentar la edad de sus estudiantes hasta los 4 años (Actualmente se matriculan niños hasta los 3 años, de los cuales el 50% son niños entre 1-2 años el 45% niños de 3 años y el 5% son gateadores), segundo porque no discrimina por estrato social, y por último se encuentra en el proceso de mejoramiento de la educación que brinda.

Con base en los aspectos enunciados anteriormente surge este cuestionamiento ¿Cómo realizar una propuesta para la implementación de un modelo integrado de gestión basado en la norma ISO 9001 y la Guía 34 que permita el mejoramiento institucional en guarderías infantiles?.

---

<sup>18</sup> DANE. Atención integral a primera infancia (personas menores de 5 años). [En Línea]. [Consulta: 26 de Mayo de 2014]. Disponible en: <[http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/educacion/cp\\_EDUC\\_2012.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/educacion/cp_EDUC_2012.pdf)>.

<sup>19</sup> CASTRILLON RAMIREZ, & LÓPEZ PORRAS. Op. cit., p. 12

## 4. MARCO TEÓRICO

### 4.1 Calidad de la educación

La calidad de la educación tuvo su origen a partir de la década de 1960. Los primeros acercamientos se originaron una vez que la mayoría de los países desarrollados alcanzaron los objetivos de carácter cuantitativo en sus sistemas escolares, es decir, cuando se logró el acceso de toda la población a la educación<sup>20</sup>.

La calidad de la educación es uno de los principales indicadores de productividad y competitividad, por ello es indispensable que las instituciones se comprometan con el mejoramiento de la calidad de la educación que ofrecen<sup>21</sup>.

En el informe de UNESCO de 1996, señala que “La educación a lo largo de la vida se basa en cuatro pilares: Aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a convivir, aprender a ser<sup>22</sup>”.

La educación es de calidad si satisface las necesidades de aprendizaje de los estudiantes y las expectativas de sus padres, si hay relevancia y pertinencia en los contenidos y si los estudiantes educados satisfacen las necesidades de la comunidad<sup>23</sup>.

En muchos países a nivel mundial su mayor preocupación es garantizar que todos sus ciudadanos tengan derecho a la educación, una enseñanza con calidad. Para esto ellos se proponen unas metas a plazos fijos para la consecución de seis objetivos como lo subraya el informe mundial sobre la Educación para todos del año 2013-2014, estos son la atención y educación de la primera infancia, la enseñanza primaria universal, competencias de jóvenes y adultos, la alfabetización de los adultos, la paridad e igualdad de género, y la calidad de la educación<sup>24</sup>.

Los países de Latinoamérica atravesaron y atraviesan diversos contextos en lo político, social y económico que influye en la educación tanto elemental como

---

<sup>20</sup> VILEMA HIDALGO. Op. cit., p. 16

<sup>21</sup> RINCON GOMEZ. Op. cit., p. 18

<sup>22</sup> DELORS, J. La educación encierra un tesoro. (UNESCO, Ed.) Santillana. 1997

<sup>23</sup> CASTRILLON RAMIREZ & LÓPEZ PORRAS. Op. cit., p. 20

<sup>24</sup> UNESCO. Enseñanza y aprendizaje: Lograr la calidad para todos. UNESCO. 2014.

superior. Proporcionar una educación pertinente, eficaz y eficiente son las claves del éxito en una nación donde todos los involucrados aprenden lo necesario y lo aplican en la vida de acuerdo a las exigencias de la sociedad actual. Aplicar la calidad en la educación gira alrededor de tres características es aquella que permite que todos aprendan lo que necesitan aprender, en el momento oportuno de su vida y de sus sociedades y además con felicidad. La educación de calidad para todos tiene que ser pertinente, eficaz y eficiente<sup>25</sup>.

El sistema educativo en Colombia actual es regular, y esto se fundamenta con las pruebas internacionales en las que participa. Para esto el Ministerio de Educación Nacional (MEN) trabaja en propuestas educativas que permitan mejorar la calidad de la educación básica, secundaria y media, convirtiéndola en una herramienta efectiva de movilidad social<sup>26</sup>. Entre estas propuestas encontramos como primera instancia a la Ley General de Educación 115 de 1994<sup>27</sup> esta señala que la educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. El MEN también propone el proyecto educativo institucional (PEI) que según el artículo 14 del decreto 1860 de 1994<sup>28</sup>, toda institución educativa debe elaborar y poner en práctica con la participación de la comunidad educativa, un proyecto educativo institucional que exprese la forma como se ha decidido alcanzar los fines de la educación definidos por la ley, teniendo en cuenta las condiciones sociales, económicas y culturales de su medio. Por último se encuentra el plan de desarrollo educativo llamado “La revolución Educativa”<sup>29</sup>. Este plan incluye 5 temas esenciales como son la cobertura, calidad, pertinencia laboral, capacitación técnica e investigación científica.

El Ministerio es consciente de que no tiene mucho sentido ampliar la cobertura si ésta no viene acompañada de un esfuerzo sostenido por mejorar la calidad. Es el campo de la calidad educativa en donde se encuentra la verdadera revolución y es

---

<sup>25</sup> Latin American Quality Institute. Calidad en la educación Latinoamericana. [ En Línea]. [ Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <[http://www.laqualityinstitute.org/articulos/laqi\\_art\\_1.pdf](http://www.laqualityinstitute.org/articulos/laqi_art_1.pdf)>.

<sup>26</sup> BARRERA-OSORIO, F., MALDONADO, D., & RODRÍGUEZ, C. Calidad de la Educación básica y media en Colombia: Diagnóstico y propuestas. Universidad del Rosario. [En Línea]. [Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <[http://www.urosario.edu.co/urosario\\_files/7b/7b49a017-42b0-46de-b20f-9c8b8fb45e9.pdf](http://www.urosario.edu.co/urosario_files/7b/7b49a017-42b0-46de-b20f-9c8b8fb45e9.pdf)>.

<sup>27</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Ley General de la educación (Ley 115 de Febrero 8 de 1994). [ En Línea]. [ Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <[http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)>.

<sup>28</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Proyecto educativo institucional. [ En Línea]. [ Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: < <http://www.mineduccion.gov.co/1621/article-79361.html>>.

<sup>29</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Revolución educativa. [ En Línea]. [ Consulta: 19 de Mayo de 2014]. Disponible en: <[http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85576\\_archivao\\_pdf.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-85576_archivao_pdf.pdf)>.

donde se tienen los más grandes desafíos<sup>30</sup>. Por esto se tienen como elementos constitutivos del aseguramiento de la calidad de la educación:

- Estándares: Son parámetros que determinan las competencias que deben tener los estudiantes, divididas en cuatro áreas básicas: Lenguaje, matemáticas, ciencias sociales y naturales y competencias ciudadanas<sup>31</sup>.
- Sistema de Evaluación: La evaluación se centra en tres campos específicamente:
  - o Estudiantes: Como son las pruebas Saber, pruebas del estado.
  - o Docentes y directivos docentes: Mediante la evaluación de desempeño.
  - o Establecimiento: A través de una Autoevaluación institucional.

Desde esta perspectiva es importante que dentro de las políticas gubernamentales se busquen estrategias para el mejoramiento de la calidad educativa en Colombia, donde se fortalezcan las instituciones educativas.

## **4.2 Sistema de Gestión de la Calidad**

El Sistema de gestión de la Calidad según la ISO 9000:2008, está enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas<sup>32</sup>.

En el sector educativo un sistema de gestión de la calidad según la GTC-200<sup>33</sup> está influenciado por los diferentes objetivos educativos, por las definiciones del proyecto educativo institucional o su equivalente, por los diversos métodos de enseñanza, por la participación de la comunidad educativa y por prácticas administrativas y financieras específicas en cada establecimiento, estas últimas diferenciadas según el carácter oficial o privado del mismo. Por consiguiente, puede esperarse que los sistemas de gestión de la calidad varíen de una institución a otra.

---

<sup>30</sup> VELEZ, C. Ponencia en Inauguración de la Asamblea Nacional por la Educación. Bogotá, Cundinamarca.2007.

<sup>31</sup> CENTRO VIRTUAL DE NOTICIAS. Estándares básicos de Competencias en Lenguaje, Matemáticas, Ciencias y Ciudadanas. [En Línea]. [ Consulta: 17 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-116042.html>>.

<sup>32</sup> Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario (NTC ISO 9000). Bogotá, Cundinamarca: ICONTEC. 2005.

<sup>33</sup> Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación inicial y formal en los niveles de preescolar, básica y media (GTC-200). Bogotá, Cundinamarca: ICONTEC. 2011.

Algunos de los modelos de gestión de la calidad para el sector educativo a nivel internacional reconocidos por el Ministerio de Educación Nacional son<sup>34</sup>:

- EFQM de la European Foundation for Quality Management.
- NEASC-CIS: New England Association of Schools and Colleges.
- AdvancED: Comunidad educativa conformada por la fusión entre North Central Association Commission on Accreditation and School Improvement (SACS CASI) y National Study of School Evaluation.
- Modelo Fé y Alegría.
- Sistema Integrado de Calidad (PCI): Modelo de la Fundación Horreum
- El modelo ISO 9001:2008 dado en la guía técnica colombiana GTC-200. Este último siendo el de interés para el desarrollo de este trabajo.

### 4.3 Normas ISO

La Organización Internacional para la Estandarización, ISO por sus siglas en inglés (International Organization for Standardization), es una federación mundial que agrupa a representantes de cada uno de los organismos nacionales de estandarización. ISO fue fundada el 23 de Febrero de 1947, y con sede en Ginebra, Suiza, esta organización ha sido desde entonces la encargada de desarrollar y publicar estándares voluntarios de calidad, facilitando así la coordinación y unificación de las normas internacionales e incorporando la idea de que las prácticas pueden estandarizarse tanto para beneficiar a los productores como a los compradores de bienes y servicios<sup>3536</sup>. Las series de normas ISO relacionadas con la calidad constituyen lo que se denomina familia de normas, las que abarcan distintos aspectos relacionados con la calidad:

ISO 9000: Sistemas de Gestión de Calidad.

ISO 9001: Requisitos para un sistema de gestión de calidad.

ISO 9004: Gestión para el éxito sostenido.

ISO 10000: Guías para implementar Sistemas de Gestión de Calidad/ Reportes Técnicos.

ISO 26000: Responsabilidad Social.

ISO 31000: Gestión del riesgo.

ISO 14000: Sistemas de Gestión Ambiental de las Organizaciones.

ISO 19011: Directrices para la Auditoría de los SGC y/o Ambiental.

---

<sup>34</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Educación Privada (Certificación y acreditación). [En Línea]. [Consulta: 23 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.mineducacion.gov.co/1621/w3-article-179263.html>>.

<sup>35</sup> MONTERROSO, E. Normas ISO. [ En Línea]. [ Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/normasiso.htm>>.

<sup>36</sup> ISO. International Organization for Standardization. [ En Línea]. [ Consulta: 17 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.iso.org>>.

### 4.3.1 Norma ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008<sup>37</sup> mantiene de forma general la filosofía del enfoque a procesos y los ocho principios de la gestión de la calidad. Se aplica cuando su objetivo es lograr constantemente la satisfacción del cliente con sus productos y servicios. La norma se utiliza con fines de certificación por las organizaciones que buscan el reconocimiento de su sistema de gestión de la calidad<sup>38</sup>.

La norma describe los 8 principios de gestión de la calidad:

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque del Sistema para la gestión.
- Mejora Continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

Es esta norma se especifican 5 capítulos cuyas actividades deben ser consideradas cuando se requiere implementar el sistema.

- Capítulo 4. Sistema de gestión de la Calidad.
- Capítulo 5: Responsabilidad de la dirección.
- Capítulo 6: Gestión de los recursos
- Capítulo 7: Realización del producto.
- Capítulo 8: Medición, análisis y mejora<sup>39</sup>.

### 4.3.2 Norma ISO 19011

Proporciona una guía para que las organizaciones y los auditores entiendan el enfoque de las auditorías de sistemas de gestión, elaboren y gestionen el programa de auditorías y busquen la mejora en el desempeño de los auditores a través del desarrollo de su competencia.

---

<sup>37</sup> Sistemas de gestión de la calidad. Requisito (ISO 9001). Bogotá, Cundinamarca: ICONTEC. 2008.

<sup>38</sup> AMÉZQUITA RODRÍGUEZ, A. S. Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa ortopédica Santander (Orthosander) basado en la norma NTC-ISO 9001:2008. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. 2010.

<sup>39</sup> EUROPEAN QUALITY ASSURANCE. ISO 9001.[ En Línea]. [Consulta: 17 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.eqa.org/productos/9001.htm>>.

#### **4.4 ICONTEC**

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación es un organismo internacional elite en materia de formación, normalización, certificación y laboratorios de calibración. Es miembro activo de la ISO y adicionalmente ha sido acreditado para realizar la certificación de sistemas de gestión, de producto y de personal<sup>40</sup>.

#### **4.5 Guía Técnica Colombiana GTC-200**

Es la Guía Técnica Colombiana para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación inicial y formal en los niveles de preescolar, básica, media<sup>41</sup>. El sistema ISO 9001 es el único sistema de gestión de la calidad en educación que tiene el aval del Ministerio de Educación Nacional<sup>42</sup>. La GTC-200 se basa en este sistema y permite mediante su aplicación cumplir con los requisitos del mejoramiento continuo que el Ministerio exige a las entidades educativas.

#### **4.6 Guía para el mejoramiento institucional de la autoevaluación al plan de mejoramiento-Guía 34**

La guía está organizada en tres etapas que conducen al mejoramiento progresivo de las instituciones: La autoevaluación institucional, la elaboración de planes de mejoramiento y el seguimiento permanente al desarrollo de los planes de mejoramiento institucional<sup>43</sup>.

#### **4.7 Marco Legal**

Se cuenta con leyes y normas del Estado que establecen los requisitos para la implementación de los Sistemas de Gestión de la Calidad, como:

- Constitución Política Nacional de Julio 30 de 1991.
- Ley 115 de febrero 8 de 1994. Ley general de Educación.
- Ley 715 de 2001 de diciembre 21 de 2001.
- Ley 1014 de enero 26 de 2006. Ley del emprendimiento.
- Ley 872 del 30 de diciembre de 2003

---

<sup>40</sup> ICONTEC internacional. [En Línea]. [Consulta: 18 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.icontec.org/index.php/es/>>.

<sup>41</sup> Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación inicial y formal en los niveles de preescolar, básica y media (GTC-200). Bogotá, Cundinamarca: ICONTEC. 2011.

<sup>42</sup> TOBÓN LONDOÑO, F. Carta del director Ejecutivo del ICONTEC. Bogotá. 2005.

<sup>43</sup> CENTRO VIRTUAL DE NOTICIAS. Estándares básicos de Competencias en Lenguaje, Matemáticas, Ciencias y Ciudadanas. [En Línea]. [Consulta: 17 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-116042.html>>.

- Ley 734 de febrero 5 de 2002. Código disciplinario único, estatuto de profesionalización docente.
- Ley 1098 de noviembre 8 de 2006. Ley de infancia y la adolescencia.
- Plan Sectorial de Educación “LA REVOLUCIÓN EDUCATIVA” 2006-2010.
- Plan Nacional Decenal de Educación 2006-2015.
- Plan Sectorial de Desarrollo Administrativo 2010.
- Fondo de Servicios Educativos.
- Decreto 180 de 1981.
- Decreto 230 de 2002.
- Decreto 1290 de 2008.
- Decreto 1286 de 2005.
- Decreto 1850 de 2002.
- Decreto 1860 de 1994.
- Decreto 2150 de 1995.
- Decreto 2247 de 1997.
- Decreto 3011 de 1997.
- Decreto 3055 de 2002.
- Resolución 2343 de 1996
- Guía técnica GTC 200 que aplica para instituciones Educativas<sup>44</sup>.

## 5. DISEÑO METODOLÓGICO

El tipo de investigación a seguir para lograr el objetivo de este trabajo sería Mixta, mediante la técnica de observación y recolección de datos por medio de algunas entrevistas y/o encuestas para la interpretación y análisis.

Las etapas establecidas para realizar la propuesta de implementación de los modelos de gestión de calidad educativa en guarderías infantiles implican las siguientes actividades:

- Consulta, lectura y análisis de: La norma GTC 200, Norma ISO 9001:2008, Norma ISO 19011, Guía 34, Ley general de educación (Ley 115 de 1994), calidad en la educación, etc.
- Aplicación de encuestas a docentes y directivos que tienen relación con los SGC en la institución.
- Realizar una estructura de permita integrar la GTC-200 y la Guía 34, para facilitar su implementación.
- Mejorar el plan de mejoramiento institucional de la Guardería huellitas.

---

<sup>44</sup> BEDOYA ESPINOSA, L., & GRISALES CALVO, G. Documentación del sistema de gestión de la calidad bajo los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2000 y la GTC -200 en la institución educativa ciudad Boquía. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira, 2009.

## 6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este trabajo es una guía para la implementación de un modelo integrado, para ello se deben seguir las etapas enunciadas en la Figura 1, las cuales se encuentran inmersas dentro del ciclo de mejora continua o ciclo Deming el cual está dividido en cuatro etapas.<sup>45</sup>

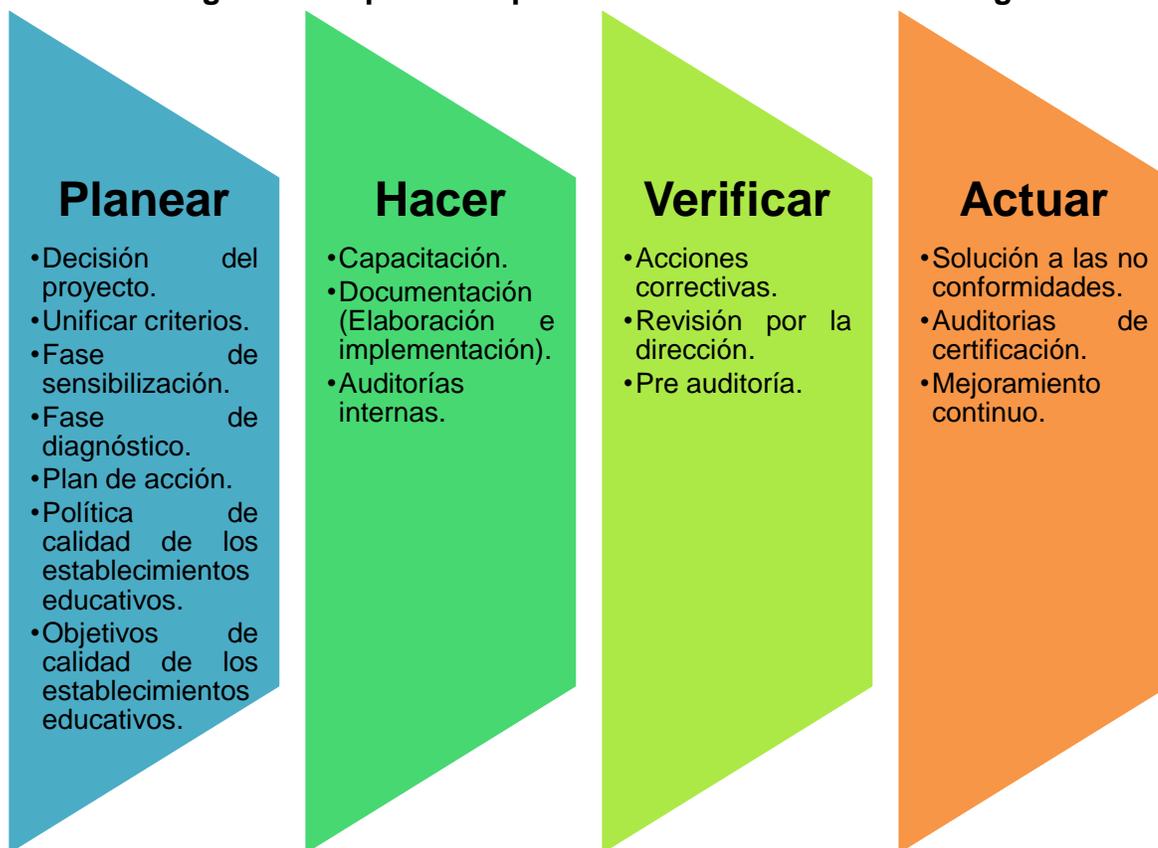
**Planificar (P):** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

**Hacer (H):** Implementar los procesos.

**Verificar (V):** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos, y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

**Actuar (A):** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Figura 1. Etapas de implementación de un sistema de gestión



<sup>45</sup> RIOS, RICARDO. Curso: Guía metodológica para la implementación de un sistema de gestión de calidad.

## **6.1 Decisión del proyecto**

El sistema de gestión integrado requiere trabajarse bajo parámetros de un proyecto, de tal manera que involucre elementos que se orienten a la mejora y resolución de un problema. Se debe lograr el apoyo y compromiso de todos los niveles de la institución educativa, identificando y estableciendo prioridades dadas por la dirección y la articulación con otras prioridades, y establecer un líder del proyecto que se encargara de iniciar y poner en marcha el sistema de gestión.

## **6.2 Unificar criterios**

Unificar, estandarizar criterios y parámetro básico permite eliminar la dispersión conceptual y dar mayor claridad sobre la forma de desarrollar el sistema de gestión integrado, por medio de la re conceptualización de los sistemas de calidad en el sector educativo. Incluyendo responsabilidades, horarios, grupos de trabajo, etc.

## **6.3 Fase de Sensibilización y capacitación**

Antes de realizar el diagnóstico del sistema integrado de gestión de la calidad que es la primera etapa del proyecto se debe realizar la sensibilización de toda la institución (Grupo directivo, Docentes y Padres de familia), con el fin de lograr un mayor compromiso de la comunidad escolar.

La sensibilización con docentes y grupo directivo debe girar en torno a conocer el sistema de gestión de la calidad, acreditación institucional y su importancia.

A través de la secretaria de educación pueden realizar capacitaciones, charlas o foros en calidad educativa, cobertura educativa y planeamiento educativo, garantizando el aprendizaje continuo y actualización de los directivos y docentes en la gestión de calidad educativa, planes de mejoramiento institucionales, autoevaluación institucional, Proyectos educativos, entre otros.

En el Instituto Colombiano de Normas Técnica y Certificación (ICONTEC), con capacitaciones en sistema de gestión de la calidad (Módulo de Calidad para el sector educativo) , en sistemas integrados y normas técnicas nacionales.

La sensibilización a Padres de familia y comunidad en general debe ser introducirlos de una manera sencilla acerca del proyecto a ejecutar y motivarlos a formar parte de este proceso.

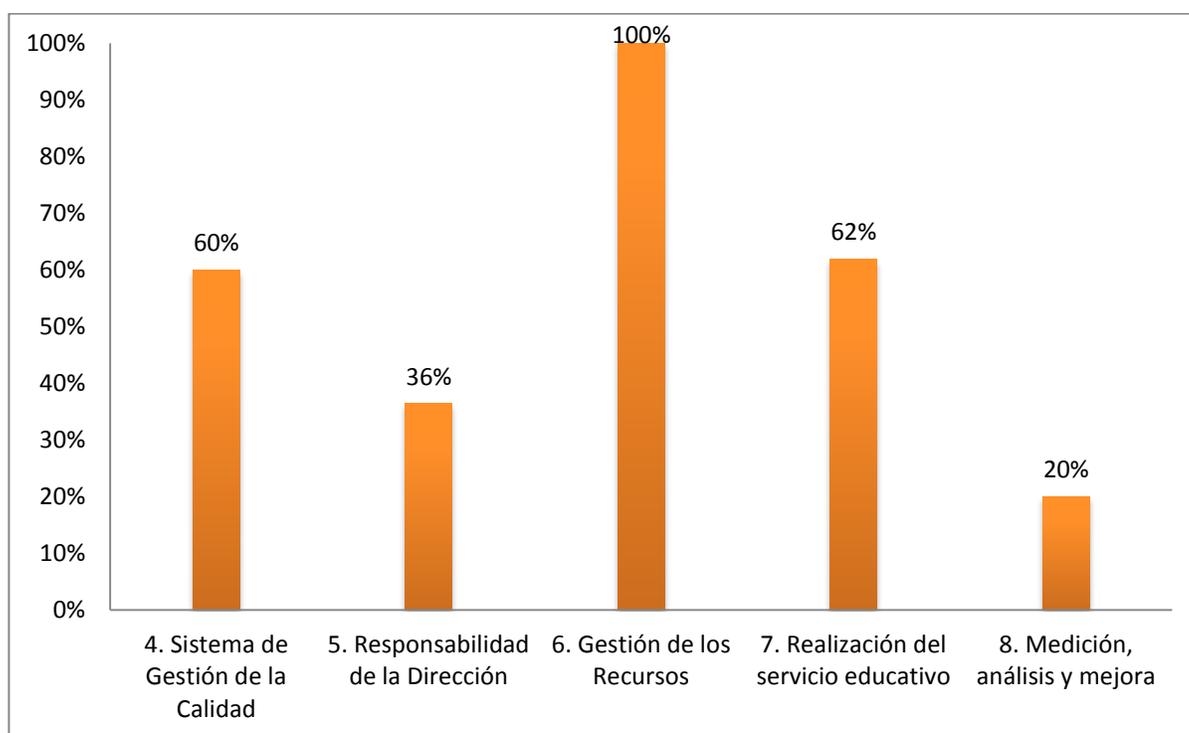
## **6.4 Fase de Diagnóstico**

En primera instancia hay que conocer la situación en la que se encuentra la Institución en cuanto a la existencia o no de elementos relacionados con el Sistema de gestión de Calidad y la gestión educativa, con el objetivo de identificar

las fortalezas, debilidades, herramientas y expectativas con respecto a la implementación de un Sistema integrado de gestión educativa.

El diagnóstico se realiza por medio de una herramienta donde se revisan cada uno de los requisitos de la GTC 200, la guía 34 y elementos del Proyecto educativo institucional. Los criterios de evaluación se basan en SI o NO existe el requisito. Esta lista de verificación se realiza en base a la tabla evidenciada en el Anexo 1 y en la figura 2 la cual muestra el resultado porcentual de cumplimiento de los requisitos exigidos por la GTC 200.

**Figura 2. Porcentaje de cumplimiento de la ISO 9001/GTC 200 en la guardería huellitas**



### **6.5 Estructura del sistema integrado de gestión**

El modelo integrado de gestión de la GTC 200 y la guía 34 para guarderías infantiles se realiza con el fin de hacer más eficiente la gestión de los procesos facilitando su administración, el desarrollo de una cultura organizacional, optimizar las actividades de planeación, revisión, y auditoría, facilitar en el diseño del proyecto educativo institucional, planes de seguimiento y mejoramiento.

El desarrollo y resultado del sistema integrado se encuentra en el anexo 2 y 3 respectivamente.

## **6.6 Plan de acción**

Indica las tareas y metodologías a emplear para fortalecer los aspectos que en este caso la institución educativa (Guardería Huellitas) se encuentran fuera de los requisitos exigidos por la guía GTC-200, en este se asignan responsables y fechas de compromiso (Ver anexo 4).

## **6.7 Política de calidad en los establecimientos educativos**

Los requisitos para la política de calidad están definidos en el ítem 5.3 de la GTC-200, está debería:

- a) Ser coherente con los principios institucionales, con el direccionamiento estratégico y el proyecto educativo institucional.
- b) Ser claro en el compromiso de mejorar continuamente el cumplimiento de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.
- c) Revisarse a la luz de los cambios en las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas, en el entorno y en las actividades centrales del establecimiento.
- d) Ser consistente con las políticas educativas, las normas profesionales, las reglamentaciones gubernamentales y otras disposiciones a las que deba acogerse el establecimiento educativo.

La alta dirección debería asegurarse que la política se divulgue, entienda, y sea aplicada y mantenida en todos los actores de la comunidad educativa (Directivos, docentes, personal administrativo, personal de servicio, proveedores y otras partes interesadas).

Para construir la política de calidad del establecimiento educativo se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Antecedentes: Para que la política sea pertinente, adecuada y conveniente se deben revisar los antecedentes de la Figura 3.
2. Redactar la misión: Es la identidad y razón de ser de la institución, para esto se deben responder cuestionamientos como: ¿Quiénes somos?, ¿A qué nos dedicamos?, ¿Quiénes son los clientes de la empresa?, ¿En qué nos diferenciamos?, ¿Cuáles son las fortalezas y ventajas competitivas claves de la empresa?, ¿Cómo lo hacemos?.
3. Redactar la visión: Es lo que aspiramos llegar a ser, a lograr, a crear en el largo plazo (X años), estas proyecciones se pueden realizar respondiendo las siguientes

preguntas: ¿Cómo será el mundo en X años?, ¿Cuáles son las tendencias?, ¿Cómo será nuestro mercado?, ¿Cómo queremos que nos reconozcan?, ¿En qué queremos ser líderes?.

4. Establecer los valores: Estos se originan en el sentir de cada persona que integra la organización.

5. Directrices de calidad: Las directrices institucionales están relacionadas con las necesidades y expectativas del cliente, estas son: Conformidad del producto, oportunidad en la entrega, racionalización de recursos, organización, entorno y mejora.

**Figura 3. Antecedentes para construir la política de calidad de una institución educativa**



Fuente: Rincón, Adriana. Guía para diseñar sistemas de gestión de calidad, pertinentes con la gestión educativa colombiana y los requisitos de la norma ISO 9001:2000, en instituciones educativas de educación pre-escolar, básica y media, 2008, p. 58

## 6.8 Objetivos de calidad en los establecimientos educativos

Los requisitos de los objetivos de calidad están definidos en el ítem 5.4.1 de la GTC-200, estos deberían:

- a) Ser consecuentes con la política de calidad.
- b) Estar orientados a la mejora continua del sistema de gestión de calidad de la institución educativa.
- c) Ser medibles, o evidenciables.
- d) Incluir los objetivos esperados del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes.
- e) Objetivos relacionados con las especificaciones de los servicios complementarios y de apoyo a la labor pedagógica.

Para la definición de los objetivos se puede emplear la metodología S.M.A.R.T que propone 5 características:

S: Simple, sencillos

M: Medibles

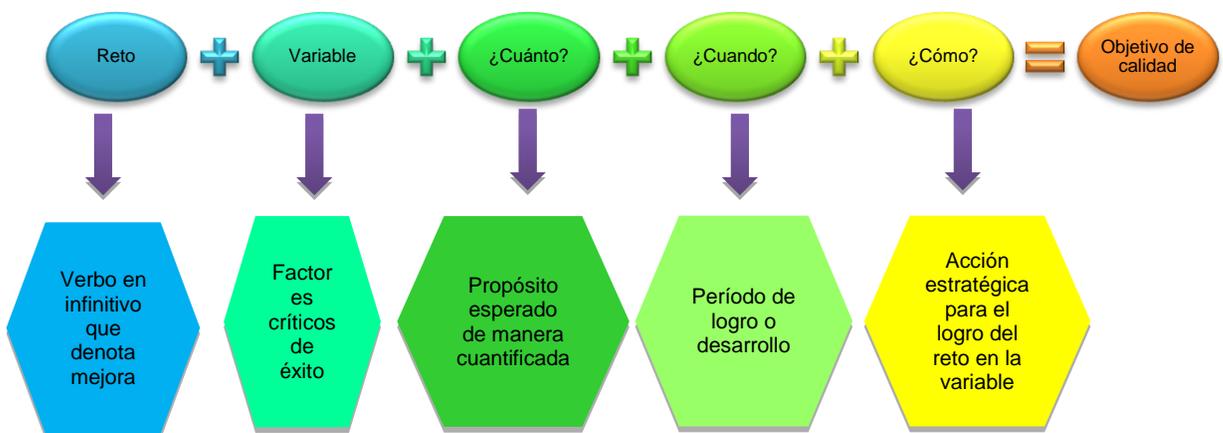
A: Alcanzables, viables

R: Retador

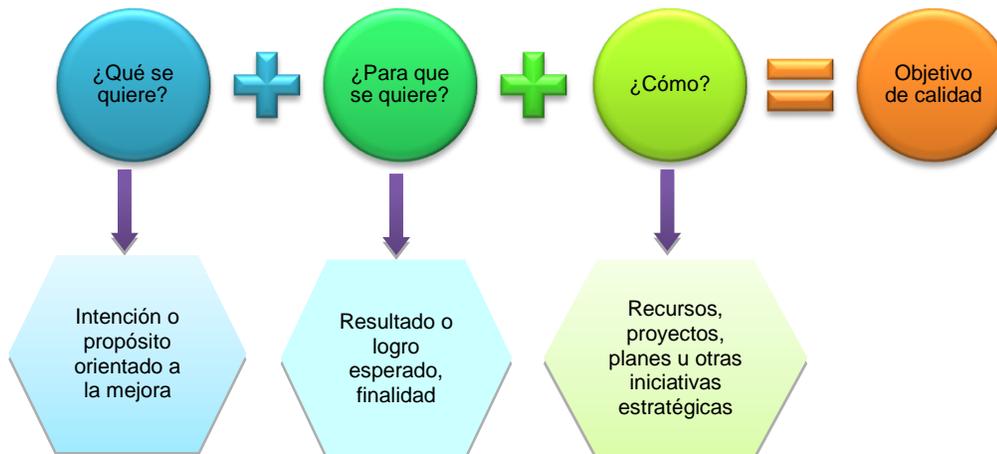
T: Tiempo (Periodo de tiempo)

A continuación se presentan 2 métodos que se pueden emplear para la construcción de los objetivos:

### Método 1



## Método 2



## 6.9 Documentación

En el numeral 4.2 de la GTC 200, los documentos son datos que poseen significado y su medio de soporte como son registros, especificaciones, procedimientos, plano, informe, normas, guía, instructivos, entre otros. Los medios de soporte pueden ser en papel, digital u otros. El documento central del establecimiento es el Proyecto Educativo Institucional el cual se debe evaluar cada año.

Dentro de la estructura de la documentación está el Manual de calidad y los procedimientos documentados.

El Manual de Calidad debe describir el alcance del sistema de gestión de la calidad de los establecimientos educativos y las interacciones entre sus procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y de gestión de la comunidad.

El manual de calidad contiene las generalidades de la institución (identificación, reseña historia, horizonte institucional), alcance y exclusiones del sistema de gestión de la calidad, organigrama institucional, mapa y caracterización de procesos, y los numerales documentables del sistema de gestión de la calidad.

Los procedimientos documentados que se exigen de acuerdo a la GTC 200 son:

1. Procedimiento para el control de documentos (4.2.3).
2. Procedimiento para el control de los registros de calidad (4.2.4).
3. Procedimiento de planificación y realización de auditorías (8.2.2).
4. Procedimiento de control de productos no conformes (8.3).
5. Procedimiento de acciones correctivas (8.5.2).
6. Procedimiento de acciones preventivas (8.5.3).

Los requisitos generales sobre registros que se exigen de acuerdo a la GTC 200 son:

1. Revisión del sistema por la dirección (5.6.1).
2. Registros sobre la educación, formación, habilidades y experiencia del personal (6.2.2e).
3. Evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (7.1d).
4. Resultados de la revisión de los requisitos relacionados con el producto y de las acciones originadas por la misma (7.2.2).
5. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo (7.3.2).
6. Resultados de la revisión del diseño y desarrollo y de cualquier acción que sea necesaria (7.3.4).
7. Resultados de la verificación del diseño y desarrollo de cualquier acción que sea necesaria (7.3.5).
8. Resultados de la validación del diseño y desarrollo de cualquier acción que sea necesaria (7.3.6).
9. Registros de la revisión de los cambios en el diseño y desarrollo y cualquier acción que sea necesaria (7.3.7).
10. Resultados de las evaluaciones de proveedores y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (7.4.1).
11. Los registros requeridos por la organización, para demostrar la validación de los procesos donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores (7.5.2d).
12. Identificación única del producto, cuando la trazabilidad sea un requisito (7.5.3).
13. Registros de la pérdida, deterioro o tratamiento inadecuado de los bienes propiedad del cliente (7.5.4).
14. La base empleada para la calibración o verificación de equipos de medición cuando no existen patrones de medición nacionales o internacionales (7.6a).
15. Validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando no se detecte que el equipo de medición no está conforme con los requisitos (7.6b).
16. Resultados de la calibración y la verificación del equipo de medición (7.6c).
17. Resultados de la auditoria interna y de las actividades de seguimiento (8.2.2).
18. Identificación de las personas responsables de la liberación del producto (8.2.4).
19. Naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada (8.3).
20. Resultados de las acciones correctivas (8.5.2).
21. Resultados de las acciones preventivas (8.5.3).

Para la elaboración de la documentación se pueden establecer diversas estructuras y formatos que debe contener:

- ✓ Encabezado: El logo de la institución, el tipo de documentos (manual, procedimientos, instructivos, formatos, planillas, etc.), el nombre del documento.

- ✓ Contenido: Estos son algunos de los ítems que se deben tener en cuenta en los documentos, pero no necesariamente deben ir, esto depende del tipo de documento que se va a realizar.
  - Objetivo: Se describe el propósito o meta del documento.
  - Alcance: Se describe el ámbito de aplicación del documento.
  - Responsabilidades: Se describe el cargo responsable de la aplicación del documento.
  - Referencias: Documentos complementarios al documento.
  - Definiciones: Definiciones necesarias para un mayor entendimiento del documento.
  - Descripciones del proceso: Se describen las actividades a realizar.
  - Registros: Nombrar los registros
  - Anexos: Formularios necesarios.
  
- ✓ Pie de página: Se incluye en la portada o al final del documento y debe contener: por quien fue elaborado, revisado, aprobado.

En el anexo 5 se muestra un ejemplo de la estructura de los diferentes documentos.

### **6.10 Auditoría interna**

Según el numeral 8.2.2 de la GTC 200, La auditoría interna es un proceso mediante el cual el establecimiento educativo evalúa su sistema de gestión de la calidad. La auditoría interna puede alimentarse del proceso de evaluación institucional anual interno y externo.

Para la realización de la auditoria interna hay que tener en cuenta los siguientes pasos:

1. Programación de auditoría: Se prepara un programa donde se tienen en cuenta aspectos como: proceso, fechas, objetivos, cumplimiento de los requisitos, observaciones, etc.
2. Planeación de la auditoría: Esta fase cuenta con la formación de auditores internos, estudio de la documentación y elaboración del plan de auditoría.
3. Resultados de la auditoría: Aquí se darán los resultados de las no conformidades y observaciones encontradas, para poder tomar acciones correctivas y de prevención.

Dentro del plan de mejora que sigue luego de las auditorías internas de cada uno de los procesos de las Instituciones educativas, se deben establecer acciones correctivas y preventivas:

- Acciones correctivas: Para la GTC 200 en el numeral 8.5.2 destaca que la eficacia de las acciones correctivas en cuanto a evitar la repetición de los problemas radica en el análisis de datos y causas, por ello se deben usar técnicas como el análisis de Pareto, diagramas de causa-efecto, análisis de fortalezas y debilidades de los componentes de gestión con el proyecto educativo institucional, la guía 34, el marco legal vigente y los resultados de las evaluaciones internas y externas.
- Acciones preventivas: El numeral 8.5.3 de la GTC 200 establece que para implementar las acciones preventivas se deberían identificar riesgos y analizar las causas de no conformidades potenciales.

### **6.11 Revisión por la dirección**

El numeral 5.6 de la GTC 200 se refiere a la revisión por la alta dirección de los establecimientos educativos el cual debería llevar a cabo la revisión periódica del sistema de gestión de la calidad con el fin de evaluar la su adecuación, eficiencia, eficacia y efectividad. Para actualizar la planificación del sistema de gestión de la calidad deben contemplarse los resultados de la evaluación de los estudiantes, evaluaciones institucionales, evaluaciones y revisión de los resultados del sistema de gestión de la calidad, de las propuestas y del plan de mejoramiento (Guía 34).

### **6.12 Pre auditoría**

Luego de realizar las auditorías internas, se realiza una evaluación del sistema de gestión, esta la realizan auditores externos. Con el fin de generar confianza, establecer las condiciones necesarias para que se cumplan los requisitos durante el proceso de certificación.

### **6.13 Soluciones a las no conformidades**

En el sector educativo las no conformidades en la prestación del servicio educativo se identifican en los resultados de la medición y seguimiento de los logros esperados en los estudiantes y el incumplimiento de otros requisitos del servicio.

### **6.14 Auditorias de certificación**

Si el sistema de gestión integrado no presenta inconvenientes luego de la etapa de auditorías y pre auditoría, se procede a solicitar ante un organismo certificador la realización de una auditoría de certificación del sistema de gestión.

### **6.15 Mejoramiento continuo**

La incorporación de un plan de mejora continua contribuye a elevar la efectividad, la eficacia y la adaptabilidad del sistema de gestión en las instituciones educativas.

## 6.16 Beneficios de la certificación<sup>46</sup>

- Organización, mejor desempeño y aumento del compromiso de la gestión interna
- Definición de criterios comunes para la planeación, ejecución y evaluación de la gestión educativa.
- Entendimiento de las necesidades y expectativas de padres y estudiantes.
- Una cultura de mejoramiento continuo y autoevaluación con base en cifras e indicadores concretos que facilita la capacidad de demostrar la eficacia de las acciones realizadas.
- Mayor motivación y compromiso del personal derivados de compartir una visión y un esquema de trabajo unificados.
- Definición sistemática de las actividades y las responsabilidades necesarias para obtener un resultado deseado.
- Reconocimiento
- Aumento del índice de transparencia
- Cumplimiento de requisitos externos
- Racionalización de recursos y esfuerzos

---

<sup>46</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Certificación de establecimientos educativos en gestión de calidad. [En Línea]. [Consulta: 8 de Septiembre de 2014]. Disponible en: < <http://www.slideshare.net/yurita81/certificacion-ee-oficiales>>.

## 7. CONCLUSIONES

- Debido a que el entorno cambiante generado por las nuevas legislaciones y avances tecnológicos es necesario buscar alternativas para ser más eficientes para el mejoramiento de las instituciones por ello implementar un sistema integrado de gestión en instituciones educativas representa:
  - ✓ Obtener ventajas y fortalecer el servicio educativo, elevando los niveles de satisfacción de la comunidad educativa, a través de la planeación, control y evaluación.
  - ✓ Conocer y establecer una cultura organizacional.
  - ✓ Realizar planes de mejoramiento con el fin de fortalecer la competitividad y confianza de la institución, en todos los aspectos referentes a la calidad educativa.
  - ✓ Garantizar la disponibilidad y uso eficiente de los recursos, para lograr las metas y objetivos establecidos por la dirección.
  - ✓ Se controlan y organizan los procesos más importantes de la institución.
  - ✓ Se crea el direccionamiento estratégico acorde a institución y este es entendido y aplicado en toda la organización.
  
- Esta propuesta suministra a las instituciones educativas los lineamientos más relevantes para implementar un sistema de gestión basado en la GTC 200 y Guía 34, integrando los procesos de la institución educativa y realizando un análisis de las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.
  
- Mantener la información y elementos teóricos necesarios permite tener el conocimiento suficiente para llevar a cabo la integración ahorrando tiempo y facilitando el desarrollo del proceso.
  
- De acuerdo con el diagnóstico inicial la institución educativa posee un 52% de cumplimiento de numerales de la GTC 200/Guía34, lo que significa que no existen métodos, procedimientos para la operación y control de los procesos, mapas de procesos, manual de calidad y de funciones, que faciliten la identificación de las necesidades, fortalezas y debilidades que le faltan a la institución para lograr la satisfacción de las necesidades de la comunidad educativa.
  
- Esta propuesta fue construida especialmente para la Guardería Infantil Huellitas, pero puede ser tomada como referencia para cualquier institución educativa preescolar, básica y media.

## 8. RECOMENDACIONES

- Este documento es una propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión basado en la GTC 200 y la Guía 34, por lo que es recomendable estar actualizado con los cambios de dichas normas.
- Antes de la implementación del sistema de gestión debe existir un compromiso de la dirección de la institución, de ellos depende la participación de toda la comunidad educativa.
- Organizar un comité de Calidad que promueva la implementación, seguimiento, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión.
- Las capacitaciones y certificaciones en auditoría del personal de la institución educativa comprometido con la Calidad ayuda a controlar y hacer seguimiento de la implementación del sistema de gestión.
- Mantener una buena documentación de cada una de las herramientas de medición y seguimiento basados en la GTC 200 y la guía 34 a emplear antes, durante y después de la implementación del sistema de gestión, facilita los futuros procesos de certificación.
- Realizar planes de auditorías internas con el objetivo de verificar los requisitos exigidos por la norma.
- La dirección de la institución debe comprometerse a la asignación de recursos para el mantenimiento del sistema de gestión, ya que la planificación debe realizarse anualmente al culminar el año escolar.

## BIBLIOGRAFÍA

AMÉZQUITA RODRÍGUEZ, A. S. Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa ortopédica Santander (Orthosander) basado en la norma NTC-ISO 9001:2008. Bucaramanga: Universidad Pontificia Bolivariana. 2010.

BEDOYA ESPINOSA, L., & GRISALES CALVO, G. Documentación del sistema de gestión de la calidad bajo los lineamientos de la NTC-ISO 9001:2000 y la GTC - 200 en la institución educativa ciudad Boquía. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira, 2009.

BERGHE, W. Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y a la formación. Revista Europea de la Formación Profesional. 1998, Vol. 15, p. 21-29.

CANTON, I. La implantación de la calidad en los Centros Educativos. Madrid: CCS.

CASTELÁN, A. ¿Una nueva gestión educativa para nuestras escuelas? Revista de educación moderna . 2001, Vol. 98, p. 11-14.

CASTRILLON RAMIREZ, L. P., & LÓPEZ PORRAS, C. Documentación ISO 9001:2000 (GTC-200) Para el centro educativo Hans Drew Arango. Pereira, Colombia: Universidad Tecnológica de Pereira. 2010.

DELORS, J. La educación encierra un tesoro. (UNESCO, Ed.) Santillana. 1997.

DÍAZ PALACIOS, J. Calidad educativa: un análisis sobre la acomodación de los sistemas de gestión de la calidad empresarial a la valoración en educación. Tendencias Pedagógica. 2013.

FREDE, E. C. The role of program quality in producing early childhood program benefits. JSTOR. 1995, Vol. 5, No. 3 ,p. 115-132.

Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación inicial y formal en los niveles de preescolar, básica y media (GTC-200). Bogotá, Cundinamarca: ICONTEC. 2011.

LADINO RESTREPO, C., & TABORDA MARTINEZ, K. Diseño de la documentación del sistema de gestión de calidad para el colegio Shalom de la ciudad de Armenia de acuerdo con la norma ISO 9001. Armenia, Quindío: Universidad Tecnológica de Pereira. 2008.

MANES, J. Seminario " Modelos de calidad para la educación del siglo XXI". Bogotá. 2005.

MATEO, R. ISO 9001:2008.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Plan de implementación estratégica de educación 2012-2016. Guatemala. 2012.

RINCON GOMEZ, A. I. Guía para diseñar sistemas de gestión de calidad, pertinentes con la gestión educativa colombiana y los requisitos de la norma ISO 9001:2000, en instituciones educativas de educación pre-escolar, básica y media. Bogotá, Cundinamarca: Universidad de la Sabana. 2008.

RIOS, RICARDO. Curso: Guía metodológica para la implementación de un sistema de gestión de calidad.

RUIZ DE MIGUEL, C. Propuesta y validación de un modelo de calidad en educación infantil. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. 2002.

Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario (NTC ISO 9000). Bogotá, Cundinamarca: ICONTEC. 2005.

Sistemas de gestión de la calidad. Requisito (ISO 9001). Bogotá, Cundinamarca: ICONTEC. 2008.

TOBÓN LONDOÑO, F. Carta del director Ejecutivo del ICONTEC. Bogotá. 2005.

UNESCO. Enseñanza y aprendizaje: Lograr la calidad para todos. UNESCO. 2014.

VELEZ, C. Ponencia en Inauguración de la Asamblea Nacional por la Educación. Bogotá, Cundinamarca. 2007.

VILEMA HIDALGO , I. Diseño de una guía de implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 para las instituciones educativas particulares de nivel medio en la ciudad de Milagro. Milagro, Ecuador: Universidad Estatal de Milagro. 2011.

## CIBERGRÁFÍA

BARRERA-OSORIO, F., MALDONADO, D., & RODRÍGUEZ, C. Calidad de la Educación básica y media en Colombia: Diagnóstico y propuestas. Universidad del Rosario. [En Línea]. [Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <[http://www.urosario.edu.co/urosario\\_files/7b/7b49a017-42b0-46de-b20f-9c8b8fb45e9.pdf](http://www.urosario.edu.co/urosario_files/7b/7b49a017-42b0-46de-b20f-9c8b8fb45e9.pdf)>.

CENTRO VIRTUAL DE NOTICIAS. Estándares básicos de Competencias en Lenguaje, Matemáticas, Ciencias y Ciudadanas. [En Línea]. [Consulta: 17 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-116042.html>>.

DANE. Atención integral a primera infancia (personas menores de 5 años). [En Línea]. [Consulta: 26 de Mayo de 2014]. Disponible en: <[http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/educacion/cp\\_EDUC\\_2012.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/educacion/cp_EDUC_2012.pdf)>.

DANE. Calidad de vida. [En Línea]. [Consulta: 25 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<https://www.dane.gov.co/index.php/es/estadisticas-sociales/calidad-de-vida-ecv/87-sociales/calidad-de-vida/5399-encuesta-nacional-de-calidad-de-vida-2013>>.

EUROPEAN QUALITY ASSURANCE. ISO 9001.[ En Línea]. [Consulta: 17 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.eqa.org/productos/9001.htm>>.

GARCIA POYATO, J. R., & AGUIRRE MUÑOZ, L. La calidad educativa vista desde los directores de instituciones de educación primaria en México. [ En Línea]. [Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <[http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area\\_tematica\\_13/ponencias/0619-F.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_13/ponencias/0619-F.pdf)>.

ICONTEC internacional. [ En Línea]. [Consulta: 18 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.icontec.org/index.php/es/>>.

ISO. International Organization for Standardization. [ En Línea]. [Consulta: 17 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.iso.org>>.

Latin American Quality Institute. Calidad en la educación Latinoamericana. [ En Línea]. [Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <[http://www.laqualityinstitute.org/articulos/laqi\\_art\\_1.pdf](http://www.laqualityinstitute.org/articulos/laqi_art_1.pdf)>.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Educación Privada (Certificación y acreditación). [En Línea]. [Consulta: 23 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-article-179263.html>>.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Certificación de establecimientos educativos en gestión de calidad. [En Línea]. [Consulta: 8 de Septiembre de 2014]. Disponible en: <<http://www.slideshare.net/yurita81/certificacion-ee-oficiales>>.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Revolución educativa. [ En Línea]. [ Consulta: 19 de Mayo de 2014]. Disponible en: <[http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85576\\_archivao\\_pdf.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85576_archivao_pdf.pdf)>.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. El reto de la educación inicial. [ En Línea]. [ Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-133788.html>>.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Ley General de la educación (Ley 115 de Febrero 8 de 1994). [ En Línea]. [ Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <[http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)>.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Proyecto educativo institucional. [ En Línea]. [ Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-79361.html>>.

MONTERROSO, E. Normas ISO. [ En Línea]. [ Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/normasiso.htm>>.

RUBIO , M., PINZÓN, L., & GUTIÉRREZ, M. Atención integral a la primera infancia en Colombia: Estrategia de país 2011-2014. [En Línea]. [Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35807166>>.

VARGAS, E., & MARÍN OSOSRIO, W. Tendencias actuales en Educación Infantil. [ En Línea]. [Consulta: 16 de Mayo de 2014]. Disponible en: <<http://www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev30/vargas.htm>>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Diagnóstico del sistema de gestión en la guardería Huellitas

	<b>ISO 9001/GTC 200</b>	<b>Existe</b>
4.1	Requisitos Generales en los establecimientos educativos	Si
4.2	<b>Documentación en los establecimientos educativos (Titulo)</b>	
4.2.1	Generalidades	Si
4.2.2	Manual de Calidad en los establecimientos educativos	Si
4.2.3	Control de documentos en los establecimientos educativos	No
4.2.4	Control de registros en los establecimientos educativos	No
5	<b>Responsabilidad de la dirección (Titulo)</b>	
5.1	Compromiso de la dirección de los establecimientos educativos	Si
5.2	Enfoque al cliente en los establecimientos educativos	Si
5.3	Política de Calidad en los establecimientos educativos	No
5.4	<b>Planificación (Titulo)</b>	
5.4.1	Objetivos de la Calidad en establecimientos educativos	No
5.4.2	Planificación del Sistema de gestión de la calidad en los establecimientos educativos	No
5.5	<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación (Titulo)</b>	
5.5.1	Responsabilidad y autoridad en los establecimientos educativos	Si
5.5.2	El representante de la dirección en los establecimientos educativos	No
5.5.3	La comunicación interna en los establecimientos educativos	Si
5.6	<b>Revisión por la alta dirección de los establecimientos educativos (Titulo)</b>	
5.6.1	Generalidades	No
5.6.2	Información para la revisión en los establecimientos educativos	No
5.6.3	Resultados de la revisión en los establecimientos educativos	No
6	<b>Gestión de los recursos (Titulo)</b>	
6.1	Provisión de los recursos en los establecimientos educativos	Si
6.2	<b>Recursos humanos en los establecimientos educativos (Titulo)</b>	
6.2.1	Generalidades	Si
6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia en establecimientos educativos	Si
6.3	Infraestructura en los establecimientos educativos	Si
6.4	Ambiente de trabajo en los establecimientos educativos	Si
7	Realización del servicio educativo	Si
7.1	Planificación del servicio educativo	Si
7.2	<b>Procesos relacionados con el cliente (Titulo)</b>	
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio educativo	Si

7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio educativo	Si
7.2.3	Comunicación con el beneficiario en los establecimientos educativos	Si
7.3	<b>Diseño y desarrollo (Titulo)</b>	
7.3.1	Planificación	Si
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	Si
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	Si
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	Si
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	No
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	No
7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	No
7.4	<b>Compras (Titulo)</b>	
7.4.1	Proceso de compras	No
7.4.2	Información de las compras	No
7.4.3	Verificación de los productos comprados	No
7.5	<b>Producción y prestación del servicio (Titulo)</b>	
7.5.1	Control de la prestación del servicio educativo	Si
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio en los establecimientos educativos	No
7.5.3	Identificación y trazabilidad en las entidades educativas	Si
7.5.4	Propiedad del beneficiario	Si
7.5.5	Preservación del servicio educativo	No
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y de medición	Si
8	<b>Medición, análisis y Mejora (Titulo)</b>	
8.1	Generalidades	No
8.2	<b>Seguimiento y medición (Titulo)</b>	
8.2.1	Satisfacción del beneficiario	Si
8.2.2	Auditoría interna	No
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	No
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio educativo	No
8.3	Control del servicio educativo no conforme	No
8.4	Análisis de datos	No
8.5	<b>Mejora (Titulo)</b>	
8.5.1	Mejora continua	No
8.5.2	Acción correctiva en los establecimientos educativos	Si
8.5.3	Acción preventiva en los establecimientos educativos	No

**Anexo 2. Correspondencia entre la GTC 200 y la guía 34**

<b>ISO 9001/GTC 200</b>	<b>Ítems</b>		<b>Guía 34</b>
Requisitos Generales en los establecimientos educativos.	4.1	Área de gestión	Directiva, académica. Administrativa y financiera y de la comunidad.
<b>Documentación en los establecimientos educativos. (Titulo)</b>	4.2		
Generalidades	4.2.1	Área de gestión	Directiva, académica. Administrativa y financiera y de la comunidad.
		1.3	La autonomía escolar.
		1.8	Característica de un establecimiento educativo en proceso de mejoramiento.
Manual de Calidad	4.2.2	1.8	Característica de un establecimiento educativo en proceso de mejoramiento.
Control de documentos en los establecimientos educativos.	4.2.3	2.1	Autoevaluación institucional.
		Proceso	Clima Escolar, Diseño pedagógico, cultura institucional.
Control de registros en los establecimientos educativos	4.2.4	Proceso	Administración de la planta física y de los recursos, apoyo financiero y contable, participación y convivencia, apoyo a la gestión académica, seguimiento académico.
		Paso 2	Evaluación de cada una de las áreas de gestión teniendo en cuenta los criterios de inclusión.

<b>Responsabilidad de la dirección. (Titulo)</b>	5		
Compromiso de la dirección de los establecimientos educativos.	5.1	Área de gestión	Gestión directiva.
Enfoque al cliente en los establecimientos educativos.	5.2	2.1	Autoevaluación institucional.
		Área de gestión	De la comunidad.
Política de Calidad en los establecimientos educativos.	5.3	Área de gestión	Directiva, académica. Administrativa y financiera y de la comunidad.
		1.8	Característica de un establecimiento educativo en proceso de mejoramiento.
<b>Planificación. (Titulo)</b>	5.4		
Objetivos de la Calidad en establecimientos educativos.	5.4.1	Área de gestión	Directiva, académica. Administrativa y financiera y de la comunidad.
		Segunda Etapa	La elaboración del plan de mejoramiento.
Planificación del Sistema de gestión de la calidad en los establecimientos educativos.	5.4.2	Paso 2	Evaluación de cada una de las áreas de gestión teniendo en cuenta los criterios de inclusión.
		Área de gestión	Directiva, académica. Administrativa y financiera y de la comunidad.
<b>Responsabilidad, autoridad y comunicación. (Titulo)</b>	5.5		

Responsabilidad y autoridad en los establecimientos educativos.	5.5.1	Área de gestión	Directiva.
El representante de la dirección en los establecimientos educativos.	5.5.2	Área de gestión	Directiva.
La comunicación interna en los establecimientos educativos.	5.5.3	Área de gestión	Directiva.
<b>Revisión por la alta dirección de los establecimientos educativos. (Titulo)</b>	5.6		
Generalidades	5.6.1	Área de gestión	Directiva.
		Paso 2	Evaluación de cada una de las áreas de gestión teniendo en cuenta los criterios de inclusión.
Información para la revisión en los establecimientos educativos.	5.6.2	Proceso	Direccionamiento estratégico y horizonte institucional, seguimiento académico, talento humano, administración de la planta física y de los recursos, apoyo financiero y contable.
Resultados de la revisión en los establecimientos educativos.	5.6.3	Segunda Parte	La ruta para el mejoramiento institucional
<b>Gestión de los recursos. (Titulo)</b>	6		
Provisión de los recursos en los establecimientos educativos.	6.1	Área de gestión	Directiva, académica. Administrativa y financiera y de la comunidad.

<b>Recursos humanos en los establecimientos educativos. (Titulo)</b>	6.2		
Generalidades	6.2.1	Área de gestión	Directiva, académica. Administrativa y financiera y de la comunidad.
Competencia, formación y toma de conciencia en establecimientos educativos.	6.2.2	Proceso	Talento humano.
Infraestructura en los establecimientos educativos.	6.3	Proceso	Administración de la planta física y de los recursos, prevención de riesgos, administración de servicios complementarios.
		1.8	Característica de un establecimiento educativo en proceso de mejoramiento.
Ambiente de trabajo en los establecimientos educativos.	6.4	Proceso	Prevención de riesgos, clima escolar.
Realización del servicio educativo.	7	1.3	La autonomía escolar.
		Proceso	Diseño pedagógico.
Planificación del servicio educativo.	7.1	Proceso	Diseño pedagógico.
<b>Procesos relacionados con el cliente. (Titulo)</b>	7.2		
Determinación de los requisitos relacionados con el servicio educativo.	7.2.1	1.8	Característica de un establecimiento educativo en proceso de mejoramiento.
		Proceso	Diseño pedagógico, gestión estratégica.

Revisión de los requisitos relacionados con el servicio educativo.	7.2.2	Proceso	Clima Escolar.
Comunicación con el beneficiario en los establecimientos educativos.	7.2.3	Proceso	Talento humano, protección a la comunidad, gestión estratégica, cultura institucional, relaciones con el entorno.
<b>Diseño y desarrollo (Titulo)</b>	7.3		
Planificación	7.3.1	Proceso	Administración de servicios complementarios
		1.8	Característica de un establecimiento educativo en proceso de mejoramiento.
		1.10	La gestión del establecimiento educativo abarca varias áreas, procesos y componente.
		Área de gestión	Académica
		1.9	Característica del recto o director de un establecimiento educativo en proceso de mejoramiento continuo.
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.	7.3.2	1.8	Característica de un establecimiento educativo en proceso de mejoramiento.

		Proceso	Diseño pedagógico, gestión estratégica.
Resultados del diseño y desarrollo.	7.3.3	Ver numeral 7.3.2 y 4.2.4	
Revisión del diseño y desarrollo.	7.3.4	Ver numeral 7.3.1	
Verificación del diseño y desarrollo.	7.3.5	Ver numeral 7.3.1 y 1.7 Uso de referentes nacionales para mejorar.	
Validación del diseño y desarrollo.	7.3.6	Ver numeral 7.3.1 y 1.7 Uso de referentes nacionales para mejorar.	
Control de cambios del diseño y desarrollo.	7.3.7	Ver numeral 7.3.1	
<b>Compras (Titulo)</b>	7.4		
Proceso de compras.	7.4.1	Área de gestión	Gestión administrativa.
Información de las compras.	7.4.2		
Verificación de los productos comprados.	7.4.3		
<b>Producción y prestación del servicio (Titulo)</b>	7.5		
Control de la prestación del servicio educativo.	7.5.1	Proceso	Prácticas Pedagógicas.
Validación de los procesos de la producción y la prestación del servicio en los establecimientos educativos.	7.5.2		

Identificación y trazabilidad en las entidades educativas.	7.5.3	Proceso	Gestión de aula, seguimiento académico.
Propiedad del beneficiario.	7.5.4	Ver numeral 4.2.3 y 4.2.4	
Preservación del servicio educativo.	7.5.5	Ver numeral 4.2.3 y 4.2.4	
Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.	7.6	Proceso	Gestión estratégica, participación y convivencia, seguimiento académico.
<b>Medición, análisis y Mejora (Titulo)</b>	8		
Generalidades	8.1	Segunda Parte	La ruta para el mejoramiento institucional.
<b>Seguimiento y medición (Titulo)</b>	8.2		
Satisfacción del beneficiario.	8.2.1	Segunda Parte	La ruta para el mejoramiento institucional.
Auditoría interna.	8.2.2		
Seguimiento y medición de los procesos.	8.2.3	2.1	Autoevaluación institucional.
		Proceso	Seguimiento académico.
Seguimiento y medición del servicio educativo.	8.2.4	Proceso	Seguimiento académico.
Control del servicio educativo no conforme.	8.3	Ver numeral 4.2.4	
		Proceso	Seguimiento académico, administración de servicios complementarios.
Análisis de datos.	8.4	Ver numeral 8.2.1, 7.2.1,	
		Tercera Etapa	Seguimiento y evaluación.

<b>Mejora (Titulo)</b>	8.5		
Mejora continua.	8.5.1	Segunda Parte	La ruta para el mejoramiento institucional.
Acción correctiva en los establecimientos educativos.	8.5.2		
Acción preventiva en los establecimientos educativos.	8.5.3		

### Anexo 3. Resultado de la integración

ISO 9001/GTC 200	Componentes del PEI	Aspectos Autoevaluación institucional
Responsabilidad y compromiso de la dirección	*Principios y fundamentos	*Misión y Objetivos *Liderazgo del establecimiento
Política de la calidad	*Análisis situación de la institución	*Metas del Proyecto Educativo Institucional
Objetivos de la calidad	*Gobierno Escolar	*Consejo Directivo, Consejo Académico, Consejo de Estudiantes, Consejo de Padres, Exalumnos
Planificación del sistema de gestión de la calidad	Planificación del sistema de gestión de la calidad	*Planeación estratégica
Responsabilidad, autoridad y comunicación	Responsabilidad, autoridad y comunicación	*Sistema de participación de Evaluación institucional *Plan de mejoramiento institucional
Revisión por la dirección	Revisión por la dirección	Revisión por la dirección
Gestión de los recursos	*Manual de convivencia	*Manual de funciones
	*Reglamento interno de trabajo	*Selección e inducción de personal
	*Evaluación del recurso humano	* Formación de docentes *Afiliación a seguridad social e integral *Evaluación de desempeño *Planes de capacitación *Estímulos al buen desempeño
	*Recursos físicos y tecnológicos	*Instalaciones, recursos pedagógicos (libros, laboratorios, computadores, servicios de bienestar y programa de prevención)

Diseño y desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Currículo</li> <li>*Sistema de evaluación y promoción</li> <li>*Gobierno escolar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Estrategia pedagógica: Plan de estudios, proyectos transversales, actividades deportivas y culturales, eventos académicos, investigación institucional, programación del tiempo para un eficiente servicio educativo, servicio social, evaluación de rendimiento académico, criterios de promoción, intervención en dificultades de aprendizaje, bilingüismo, programas de orientación para la construcción de proyecto de vida de los estudiantes, integración de personas con capacidades distintas y diversidad cultural, programa de formación ciudadana, reconocimiento a estudiantes</li> <li>*Gobierno escolar</li> </ul>
Control de los documentos y registros	*Organización administrativa y financiera	*Gestión administrativa y financiera: Presupuesto, contabilidad, inventario y plan de adecuación y adquisición.
Provisión de los recursos	*Sistema de costos	
Seguimiento y medición de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Evaluación de la gestión.</li> <li>*Evaluación institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Evaluación de procesos y resultados.</li> <li>*Plan de mejoramiento institucional.</li> </ul>

#### Anexo 4. Plan de Acción

ACCIÓN QUE?	RESPONSABLE QUIEN?	FECHA CUANDO?	METODOLOGÍA COMO?	SITIO DONDE?	ENTREGABLE
Sensibilización a docentes, padres de familia y directivos	Encargado de Calidad	Enero 2015	*Capacitaciones sobre conceptos de la calidad ISO 9000, ISO 9001, guía 34. *Beneficios e importancia de la implementación de sistemas de gestión de la calidad. *Capacitaciones de nuevas legislación a nivel educativo. *Etapas del proceso de implementación del sistema de gestión de calidad.	*Icontec *Secretaria de Educación *Sena *Ministerio de educación *Alcaldías *Otras entidades públicas o privadas	*Documento donde se explique el plan de capacitación. *Instrumento de Diagnóstico.

Elaboración de la misión, visión, política y objetivos de Calidad	Director, Consejo de padres de familia, consejo estudiantil	Febrero-Marzo 2015	*Realizando reuniones semanales donde se aplican las herramientas descritas en el ítems 6.6, 6.7 de este documento.	*Institución	*Manual de calidad el cual contiene: Objetivo, alcance, exclusiones, generalidades de la institución (Reseña histórica, misión, visión, valores institucionales, estructura organizacional), desarrollo de los ítems del sistema de gestión de calidad (requisitos generales, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización de la prestación del servicio, medición, análisis y mejora), caracterizaciones de procesos y anexos.
Manejo de documentos y registros	Encargado de Calidad	Marzo 2015	*Realizando un plan de manejo de documentos y registro como se explica en el ítems 6.8 de este documento.	*Institución	*Herramienta para control de documentos.
Descripción de responsabilidades y funciones	Director	Marzo 2015	*Realizar la estructura organizacional. *Realizar un manual de perfiles, responsabilidades y funciones.	*Institución	*Manual de responsabilidades y funciones.

Satisfacción del cliente	Encargado de Calidad	Marzo 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Identificar los requisitos del cliente.</li> <li>*Realizar la metodología para la medición de satisfacción de padres y estudiantes mediante (Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones).</li> <li>*Identificar los medios de satisfacción del cliente.</li> </ul>	*Institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Informe de la medición de la satisfacción de los padres y estudiantes</li> <li>*Resultados de auto evaluación institucional y aplicación de otras herramientas de evaluación de percepción.</li> </ul>
Diseño curricular	Director, Consejo académico	Abril-Mayo 2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Definición de los requisitos para diseñar y desarrollar el currículo : Horizonte institucional, lineamientos y estándares curriculares, legislación, modelos pedagógicos, etc.</li> </ul>	*Institución	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Documento del Proyecto Educativo Institucional.</li> <li>*Documento del diseño curricular.</li> </ul>

Autoevaluación institucional	Director, equipo de gestión institucional y consejo directivo	Junio 2015	*Revisión de la identidad institucional. *Criterios de evaluación de las áreas de gestión. *Revisión del perfil institucional, fortalezas y oportunidades de mejoramiento.	*Institución	*Resultado de la autoevaluación institucional.
Elaboración del plan de mejoramiento	Director, equipo de gestión institucional	Julio 2015	*Elaboración del plan de mejoramiento definiendo: objetivos, metas, indicadores, actividades y responsables, cronograma, recursos necesarios y comunicación a la comunidad educativa.	*Institución	*Plan de mejoramiento institucional. *Informes de seguimiento al plan de mejoramiento.
Seguimiento y evaluación de los resultados	Director, equipo de gestión institucional	Agosto 2015	*Elaboración del sistema de seguimiento. *Revisión y evaluación del cumplimiento del plan de mejoramiento.	*Institución	*Herramienta de seguimiento y evaluación.

Plan de auditorías	Director, Encargado de calidad, consultor externo	Septiembre 2015	*Realizar formación de auditores internos de la institución. *Realizar la metodología para la implementación de las auditoría internas.	*Icontec *Institución	*Informe de resultados de las auditorías internas y externas.
--------------------	---	-----------------	--	--------------------------	---

### Anexo 5. Ejemplo de estructura para documentar

<b>Logo de la empresa</b>	<b>Tipo de documento</b>	<b>Página: ###</b> <b>Versión: #</b> <b>Fecha de Aprobación:</b> <b>DD/MM/AAAA</b> <b>Código: XX-YY-###</b>
	<b>Nombre del documento</b>	

1. Objetivo
2. Alcance
3. Responsabilidades
4. Referencias
5. Definiciones
6. Descripciones del proceso
7. Registros
8. Anexos

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
_____	_____	_____
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Cargo:</b>