

**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**

**CLAUDIA JANET LADINO RESTREPO  
KAROL JULIANA TABORDA MARTINEZ**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
ARMENIA- QUINDIO  
2008**

**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**

**CLAUDIA JANET LADINO RESTREPO  
KAROL JULIANA TABORDA MARTINEZ**

**TRABAJO DE GRADO**

**DIRECTOR  
JOHN EDWARD HERRERA QUINTERO**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
ARMENIA- QUINDIO  
2008**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Armenia Quindío ( 31,10,2008)**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedicamos a la Institución Educativa Colegio Shalom con el fin de que sea utilizado no solo para su proceso de certificación sino en el desarrollo de todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestras familias por su apoyo incondicional y comprensión durante el transcurso de la especialización.

A John Edward Herrera Quintero Director de nuestra trabajo de grado por su apoyo y dedicación.

A la Comunidad Educativa Colegio Shalom conformado por Directivas, Profesores y Estudiantes por proporcionarnos su espacio y apoyo..

A Dios, porque sin su buena voluntad sobre nosotras, nada sería posible.

## CONTENIDO

	Pág.
<b>INTRODUCCION</b>	<b>5</b>
<b>1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>7</b>
1.1. <b>DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA</b>	<b>7</b>
1.2. <b>FORMULACION DEL PROBLEMA</b>	<b>9</b>
1.3. <b>SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA</b>	<b>10</b>
<b>2. DELIMITACIÓN</b>	<b>11</b>
<b>3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>12</b>
3.1. <b>GENERAL</b>	<b>12</b>
3.2. <b>ESPECIFICOS</b>	<b>12</b>
<b>4. JUSTIFICACION</b>	<b>13</b>
<b>5. MARCO REFERENCIAL</b>	<b>15</b>
<b>5.1. MARCO TEORICO</b>	<b>15</b>
5.1.1. <b>Generalidades.</b>	<b>15</b>
5.1.1.1. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.	19
5.1.1.2. Calidad.	19
5.1.1.3. Importancia de la Documentación	23
5.1.1.4. Proceso de elaboración de la documentación del SGC.	23
5.1.1.5. Como desarrollar un plan de documentación	25
5.1.2. <b>Política de Calidad</b>	<b>25</b>
5.1.3. <b>Manual de Calidad</b>	<b>26</b>
5.1.4. <b>Algunos propósitos de utilización del manual de calidad.</b>	<b>27</b>
5.1.5. <b>Los debe del manual de calidad</b>	<b>28</b>
5.1.6. <b>Preparación del Manual de Calidad</b>	<b>28</b>
5.1.7. <b>Contenidos del Manual de Calidad</b>	<b>29</b>
5.1.8. <b>Procedimientos Documentados</b>	<b>31</b>
5.1.9. <b>Preparación de procedimientos</b>	<b>33</b>
5.1.10. <b>Importancia de los procedimientos documentados</b>	<b>33</b>
5.1.11. <b>Contenido de los procedimientos</b>	<b>33</b>
5.1.12. <b>Instrucciones de trabajo</b>	<b>34</b>
5.1.13. <b>Educación y calidad</b>	<b>34</b>
<b>5.2. MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>42</b>
<b>5.3. MARCO SITUACIONAL</b>	<b>44</b>
5.3.1. <b>Contexto Departamental de la Educación</b>	<b>44</b>
5.3.1.1. Descripción física	44
5.3.1.2. Aspectos sociodemográficos	44
5.3.1.3. Aspectos económicos	45
5.3.1.4. Programas educativos	46
5.3.2. <b>Contexto Municipal</b>	<b>47</b>
5.3.2.1. Situación Geográfica y Descripción física	47
5.3.2.2. Situación social	49
5.3.2.3. Aspectos Educativos	49

5.3.3. Contexto de la Organización	55
5.3.4. Marco Legal	58
6. DISEÑO METODOLOGICO	64
6.1. TIPO DE ESTUDIO	64
6.2. MÉTODO	64
6.3. FASES DE LA INVESTIGACIÓN	65
6.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	65
6.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	66
7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	68
7.1. FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	68
7.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	68
7.3. PROCESO DE LA INFORMACIÓN	69
7.3.1. Compromiso de la Dirección.	69
7.3.2. Compromiso de la dirección con la documentación del SGC	69
7.3.3. Diagnóstico de la documentación del SGC.	69
7.3.4. Sensibilización del proceso de documentación del sistema.	72
7.4. ENFOQUE POR PROCESOS	74
7.5. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN.	76
7.6. ESTRUCTURA DEL MANUAL GENERAL DE LA CALIDAD	78
8. CONCLUSIONES	81
9. RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFIA	85
ANEXOS	88

## **LISTA DE TABLAS**

<b>Tabla 1. Componentes del manual de calidad</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 2. Operacionalización de variables</b>	<b>66</b>
<b>Tabla 3. Diagnóstico de la Documentación de la Organización.</b>	<b>70</b>



## **LISTA DE GRAFICOS**

<b>Gráfico No. 1. Contenidos del manual de calidad</b>	<b>29</b>
<b>Gráfico No. 2. Actividades económicas según Censo 2005</b>	<b>49</b>
<b>Gráfica No. 3. Tasas de deserción escolar en el Quindío. 2005</b>	<b>51</b>
<b>Gráfica No. 4. Exámenes de Estado. Comparativo de municipios certificados 2001- 2007</b>	<b>52</b>
<b>Gráfica No. 5. Calificación de colegios en Quindío y Armenia. 2007</b>	<b>52</b>
<b>Gráfica No. 6. Jerarquía típica del sistema de gestión de la calidad</b>	<b>77</b>

## LISTA DE ANEXOS

<b>ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD</b>	<b>91</b>
<b>ANEXO 2. PLANIFICACION DE LA CALIDAD “Servicio de Educación Superior”</b>	<b>104</b>
<b>ANEXO 3. Directrices de calidad para el Colegio SHALOM de la Ciudad de Armenia.</b>	<b>105</b>
<b>ANEXO 4. Directrices para la política de calidad</b>	<b>106</b>
<b>ANEXO 5. Directrices para la política de calidad</b>	<b>107</b>
<b>ANEXO 6. Despliegue de objetivos.</b>	<b>108</b>
<b>ANEXO 7. COLEGIO CRISTIANO SHALOM. PROCESO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>109</b>
<b>ANEXO 8. COLEGIO CRISTIANO SHALOM. PROCESO DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>110</b>
<b>ANEXO 9. ACTAS DE REUNIONES</b>	<b>111</b>
<b>ANEXO 10. CONVENIO INTERINSTITUCIONAL</b>	<b>124</b>
<b>ANEXO 11. MANUAL GENERAL DE CALIDAD</b>	<b>128</b>

## RESUMEN

Actualmente en Colombia, el sector educativo representa una de las áreas mas importantes para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, dado que este apunta a la creación de modelos que les permitan la proyección de un mercado que diariamente exige competencia y productividad. Sin embargo, surgen obstáculos para llevar a cabo este propósito como la ausencia de conocimiento frente al tema donde las instituciones no han priorizado en su proceso de gestión educativa, la implementación de un Sistema de Calidad. De esta manera, las instituciones deben involucrarse en el proceso de mejoramiento hacer controles y supervisiones minuciosas, que permitan el óptimo desarrollo del proceso y el seguimiento de las directrices.

Es por ello que surge la guía GTC 200 para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal, teniendo por objetivo constituir directrices que guíen a estos establecimientos que prestan servicios de educación.

“Se anima a los establecimientos educativos a tener un entendimiento claro de los 8 principios (1. Enfoque al cliente. 2. Liderazgo. 3. Involucrar al personal. 4. Organización por procesos. 5. Administración sistemática. 6. Mejora continua. 7. Hechos y datos para la toma de decisiones. 8. Relación de beneficio mutuo.) de gestión de la calidad, cuando implementen el sistema de gestión de la calidad .Adicionalmente, como un medio para el mejoramiento del desempeño de este

sistema, se recomienda conocer y aplicar las directrices de la norma NTC –ISO 9004”.<sup>1</sup>

En esta implementación del Sistema de Gestión de la calidad, el proceso de la Documentación ocupa un importante lugar puesto que su intención es cimentar una estructura y una sabiduría en la organización, en un ambiente propicio para que las personas puedan trabajar mejor, constituyendo una organización con un conjunto de destrezas almacenadas y propias, mejorando el valor agregado.<sup>2</sup>

En su interés de incursionar en este campo y conociendo los múltiples beneficios de la implementación del S.G.C., el Colegio Shalom de la ciudad de Armenia, inicia con el diseño de la documentación como punto de partida de la implementación, con el fin de que se convierta en una organización competitiva, de tal manera que pueda posicionarse en un mercado laboral, y centrarse en la atención a sus clientes a partir de su capacidad de respuesta para garantizar la calidad del servicio ofrecido por la organización.

---

<sup>1</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. GTC 200 ISO/TR 10013, p.19.

<sup>2</sup> RODRÍGUEZ PATIÑO, José Albeiro. Módulo Normalización - Gestión de la Documentación. Pereira Universidad Tecnológica de Pereira 2008. p.2.

## SUMMARY

Nowadays in Colombia, the educational sector represents one of the areas more important for the implementation of the System of Quality management, provided that this one points at the model(models') creation that they allow them the projection of a market that every day demands competition and productivity. Nevertheless, obstacles arise to carry out this intention as the absence of knowledge opposite to the topic where the institutions have not determined priorities in its process of educational management, the implementation of a Quality system. Hereby, the institutions must involve in the process of improvement and doing controls and meticulous supervisions, which allow the ideal development of the process and the follow-up of the directives.

It is for it that there arises the guide GTC 200 for the implementation of the ISO 9001 in establishments of formal education in the levels of pre-school, basic, average level and in establishments of not formal education, having for aim constituting directives that they guide to these establishments that give services of education.

" It encourages to the educational establishments to have a clear understanding of 8 beginning(principles) of management of the quality, when they implement the system of quality management .Additional, as a way for the improvement of the performance of this system, is recommended to know and to apply directives of the norm NTC - ISO 9004 ".<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. GTC ISO/TR 10013,p.19.

In this implementation of the System quality of Management of the, the process of the Documentation occupies an important place since its intention is to establish a structure and a wisdom in the organization, in a propitious environment in order that the persons could work better, constituting an organization with a set of stored and own (proper) skills, improving the added value.

In its interest of penetrating into this field and knowing the multiple benefits of the implementation of the system of quality management, the College Shalom of the city of Armenia, its initiates with the design of the documentation as point of item(game) of the implementation, in order which its turns into a competitive organization, in such a way that its could be positioned on a lab our market, and centre on the attention to its clients from its capacity of response to guarantee the quality of the service offered by the organization.

## INTRODUCCION

Los Modelos de calidad han impulsado en las últimas décadas Sistemas de Gestión como la ISO 9000 y normas como la GTC 200 a nivel del sistema Educativo ,que llevan a la búsqueda de la excelencia y la confiabilidad en los resultados obtenidos .

El Sistema de Gestión es un procedimiento utilizado para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un patrón para la implementación de las diferentes actividades que se llevan a cabo en una organización, independiente de cual sea su función y campo de aplicación se hace necesario entonces planear, establecer políticas y objetivos, planificar el control de aseguramiento y en general la mejora de la calidad por parte de sus directivas.

Al respecto Clavijo Avendaño y Londoño Jaramillo plantean;

Un sistema de gestión de la calidad es un mecanismo por el cual una empresa puede organizar y administrar sus recursos para lograr mantener y mejorar la calidad económicamente logrando así aciertos objetivos establecidos...este sistema armoniza los esfuerzos de todos los grupos en la organización para que se concreten en la calidad del servicio que se presta y en qué factores pueden impedir que se satisfaga a los clientes<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> CLAVIJO AVENDAÑO, Cristal y LONDOÑO JARAMILLO, Lina Marcela. Mejoramiento del S.G.C. bajo la norma técnica colombiana ISO 9001:2000 en el proceso gestión de recursos de la empresa multipropósitos de Calarcá (Tesis de grado). Calarcá, 2007

Una de estas actividades corresponde al establecimiento de la documentación que facilite la comprensión de cada uno de los procesos y los procedimientos que conlleven al alcance de los objetivos planteados.

El Colegio Shalom de la Ciudad de Armenia carecía de la documentación de sus procedimientos lo que favorecía la presencia de errores en las diversas actividades desarrolladas al interior del mismo.

En este proyecto de aplicación se elaboró la documentación del Colegio Shalom en cuanto a procedimientos exigidos por la Norma ISO 9001:2000 que son:

- Control de documentos
- Control de registros
- Servicio no conforme
- Acciones correctivas y preventivas
- Auditorías internas
- Revisión del SGC

Las ventajas de establecer esta Documentación se centra en permitir la planeación de los procesos así como mejorar y asegurar el conocimiento Institucional.



## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA.**

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.

Es por ello que hablar de Calidad dentro del sector Educativo es una realidad que se vive a diario, en la cual surgen toda clase de posiciones frente al tema que van desde aquellas que asumen la calidad como una transposición de la fábrica a la educación negándose así a que un nuevo lenguaje haga parte del ámbito escolar, hasta aquellas donde reconocen la calidad como el factor fundamental para lograr los cambios tecnológicos que exige la globalización. Es así como se plantea la necesidad de implementar la estrategia de “Escuelas eficaces” que son agenciadas por algunos de los organismos multilaterales y tienen como objetivo mejores resultados de aprendizaje y de funcionamiento de las escuelas.

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, contribuyendo a la gestión pedagógica y administrativa encaminada a innovar y mejorar la acción educativa.

De acuerdo al **Plan Sectorial 2006-2010** de la revolución de la política educativa, lo que se busca es mejorar la calidad en la educación inicial, preescolar, básica media y superior en tanto se efectúe la consolidación de un sistema de aseguramiento de la calidad a partir de la definición y aplicación de estándares, la evaluación de instituciones, estudiantes y docentes y el fomento de la calidad en la educación básica y media, el desarrollo profesional de los docentes y directivos, el fomento de la investigación e innovación tecnológica.

La implementación del Sistema de Gestión de la calidad en las instituciones educativas significa mejorar el desempeño a partir de la adquisición de herramientas que permitan llevar a cabo una evaluación de su capacidad para cumplir con los requisitos no solo los exigidos por reglamentación y los que defina la institución con el fin de desarrollar estándares de excelencia sólidos para el mejoramiento continuo en la búsqueda de una formulación y comunicación de expectativas claras, lograr la participación en el proceso de mejora de todos los involucrados en el desempeño, dando oportunidad de medir los resultados y reconociendo los logros .

Uno de los requerimientos para la consecución del registro calificado y posteriormente, la acreditación institucional, corresponde a la evaluación de los procesos de documentación de las instituciones educativas.

A propósito del análisis, la guía GTC 200 se refiere a que:

La Documentación es un mecanismo que permite recoger lo que sucede en un proceso, de manera tal que se pueda planificar, medir y mejorar sistemáticamente. La

Documentación implica recoger el conocimiento que una organización produce con su propio actuar, para lo cual se pueden emplear distintos tipos de formatos o instrumentos. Tiene como ventajas que permite planear los procesos y para asegurar, mejorar y transferir el conocimiento institucional<sup>5</sup>

Al respecto, Ángel y Palom plantean que se podría hablar de tres aspectos claves en lo que respecta a la importancia de la Documentación:

- El logro de la calidad del objeto de interés.
- El soporte de las actividades de mejora de la calidad.
- La evidencia objetiva de que los procesos están adecuadamente definidos.

El Sistema de Calidad queda materializado en una base documental, o conjunto de documentos que especifican la forma de realizar las tareas en cada una de las etapas de la actividad de la empresa, haciendo énfasis en las responsabilidades afectadas por las tareas y en los recursos a utilizar<sup>6</sup>.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Como diseñar de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2000 para el colegio Shalom de la ciudad de Armenia 2008?

---

<sup>5</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN GTC 200. Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal, 2007.

<sup>6</sup> ÁNGEL POLA, Maseda y SANTIAGO PALOM, Rico. ISO 9000 y la base documental. Barcelona: Gestión y Planificación Integral S.A.

### **1.3. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA**

¿De que modo afecta al proceso de enseñanza-aprendizaje la carencia de la documentación del sistema de gestión de la calidad al colegio Shalom?

¿Cuáles son las necesidades básicas de la institución en cuanto a la documentación?

¿Cómo determinar los procesos que dentro del Sistema de Gestión de la Calidad son los más prioritarios para su ejecución al interior del Colegio?

¿Cómo establecer la estructura de la documentación de SGC en el colegio Shalom?

¿Cómo definir la estructura del manual general de la calidad para el colegio Shalom?

## **2. DELIMITACIÓN**

Para efectos de la realización del Diseño de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Shalom de la Ciudad de Armenia se tomaran todos los procesos de la organización en el período comprendido entre los meses de mayo y octubre de 2008.

### **3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1. GENERAL**

Diseñar la documentación del sistema de gestión de calidad para el Colegio Shalom de la Ciudad de Armenia según la Norma ISO 9001:2000.

#### **3.2. ESPECIFICOS**

- Ejecutar un diagnóstico del estado actual de la documentación dentro de la Institución Educativa Colegio Shalom para determinar necesidades y requerimientos de acuerdo a la norma NTC ISO.9001:2000.
- Efectuar un inventario de los documentos en la Institución. para determinar necesidades y requerimientos de acuerdo a la norma NTC ISO.9001:2000.
- Establecer la estructura de documentación del SGC del colegio de acuerdo a los lineamientos establecidos por la norma NTC ISO.9001:2000.
- Definir la estructura del Manual de calidad, de acuerdo a la norma ISO 9001:2000 para el colegio Shalom.

#### **4. JUSTIFICACION**

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad al interior de una Institución Educativa se evidencia en la medida en que se obtienen grandes ventajas que van desde la satisfacción de la comunidad educativa representada por los estudiantes y sus familias, hasta la optimización del clima Institucional a partir del mejoramiento en los canales de comunicación tanto internos como externos, facilitando la realización de sus actividades y fortaleciendo la competitividad de la organización.

Así mismo, ésta implementación genera la necesidad de establecer un proceso de mejoramiento continuo, que se verá reflejado en la mejor percepción del cliente externo, lo que implica la contratación de personal altamente capacitado, que debe ser evaluado de forma periódica reduciendo la posibilidad de quejas y reclamos, permitiendo la solución y la prevención de problemas, propendiendo por una información oportuna y ágil, dando a la Institución un enfoque participativo donde se involucre a toda la comunidad educativa y donde el personal directivo se compromete a ejercer una alta participación y liderazgo al interior de la misma apuntando finalmente a lo mas grande e importante el logro de los objetivos de calidad institucional.

El contar al interior de la Institución educativa Colegio Shalom de la Ciudad de Armenia con el Diseño de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad como punto de partida en su proceso de certificación, ayuda a mejorar los sistemas y procedimientos en la misma.

A propósito Ángel y Palom, opinan que:

“Los Documentos resultan útiles como soporte de las actividades de mejoramiento de la calidad, puesto que al conocerse como funcionan los procesos en la actualidad, resulta mas viable preveer los resultados de cambios y mejoras propuestas haciendo posible mantener los beneficios alcanzados”<sup>7</sup>

La norma ISO 9001:2000 reitera la importancia de establecer y mantener al día los procesos documentados, así como indica la necesidad de registrar los resultados de determinadas actividades realizadas.

---

<sup>7</sup> Ibíd., p.18.



## **5. MARCO REFERENCIAL**

### **5.1. MARCO TEORICO**

#### **5.1.1. Generalidades.**

Las definiciones que se refieren a grado de excelencia, conformidad de requerimientos o servicios que se ajustan a las necesidades especificadas, resultan ser solo algunos frente al término de Calidad, tornándose limitados si se tiene en cuenta que este concepto va evolucionando de acuerdo a la cultura, sociedad, sistema económico necesidades y demandas de una región, es por ello que la evolución y el desarrollo de los Sistemas de calidad se dan en momentos y circunstancias diferentes. La NTC -ISO 9001:2000 se contempla como “el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos de la norma es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes”<sup>8</sup>

Inicialmente se dio desde el control, donde se calculaba la inspección final del proceso para establecer la calidad de los productos, pasando al Sistema de gestión de calidad donde el objetivo principal es el enfoque al cliente, la gestión por procesos, el mejoramiento continuo y el bienestar organizacional.

SENA (2006), al respecto se refiere “se puede decir que la filosofía de la calidad ha pasado por cuatro fases distintas: control de calidad, aseguramiento de la

---

<sup>8</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001:2000. Bogotá, 2001.

calidad, calidad total y excelencia empresarial, cada una de ella correspondiente a un paso mas en el camino hacia la gestión de la calidad actual”<sup>9</sup>.

### **¿A que se refiere al Sistema de Calidad?**

Este concepto surge durante la postguerra ante la necesidad de algunas compañías de optimizar los métodos utilizados para impregnar de calidad sus actividades, lo que hasta ese entonces fue realizado a través de costosas inspecciones denominándose como DETECCIÓN, sin embargo fueron mas las desventajas surgidas por esta estrategia, dado que resultaba además de costoso, imposible de garantizar la eficacia, teniendo en cuenta que el producto era inspeccionado al final sin poder evitar los errores.

Para superar esta insatisfacción surge así un nuevo modelo donde la atención se centraba en el CONTROL del producto pero ya en todas sus etapas desde la recepción del cliente, pasando por diseño, compras, producción ,almacenamiento lo cual era efectuado por el mismo ejecutor de las tareas convirtiéndose esto como en un control orientado con documentos que indicaban la forma de realizarlo y registrar lo hallado; a esta organización se le denominó ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD O GARANTÍA DE LA CALIDAD.

Contemplar la posibilidad de DEFECTOS en las actividades y productos elaborados así como sus consecuencias, hace que se empiece a exigir por parte de las compañías la utilización de SISTEMAS O MODELOS para el ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD dándose apertura al desarrollo de normas que lo permitieran siendo recogidas en la actualidad por la ISO 9001.

---

<sup>9</sup> LONDOÑO GAITÁN, Olga Patricia y ROZO CÉSPEDES, Daissy Yohana. Documentación de procedimientos operativos, estándares e instructivos de laboratorio de Virología de la Pontificia Universidad Javeriana, Julio de 2007.

El Sistema de la calidad es el conjunto de la cultura organizativa, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos que se establecen para llevar a cabo una gestión de la calidad que proporcione la adecuada confianza (NTC ISO 9001:2000).

Un sistema de calidad comprende la organización, las responsabilidades y los procedimientos (documentos) necesarios para proporcionar confianza en que se va a cumplir con los requisitos de calidad viéndose materializado en la base documental.

### **Elementos del Sistema de Calidad**

- Política y Objetivos.
- Estructura organizativa.
- Definición de forma explícita de las responsabilidades y alcance de autoridad de todo el personal.
- Equipamiento y recursos humanos apropiados.
- Documentos que describen el sistema de calidad<sup>10</sup>.

El Sistema de calidad incluye el principio de control como parte del conjunto de filosofías dirigidas al logro eficiente de los objetivos de la organización. Un sistema de calidad también es una manera de asegurar que no sigan presentándose los mismos problemas, lo que se logra estableciendo procedimientos para la identificación de problemas, investigación y rectificación a largo plazo (Voehl et al, 1997 Citado por Londoño y Rozo).

El diseño y la implementación del Sistema de Gestión de la calidad de una organización están influenciados por

---

<sup>10</sup>Ibíd.,p.21

diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. Los requisitos del Sistema de gestión de calidad especificados en la Norma ISO 9001:2000 son complementarios a los requisitos para los productos<sup>11</sup>

De acuerdo a la NORMA ISO 9001:2000, la organización debe cumplir con los siguientes requisitos generales para el establecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- Realizar el seguimiento, análisis y medición de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo a los requisitos de la norma internacional. Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente deberían incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN NORMA ISO 9001:2000.

<sup>12</sup> *Ibíd.*, p.29.

#### 5.1.1.1. La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Norma ISO 9001:2000 ha reducido significativamente los requisitos de documentación y permite mayor flexibilidad a la organización en cuanto a la forma que escoge para documentar su SGC lo que permite que cada organización desarrolle la mínima cantidad de documentación necesaria a fin de demostrar la planificación, operación y control eficaces de sus procesos y la implementación y mejora continua de la eficacia de su SGC.

Se debe hacer énfasis en el hecho de que la Norma ISO 900:2000 requiere (y siempre ha requerido) un “sistema de gestión de la calidad documentado”, y no un “sistema de documentos”.

#### 5.1.1.2. La Gestión de la Documentación en el Sistema de gestión de la Calidad.

El propósito radica en proveer unas bases y un conocimiento a la organización que permita la presencia de un adecuado ambiente de trabajo, estableciendo de esta manera una organización con habilidades recopiladas y propias.

#### **Objetivos de la Documentación<sup>13</sup>**

- Comunicación de la información
- Como una herramienta para la comunicación y la transmisión de la información. El tipo y la extensión de la documentación dependerán de la naturaleza de los productos y procesos de la organización, del grado de formalidad de los sistemas de comunicación y de la capacidad de las personas para comunicarse dentro de la organización, así como de su cultura.

---

<sup>13</sup> Ibíd., p.30.

- Evidencia de la conformidad.
- Aporte de evidencia de que lo planificado se ha llevado a cabo realmente.
- Compartir conocimientos, con el fin de difundir y preservar las experiencias de la organización. Un ejemplo típico sería una especificación técnica, que puede utilizarse como base para el diseño y desarrollo de un nuevo producto.

Se debe hacer énfasis en el hecho de que, de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000, apartado 4.2 *Requisitos de la documentación*, los documentos pueden encontrarse en cualquier forma o tipo de medio, y la definición de “documento” en la Norma ISO 9001:2000, apartado 3.7.2, ofrece los siguientes ejemplos:

- papel
- disco magnético, electrónico u óptico
- fotografía
- muestra patrón

### **Requisitos de la documentación Norma ISO 9001:2000.**

La Documentación del Sistema de Gestión de Calidad debe incluir:

- Declaraciones documentadas en una política de calidad y de objetivos de calidad.
- Un manual de calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional.
- Los Documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación operación y control de sus procesos.

- Los registros requeridos por esta norma internacional.

Notas: La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- El tamaño de la organización y el tipo de actividades.
- La complejidad de los procesos y sus interacciones.
- La competencia del personal.

De acuerdo a la ISO/TR 10013 que se refiere a las Directrices para la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la ISO 9001-2000 su objeto y campo de aplicación se centran en:

- Directrices para el desarrollo y mantenimiento de la documentación necesaria para asegurar un Sistema de Gestión de calidad eficaz, adaptado a las necesidades específicas de la organización.
- Puede utilizarse para documentar otros sistemas de gestión diferentes a los S.G.C.

El proceso para la documentación del sistema de gestión de la calidad se inicia a partir de:

- Diagnóstico de la Documentación del SGC.
- Inventario de Documentos, detección y priorización de necesidades.
- Elaboración del programa de normalización.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Ibíd., p.31.

La Documentación del S.G.C. según la ISO/TR 10013:2001, usualmente incluye:

- La política y los objetivos de calidad;
- El manual de calidad;
- Procedimientos documentados;
- Instrucciones de trabajo;
- Formularios;
- Planes de calidad;
- Especificaciones;
- Documentos externos;
- Registros.

Así mismo, la ISO 9001:2000 plantea:

- Política de calidad;
- Objetivos de calidad;
- Manual de calidad;
- Procedimientos documentados requeridos;
- Otros documentos que la organización necesite;
- Registros que la norma específicamente solicita.



Para efectos del presente proyecto se diseñará la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma **ISO 9001:2000** para el colegio Shalom de la ciudad de Armenia, 2008

#### 5.1.1.3. Importancia de la Documentación

- Transmisión positiva de información;
- Evidencia de las actividades realizadas;
- Tiene autoridad;
- Agrega valor al sistema;
- Esencial para:
  - El logro de la calidad requerida;
  - La evaluación del SGC;
  - La mejora de la calidad;
  - El mantenimiento de las mejoras.

#### 5.1.1.4. Proceso de elaboración de la documentación del SGC.

Debería desarrollarse por las personas involucradas en los procesos y actividades. La revisión y utilización de los documentos y referencias existentes sirven de ayuda para identificar aquellas áreas dónde las insuficiencias del SGC necesitan considerarse y corregirse

## **Métodos de elaboración de la documentación del SGC:<sup>15</sup>**

- Identificar los procesos necesarios para la implementación eficaz del SGC,
- Entender las interacciones entre estos procesos, y
- Documentar los procesos en la extensión necesaria para asegurar su eficaz operación y control.

El análisis de los procesos debería ser la fuerza conductora para definir la cantidad de documentación necesaria para el SGC. No debería ser la documentación la que conduzca los procesos.

Para limitar el tamaño de la documentación, deberían incluirse referencias a normas de SGC existentes reconocidas o a documentos disponibles para el usuario del documento.

Cuando se utilizan referencias, debería evitarse especificar su estado de revisión para evitar cambiar el documento cuando cambia éste.

### **Grado de detalle para cada nivel de la documentación**

- La extensión depende de las necesidades de cada organización, tanto en el número de documentos como en el grado de detalle.

---

<sup>15</sup> <http://www.calidad.com.mx>

- No existe una regla pero se debe asegurar la planificación y operación eficaz del SGC.
- El medio de soporte también lo elige la organización.

### **¿Quién debe elaborar los documentos?**

- Preferentemente la persona o personas que ejecutan el trabajo, supervisadas por el jefe inmediato.
- Los documentos deben revisarse y aprobarse como adecuados antes de emitirse para su uso.

#### **5.1.1.5. Como desarrollar un plan de documentación**

- Considerando el enfoque basado en procesos e incluyendo todos los documentos que sean necesarios para una implementación eficaz del SGC.
- Teniendo claro que son los procesos los que deben determinar la documentación que es necesaria elaborar y no la documentación la que determine a los procesos
- Teniendo en cuenta dentro del plan de documentación a los registros;
- Involucrando al planificar la documentación, un método o procedimiento para su elaboración.

#### **5.1.2. Política de Calidad**

Los requisitos para la política de calidad se definen en el apartado 5.3 de la Norma ISO 9001:2000, la cual plantea que la alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad:

- Sea adecuada al propósito de la organización;
- Incluya un compromiso de cumplir los requisitos y mejora continua de la Eficacia del SGC;
- Proporcione una referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad;
- Sea comunicada y entendida dentro de la organización.
- Sea revisada para su continua adecuación.

La política de calidad documentada, tiene que ser controlada de acuerdo con los requisitos del apartado 4.2.3. Algunas organizaciones pueden estar revisando su política de la calidad por primera vez, a fin de cumplir con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, y necesitarán prestar especial atención a los incisos (c), (d) y (g) del apartado 4.2.3.<sup>16</sup>

Los requisitos para los objetivos de la calidad se definen en el apartado 5.4.1 de la Norma ISO 9001:2000. Estos objetivos de la calidad documentados están también sujetos a los requisitos de control de los documentos del apartado 4.2.3.

### **5.1.3. Manual de Calidad**

Se haya en el Primer Nivel de la PIRÁMIDE DOCUMENTAL (Ver **Gráfica No. 6 Jerarquía típica del sistema de gestión de la calidad Pág. 26**) contiene las políticas de calidad de la organización así como una descripción general del sistema de gestión de calidad, la función de este es servir como guía o directorio del sistema e indicar mediante referencias cuáles son los documentos (en los niveles

---

<sup>16</sup>.Ibíd., p.50.

inferiores) que desarrolla cada requisito de la norma<sup>17</sup>. Tiene por objeto establecer y mantener el S.G.C. que satisfaga los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

ALCANCE: el manual así como los documentos referenciados en el mismo, son de aplicación a todas las actividades desarrolladas por la organización en sus instalaciones.

Está disponible para todos los empleados de la organización, así como sus clientes y otros organismos o entidades a los que se les facilite.

El formato y la estructura del manual es decisión de cada organización y dependerá del tamaño, cultura y complejidad de la misma, algunas organizaciones pueden optar por utilizar el manual con otros fines además de documentación. Una organización pequeña puede encontrar apropiado incluir la descripción de todo su SGC en un solo manual incluyendo todos los procedimientos documentados requeridos por la norma.

#### **5.1.4. Algunos propósitos de utilización del manual de calidad.**

- Describir e implementar el S.G.C. según su alcance.
- Establecer la política y objetivos de calidad.
- Describir la planificación del SGC y/o desde su nivel de inicio e implementación hasta su continuidad durante circunstancias cambiantes.
- Suministrar las bases documentales para la realización de auditorias al SGC
- Demostrar la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> *Ibíd.*, p.26.

<sup>18</sup> RODRÍGUEZ PATIÑO, José Albeiro. *Op.cit.*, p.20.

### **5.1.5. Los debe del manual de calidad:**

- Reflejar los métodos y medios únicos e irrepetibles que cada organización aplica y practica para satisfacer los requisitos de la norma de referencia.
- Acercar de forma comprensible al, público en general cuáles son los métodos y los medios a través de los cuales las organizaciones se comprometen a satisfacer los requisitos de la norma de referencia.<sup>19</sup>

El numeral 4.2.2 de la Norma ISO 9001:2000 se refiere a que la organización debe establecer y mantener un Manual de calidad que incluya:

- El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o referencia a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

El manual de la calidad es un documento que tiene que ser controlado de acuerdo con los requisitos del apartado 4.2.3.

### **5.1.6. Preparación del Manual de Calidad<sup>20</sup>**

Es conveniente asignar su preparación a una o más personas competentes con los conocimientos y la experiencia suficientes acerca de los diversos procesos que

---

<sup>19</sup> Ibíd., p.34.

<sup>20</sup> <http://www.calidad.com.mx>

se desarrollan en la organización para la realización de los productos suministrados.

La preparación del manual puede seguir los siguientes pasos:

- Identificar los procesos de la norma ISO 9001:2000 que aplican al SGC;
- Establecer la secuencia e interacción de los procesos del SGC;
- Obtener información acerca de los criterios y métodos utilizados para la operación y el control de los procesos de la organización, asegurándose que éstos sean eficaces
- Determinar la estructura y formato del manual a preparar;
- Distribuir la elaboración del manual entre el grupo encargado de ello.

#### 5.1.7. Contenidos del Manual de Calidad

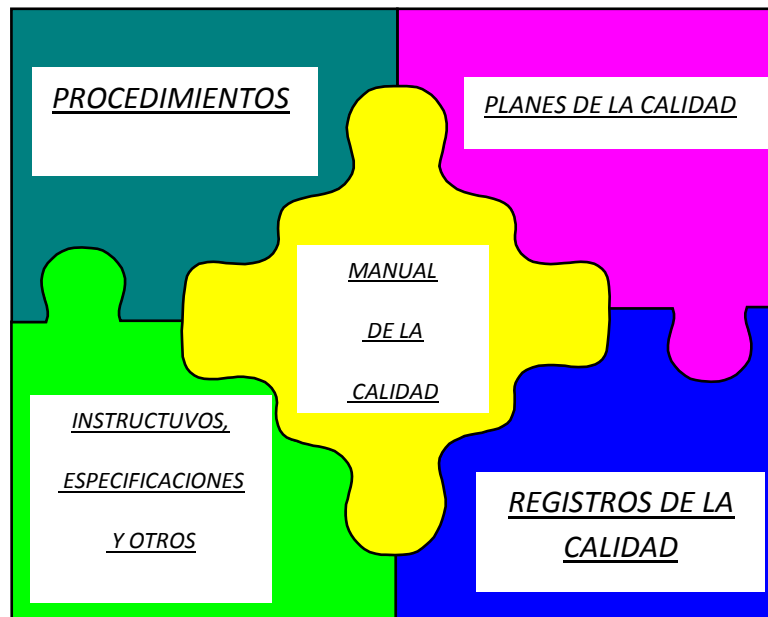


Grafico 1. Contenidos del manual de calidad<sup>21</sup>

<sup>21</sup> <http://www.calidad.com.mx>

Son 20 los capítulos que hacen parte de un Manual de la Calidad ellos son:

**Tabla 1. Componentes del manual de calidad<sup>22</sup>**

<b>NUMERAL DEL CAPÍTULO</b>	<b>TEMA</b>
<b>4.1.</b>	Responsabilidad de la Dirección
<b>4.2.</b>	El sistema de la calidad
<b>4.3.</b>	Revisión del Contrato.
<b>4.4.</b>	Control del diseño
<b>4.5.</b>	Control de la documentación y de los datos.
<b>4.6..</b>	Compras
<b>4.7.</b>	Control de los productos suministrados por los clientes.
<b>4.8.</b>	Identificación y trazabilidad de los productos.
<b>4.9.</b>	Control de los procesos.
<b>4.10.</b>	Inspección y ensayo.
<b>4.11.</b>	Control equipos de inspección, medición y ensayo.
<b>4.12.</b>	Estados de Inspección y ensayo.
<b>4.13.</b>	Control de los productos no conformes.
<b>4.14.</b>	Acciones correctoras y preventivas.
<b>4.15.</b>	Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega
<b>4.16.</b>	Control de los registros de la calidad
<b>4.17.</b>	Auditorias Internas.
<b>4.18.</b>	Formación.
<b>4.19.</b>	Servicios posventa
<b>4.20.</b>	Técnicas estadísticas.

<sup>22</sup> CHAIN (Citado por LONDOÑO GAITAN Y ROZO CESPEDES)



### 5.1.8. Procedimientos Documentados

En el segundo nivel de la pirámide están los procedimientos del sistema o procedimientos documentados que forman la parte básica de la documentación del sistema de calidad. Un procedimiento es un documento que describe:

- El modo de realizar las actividades principales del sistema de calidad, suele incluir las responsabilidades implicadas en las tareas, así como una referencia a otros términos utilizadas en el desarrollo de las mismas.
- Actividades que competen a funciones diferentes, mientras las instrucciones de trabajo generalmente aplican a las tareas dentro de una función.

La estructura de un procedimiento suele contener propósito, campo de aplicación, responsabilidad, desarrollo, documentos, referencias y registros.<sup>23</sup>

La Norma ISO 9001:2000 requiere específicamente que la organización tenga “procedimientos documentados” para las seis actividades siguientes:

- 4.2.3 Control de los documentos
- 4.2.4 Control de los registros
- 8.2.2 Auditoría interna
- 8.3 Control del producto no conforme
- 8.5.2 Acción correctiva
- 8.5.3 Acción preventiva

---

<sup>23</sup>Ibíd.,p.35.

Estos procedimientos documentados deben controlarse de acuerdo con los requisitos del apartado 4.2.3. de la norma.

Algunas organizaciones pueden encontrar conveniente combinar los procedimientos para varias actividades en un único procedimiento documentado (por ejemplo, acción correctiva y acción preventiva). Otras pueden elegir documentar una determinada actividad utilizando más de un documentado (por ejemplo, auditorías internas). Ambas opciones son aceptables.

Algunas organizaciones (particularmente las grandes organizaciones, o aquellas con procesos más complejos) pueden requerir procedimientos documentados adicionales (particularmente aquellos relacionados con procesos de realización del producto) a fin de implementar un Sistema de Gestión de Calidad eficaz.

Otras organizaciones pueden requerir procedimientos adicionales, pero el tamaño y la cultura de la organización podrían permitir que éstos se implementen de forma eficaz sin estar *necesariamente* documentados. No obstante, a fin de demostrar conformidad con la Norma ISO 9001:2000, la organización tiene que ser capaz de proporcionar evidencia objetiva (no necesariamente documentada) de que su SGC ha sido implementado eficazmente.<sup>24</sup>

Los manuales de procedimientos documentados son una herramienta muy valiosa en la implementación de Sistemas de gestión de Calidad ya que suministran servicios eficaces. La elaboración de éstos, se puede asumir desde dos puntos de vista, uno de tipo legal y otro, relacionado con el uso de la razón que permite concluir que toda entidad organizada debe incluir dentro de su gestión gerencial manuales debidamente documentados y adoptados. No basta, cumplir solo con la

---

<sup>24</sup> *Ibíd.*, p.50.

parte normativa, es imprescindible el cambio de actitud en los funcionarios en materia no solo de hacer las cosas bien, sino dentro de prácticas definidas y aprobadas.

#### **5.1.9. Preparación de procedimientos.**

Es conveniente que su preparación se asigne a las personas que realizan el trabajo, posiblemente ayudados por el supervisor, jefe u otra persona con habilidades para redactar

#### **5.1.10. Importancia de los procedimientos documentados**

Los procedimientos documentados del SGC forman la documentación básica usada para la planificación y administración de las actividades que afectan la calidad.

#### **5.1.11. Contenido de los procedimientos**

Los procedimientos documentados deben cubrir los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2000, describiendo al grado de detalle que sea necesario para un buen control de los procesos: las responsabilidades, niveles de autoridad e interrelaciones del personal que administra, ejecuta, verifica o revisa el trabajo que afecta la calidad; cómo se ejecutan las diferentes actividades; la documentación a utilizar y los controles a aplicar.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup>.Ibíd., p.7.

### **5.1.12. Instrucciones de trabajo**

Por último en la base de la pirámide se encuentra instrucciones de trabajo. Estos documentos son descripciones de tareas muy detalladas dentro de la organización muchas veces referidas al proceso productivo.<sup>26</sup>

- Su estructura y formato pueden ser muy similares o iguales a los de los procedimientos.
- Su elaboración es conveniente se haga por personal que conozca muy cercanamente las actividades descritas en ellas.

Estas Instrucciones son documentos en los que se define específicamente una secuencia paso a paso de la actividad a desarrollar, por ejemplo: un instructivo para calibrar un equipo; un método de análisis químico; la aplicación de un método estadístico específico a una población determinada; la puesta en operación de un equipo.<sup>27</sup>

### **5.1.13. Educación y calidad**

Según Evans y Lindsay (2005), la educación representa una de las áreas mas interesantes y de desafío para la mejora de la calidad en general, educadores, instituciones educativas, grupos y lideres políticos, e incluso el publico han tardado en atacar el problema del retraso a nivel educativo de manera sistemática<sup>28</sup>.

---

<sup>26</sup> POLA Y PALÓM. Op.cit., p.37.

<sup>27</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. GTC ISO/TR 10013.Op.cit., p.2.

<sup>28</sup> Evans R., James y Lindsay M., William. Administración y Control de la Calidad. México: Thomson Editores, S.A. 2005.

La misma pobreza de los hogares ha impedido que amplios segmentos de la población en edad escolar accedan a planteles de alto rendimiento, que son generalmente los privados y que, por ser privados, tienen unos costos de matrícula por encima de las posibilidades de la inmensa mayoría de la población.

Una consecuencia de esto ha sido nuestra despreocupada actitud colectiva hacia la calidad de la educación. No le damos el valor que merece a la educación con altos estándares de exigencia porque generalmente no la entendemos como un proceso de construcción de conocimientos y de formación intelectual, pasaporte indispensable para el éxito en el mercado laboral, sino como una etapa de la vida que puede transitarse con displicencia y, por ende, con laxitud. De allí al facilismo credencialista es sólo un paso: lo que importa para muchos es el título académico.

La buena educación es un determinante básico de la calidad de vida y del bienestar individual. Si bien no necesariamente hace más felices a los seres humanos, les permite tener más opciones y tomar mejores decisiones<sup>29</sup>.

Las instituciones educativas colombianas tienen el reto de mejorar la calidad de la educación que brindan, para ofrecer estudiantes competentes y seguros, para que el país tenga un recurso humano preparado que nos permita progresar y desempeñarnos bien en un mundo cada vez más exigente y globalizado.

Mejorar es una necesidad humana y, al igual que las personas, las instituciones educativas mejoran cuando se lo proponen, cuando tienen una visión clara del camino que van a seguir, cuando se evalúan y cuando fijan horizontes y metas claras.

---

<sup>29</sup> <http://www.revistanovenyaynueve.org/downloads/07/opinion1.pdf>.

Según la guía N° 5 del Ministerio de Educación Nacional:

“La calidad en las instituciones educativas es una filosofía basada en valores, una política de desarrollo organizacional y una forma de instrumentar principios pedagógicos, tendientes a la mejora educativa permanente de todos los sujetos involucrados y comprometidos en la misma y en las mejores condiciones posibles...En consecuencia, una institución educativa de calidad es aquella en la que los insumos necesarios, procesos llevados a cabo, especialmente el de enseñanza-aprendizaje y los resultados obtenidos, se acomodan a un modelo teórico que responde a los principios filosóficos y aspiraciones de la comunidad con la que la institución está comprometida” (Lamas, A., 2002, citado por Manes).

De acuerdo con las evaluaciones nacionales e internacionales, el logro académico de los estudiantes colombianos es bajo; por eso mejorar la calidad de la educación en Colombia es hoy una decisión de gobierno y un propósito nacional del cual debemos tener clara conciencia todas las personas relacionadas con la formación de niños y jóvenes.

Nuestra sociedad necesita ciudadanos competentes, capaces de delimitar los problemas, de proponer sus soluciones y de adaptarse continuamente a las necesidades de cambio; necesita ciudadanos felices y capaces de orientar su vida. De ahí la directriz para que nuestras instituciones escolares emprendan con entusiasmo y persistencia el mejoramiento de la calidad de la educación.

Los establecimientos educativos que proporcionan servicios deberían definir y gestionar sus procesos. Estos procesos, que son generalmente multidisciplinarios, incluyen procesos administrativos y de apoyo, así como aquellos concernientes a la prestación del servicio, tales como pedagógicos y curriculares, es por ello que se pretende proporcionar las directrices para la aplicación voluntaria de la norma NTC-ISO 9001:2000, en dichos establecimientos de educación<sup>30</sup>.

Uno de los elementos que explican la resistencia de diversas entidades educativas a la familia de normas ISO 9000, es la negativa a denominar como **clientes** a los sujetos de su acción y misión, al considerar que éste es un término con connotaciones mercantiles que no debería tener la acción educativa. Sin embargo, es importante y oportuno hacer notar que el desarrollo de guías especiales para la aplicación de la norma internacional en entidades educativas, ha permitido avanzar, tanto conceptual como operativamente, en la conciliación de ese origen del término en la actividad económica con los beneficiarios y actores de los procesos educativos.

Según la ISO 9000:2000, **cliente** es la organización o individuo que recibe un producto. En este contexto, se afirma que, en educación o capacitación, un cliente puede ser el educando (*consumidor*), o la persona u organismo que financia al educando, que también puede ser el mismo educando (*cliente o comprador*), o la persona u organización que se beneficia del aprendizaje alcanzado por el educando (*usuario final*). Se complementa esta definición al agregar a la parte interesada (*persona o grupo que tienen interés en el desempeño o el éxito de una organización, según la ISO 9000:2000*), que puede ser un cliente, las asociaciones

---

<sup>30</sup> Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Calidad. GTC 200 Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal.2005.

de padres de familia, otras organizaciones educativas relacionadas o la sociedad.<sup>31</sup>

Para la GTC 200 de Colombia, los clientes pueden ser *“estudiantes, padres de familia o acudientes, organizaciones que contratan servicios educativos, empleadores, establecimientos educativos receptores de estudiantes provenientes de un nivel diferente o inferior de formación, así como organizaciones o personas que se benefician del aprendizaje alcanzado”*<sup>32</sup>

El sistema de Gestión de Calidad esta 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 practicas administrativas y financieras especificas en cada establecimiento, estas ultimas 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>33</sup>.

Los sistemas de gestión de la calidad variarán de una institución a otra influenciados por los diferentes objetivos educativos, los distintos métodos de enseñanza y prácticas administrativas específicas de cada organización. Todas, sin embargo, deberían definir sus procesos, tales como la provisión de la capacidad pedagógica de los educadores; el desarrollo, revisión y actualización de planes y programas de estudio; la admisión y selección de candidatos; el seguimiento y evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje; la evaluación final aplicada para otorgar al educando un grado académico o un certificado de competencias; los servicios de apoyo para el proceso de enseñanza aprendizaje y

---

<sup>31</sup> Patiño G, C.A Modelos de Calidad en la formación profesional y en la educación. Análisis y complementariedad , . Montevideo: CINTERFOR/OIT 2006.Cap 2

<sup>32</sup> Ibíd., p.26.

<sup>33</sup>.Ibíd., p.20.



el apoyo al educando hasta que pueda obtener con éxito su grado o certificado académico; y la medición de los procesos educativos.<sup>34</sup>

Se han realizado adaptaciones de las normas y de los modelos para su aplicación en las organizaciones educativas, lo cual no ha estado exento de controversia y debate. Para algunos, en muchos casos se han producido adaptaciones forzadas “que no tienen en cuenta las especificidades del proceso formativo y la complejidad de la persona protagonista de este proceso” por lo que las organizaciones educativas deberían *“optar por un modelo que establezca como virtud fundamental su flexibilidad y un carácter orientativo, motivador y abierto, que nos sirva de marco de referencia para establecer el proceso de mejora en la gestión”*<sup>35</sup>

“No es válido considerar el concepto de calidad de la educación como evidente, universal, neutro y unitario [...]. Polisemia, indefinición y ambigüedad son rasgos que caracterizan al término calidad cuando se aplica a la educación. Dichas características son la causa de esa paradoja del acuerdo en la generalidad y desacuerdo en el detalle que se aprecia al abordar este asunto”<sup>36</sup>

El Consejo Nacional de Acreditación (CNA) de Colombia expresa que *“la calidad en la educación hace referencia a la síntesis de características que permiten, por un lado, reconocer el modo como un programa académico específico o una institución de determinado tipo están cumpliendo con su misión, y por otro, hacer*

---

<sup>34</sup> Ibid

<sup>35</sup> Op, cit

<sup>36</sup>. Centro de Capacitación y Producción (CECAP), “CECAP Competencias y Evaluación, dos vías hacia la mejora de la calidad en la educación”. Cinterfor/OIT, *Papeles de la Oficina Técnica* N° 15, Montevideo, julio de 2005.

*un juicio sobre la distancia relativa entre dicho cumplimiento y el óptimo que corresponde a su naturaleza”<sup>37</sup>*

La adopción de los principios de la calidad y el consecuente viaje a través del proceso de certificación de la misma, generan valiosos resultados para el aprendizaje organizacional, pues la participación de las personas en la estructuración, conformación, mejoramiento y documentación de los procesos, las lleva a cuestionarse, hacer explícitos los procedimientos, documentarlos y luego aplicarlos, en un ambiente de trabajo grupal que desata la aplicación de nuevos conocimientos y de experiencias previas y demanda y desarrolla nuevas formas de aprendizaje.

Como consecuencia de la adopción de este enfoque, las instituciones son impulsadas a determinar la calidad de los procesos pedagógicos, de apoyo y administrativos, lo cual las conduce a responder, entre otras, cuestiones sobre pertinencia del currículo, competencia de los docentes y personal administrativo y técnico, relación con los empleadores para definir las necesidades de formación, adecuación de las aulas y talleres para impartir formación, calidad de los procesos de ingreso, evaluación y certificación y ubicación de los egresados en el mercado objetivo, entre otras.<sup>38</sup>

“Con la certificación la institución proyecta al exterior alta calidad en el servicio educativo, confianza de la sociedad y aseguramiento de requisitos legales. Obtiene además: enfoque y conciencia hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales, mejora de la documentación y su aplicación como herramienta, orientación hacia objetivos que aportan

---

<sup>37</sup>ROA VARELA, Alberto. “Acreditación de la Educación: el reto del aseguramiento de la Calidad”. En: Foro Internacional de Modelos de Calidad y su aplicación en preescolar, básica y media, CONACED, Bogotá, 2005.

<sup>38</sup> Op, cit

valor, mejoramiento de la comunicación entre el personal administrativo y docente y la comunidad educativa. Además, se reducen costos de valor no agregado, se afianza una cultura enfocada hacia el mejoramiento continuo, y medición, análisis y mejora, no sólo al interior de la institución sino de cada uno de sus colaboradores. Obtiene: Aprendizaje, al mejorar la competencia del personal, determinar procesos y métodos y preservar el conocimiento; eficacia, pues se eleva la productividad mediante mejor utilización de recursos; eficiencia, por la alineación de fuerzas, metodologías, objetivos, indicadores y proyectos y el reconocimiento de una educación de nivel internacional”<sup>39</sup>.

No sólo hay que persistir e insistir, como lo vienen haciendo muchos gremios y organizaciones privadas, en denunciar el enorme daño que le hace a la sociedad como un todo un sistema que apenas semi-educa a nuestra juventud. La opinión pública y todas las fuerzas vivas de la sociedad deben también buscar mecanismos para obligar a nuestros políticos, por lo común dedicados a intereses mezquinos de corto plazo, a darle a la educación de calidad la altísima prioridad que debe tener. No es un problema de recursos, es un problema de equivocadas prioridades y de falta de voluntad política. Sólo cambiando drásticamente este estado de cosas podremos iniciar el largo camino de convertir a la educación en motor de progreso.

---

<sup>39</sup>TOBÓN, Fabio. “La calidad, un solo lenguaje para la excelencia”. En: Foro Internacional de Modelos de Calidad y su aplicación en preescolar, básica y media”, organizado por CONACED, Bogotá, 2005.

## 5.2. MARCO CONCEPTUAL

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

- Sistema: se refiere al conjunto de elementos mutuamente relacionados o que actúan entre sí.
- Gestión: Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en este caso la Institución educativa Colegio Shalom.
- Calidad: ligado con la satisfacción de la comunidad educativa, asumiéndose como el grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.
- Gestión de la calidad: hace alusión a las diversas actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- Sistema de Gestión de la calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad en el campo educativo se refiere al conjunto de elementos interrelacionados de un establecimiento a través de los cuales se administra y controla de forma planificada la prestación del servicio educativo, en busca de la satisfacción de los estudiantes y padres de familia.
- Política de calidad: son todas aquellas intenciones así como el direccionamiento global de una organización relativa a la calidad, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- Manual de la calidad: es aquel documento que especifica el SGC de una organización en este caso Institución educativa.
- Plan de la calidad: es el documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe hacerlo y cuándo debe hacerse para un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

- Objetivo de calidad: algo ambicioso o pretendido, relacionado con la calidad.
- Mejora Continua: es aquella acción realizada periódicamente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos.
- Satisfacción del Cliente: es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- Procedimiento: es la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Proceso: es el conjunto de actividades que se relacionan o interactúan para transformar elementos de entrada en resultados.
- Documento: es aquella Información surgida y su medio de soporte los cuales posteriormente conformaran la memoria de la organización.
- Especificación: es aquel documento que establece requisitos
- Instrucciones de trabajo: es la descripción detallada de cómo realizar y registrar las tareas.
- Formulario: es el documento utilizado para registrar los datos requeridos por el sistema de gestión de la calidad
- Registro: es el documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Proceso educativo: conjunto de actividades interrelacionadas que tiene como objetivo la formación en los estudiantes de las competencias básicas, ciudadanas y/o laborales que les permitan un desarrollo personal, cultural, social y productivo, acorde con sus proyectos de vida.
- Producto educativo: resultado del proceso educativo, definido en el proyecto educativo institucional o su equivalente.
- Docente: persona que planifica, desarrolla y evalúa el servicio educativo.
- Establecimiento educativo: conjunto de personas y bienes promovido por las autoridades públicas o particulares, cuyo fin es prestar el servicio de educación.

## **5.3. MARCO SITUACIONAL**

### **5.3.1. Contexto Departamental de la Educación**

#### 5.3.1.1. Descripción física<sup>40</sup>

El departamento del Quindío está ubicado en el centro del denominado triángulo de oro de Colombia, lo que le da un posicionamiento geoestratégico de gran importancia, para la movilidad de nacionales y extranjeros, la ubicación de los centros productivos, las relaciones económicas del mercado interno, el comercio de importación y exportación y las distintas relaciones culturales, sociales y políticas. A su vez, el Quindío está inmerso en el denominado Eje Cafetero, cuyas características fundamentales son las siguientes:

Esta zona está conformada por los departamentos de Caldas, Quindío, Risaralda. Su área total es de 13.873 kilómetros cuadrados que equivalen al 1,2% del territorio nacional. De éste, un poco más de la mitad (56%) corresponde al departamento de Caldas, 28% a Risaralda y 15% al Quindío. Está integrado por 53 municipios de los tres departamentos (para efectos de este informe las estimaciones se realizaron para 51 municipios) donde viven cerca de 2.773.396 habitantes (datos a 2003), lo que significa que 6,1% de la población colombiana habita en el Eje Cafetero. Para muchas consideraciones el Eje también incluye territorios y municipios del norte de los departamentos de Tolima y Valle.

#### 5.3.1.2. Aspectos sociodemográficos

El departamento del Quindío, para el año 2008, cuenta con 543.532 habitantes (proyecciones del censo 2005 DANE). La mayoría de las personas están ubicadas

---

<sup>40</sup> GOBERNACIÓN DEL QUINDÍO. Plan de Desarrollo Departamental “Quindío Unido”, 2008-2011.

en las zonas urbanas; lo cual lo caracteriza fundamentalmente como un territorio cuya distribución poblacional está concentrada en las cabeceras municipales.

La distribución de la población en el Departamento del Quindío, se caracteriza por que más de la mitad de los habitantes están ubicados en el municipio de Armenia con el 52.5%, siguen en importancia de tamaño poblacional los municipios de Calarcá, Montenegro, La Tebaida y Quimbaya. Los municipios más pequeños en cuanto a su dimensión demográfica, son Buenavista, Córdoba, Pijao, Salento, que están ubicados en la parte cordillerana.

La población, con relación a las **diferencias de género**, no tiene grandes brechas cuantitativas: del total de 543.532 habitantes, hay 266.701 hombres y 276.831 mujeres. La distribución por edad no tiene grandes márgenes de diferenciación cuantitativa, exceptuando los grupos a partir de los 60 años de edad; es decir el Quindío fundamentalmente está compuesto por jóvenes y personas en edad productiva.

#### 5.3.1.3. Aspectos económicos

El perfil socio-laboral del departamento muestra una deficiencia estructural al tener gran parte de su fuerza de trabajo viviendo en condiciones de pobreza, con una tasa de desempleo del 19.4 %, la más alta del país.

Un 92%, de la población del departamento se ubica en los niveles 1, 2 y 3 del SISBEN. Grupo que se encuentra en situación de vulnerabilidad, mas critico es que las mayores tasas de desempleo y las menores de ocupación están en los niveles 1 y 2, con lo cual se agravan las condiciones de pobreza y miseria.

La participación del PIB departamental en el total nacional, para el 2005, fue del 0,84% (DANE) y el crecimiento promedio del PIB (1990-2005) ha sido del 2,23%, con respecto al del país que era de 2,93% en el mismo periodo.

De acuerdo con lo anterior nos encontramos con una economía departamental relativamente estancada, con un crecimiento del PIB a precios constantes en el año 2.005 que refleja los niveles de finales de la década del 90 y que incidió en el comportamiento del PIB per cápita del departamento.

#### 5.3.1.4. Programas educativos

**Cobertura:** La población total de departamento para el año 2007 correspondía a 540.519 habitantes, de los cuales la población potencial escolar en edades de 5 a 17 años fue de 66.100 y se atendieron 63.0591 entre estudiantes del sector oficial y privado. De esta sumatoria un total de 57.766 estuvieron matriculados en las jornadas de los niveles de preescolar, básica primaria, secundaria y media; y 5.293 fueron atendidos en jornadas especiales y ciclos.

La matrícula atendida por las instituciones educativas de carácter privada fue de 2.565 estudiantes. En concordancia con los datos anteriores la cobertura bruta en el año 2007 fue de 95.4%. **(Ver anexo 1)**

**Deserción:** Este indicador se establece relacionando el número de estudiantes que ingresa y los que finalizan al término del año lectivo. En el 2007, la deserción fue de 6,2%; cifra que es menor en comparación con el año 2006, que fue de 6,8%.

**Promoción:** Excluyendo los desertores y referenciado los restantes como población global, el porcentaje de promoción es de 98% y el porcentaje de



reprobación es de 2%. De estos dos porcentajes, el primero está por encima del porcentaje nacional; y el segundo, por debajo de ese mismo porcentaje.

**Calidad:** Esta se valora de manera inicial con los resultados de las pruebas de estado ICFES de cada Institución educativa. Los rangos son los resultados que anualmente las instituciones educativas obtienen cuando sus estudiantes de grado 11º presentan la prueba.

### 5.3.2. Contexto Municipal<sup>41</sup>

En lo que respecta a la situación del municipio de Armenia, se encuentra que es una Ciudad relativamente nueva, su fundación se debe a uno de los muchos procesos de Colonización del siglo XIX, cuando arribaron Antioqueños, Caucanos y Cundi boyacenses y se dedicaron a abrir senderos y trochas.

La fundación se debió a 27 colonos, quienes firmaron un acta el 14 de Octubre de 1889, entre esos colonos figuran Jesús María Ocampo, conocido como **El Tigro**, Jesús María Suárez y Luis Tabares entre otros.

En 1890 Armenia fue corregimiento de Salento pero fue en 1903 donde adquirió su categoría de Municipio, perteneciente al departamento del Cauca hasta 1908 , cuando formó parte de Departamento de Manizales , el que, desde 1910 tomó el nombre de Departamento de Caldas, nombre que ya tenía en 1905.

#### 5.3.2.1. Situación Geográfica y Descripción física

Armenia está localizada en la zona Andina, sus límites son: al norte con Circasia, al sur oeste con la Tebaida y el Departamento del Valle, al oriente con el municipio

---

<sup>41</sup> ALCALDÍA DE ARMENIA. Plan de Desarrollo Municipal 2008-2011. “Armenia Ciudad de Oportunidades”.

de Calarcá y al occidente con el municipio de Montenegro. Tiene una extensión territorial de 236 kilómetros cuadrados que corresponden a 23.600 Has, 23.278 para la porción rural y 322 para la porción urbana.

Su temperatura oscila en un promedio de 22 grados centígrados, y variaciones máximas de 28 grados y mínima de 12. Coordenadas geográficas: 75.412 grados longitud occidental y 4.327 grados latitud norte. La altura de Armenia es de 1.551 metros sobre el nivel del mar (Cámara de comercio, 1936).

Según los datos del Departamento Administrativo de Planeación la población de la ciudad proyectada al censo de 2005 es de 316.301 habitantes, lo que corresponde a un 52.5% de la población total del departamento (543.532) donde 303.391 hacen parte de la zona Urbana y 6.910 están en el área rural. Armenia cuenta con 24 veredas y 338 barrios urbanos.

El nombre de Armenia surge debido a que en 1.889 se dan las noticias a nivel mundial acerca de las atrocidades perpetuadas en la provincia de Armenia de Turquía, donde los Armenios fueron asesinados en gran escala, debido a el asombro mundial por lo sucedido, en Colombia se formó una liga nacional de auxilio.

En el contexto poblacional quindiano Armenia tiene el 52.55% del total de los habitantes del departamento. Del total de la población del municipio aproximadamente el 52% son mujeres y el restante 48% son hombres y se estima que un porcentaje superior al 55% es población menor de 35 años.

De la población urbana del municipio de Armenia, según los datos arrojados por la estratificación socioeconómica (2006), el 79% se encuentra en estratos socioeconómicos 1 (21%), 2 (28%) y 3 (30%), en tanto el 11% restantes se ubica en los estratos 4, 5 y 6.

Las cifras sobre desarrollo humano para el Quindío y Armenia su capital, evidencian un retroceso de diez años (década perdida), producto de la pérdida de calidad de vida y especialmente de sus indicadores: logro educativo y PIB per cápita.

COMPRA Y VENTA DE PRODUCTOS  
NO FABRICADOS

PRODUCTOS ELABORADOS  
POR USTED

**Gráfico No. 2. Actividades económicas según Censo 2005**

#### 5.3.2.2. Situación social

Las principales problemáticas sociales en Armenia y el Quindío se expresan en: i) Problemas en el sector educativo especialmente en temas de deserción y aumento del analfabetismo en mayores de 15 años. Frente al contexto departamental, las cifras de Armenia son las menores en estos casos, no obstante la difícil situación económica generalizada de las familias restringe las posibilidades de una mejor educación para sus integrantes, ii) Problemas de malnutrición en algunos sectores poblacionales, asociado principalmente a que la falta de ingresos de las familias, empieza castigando el renglón de alimentos con una reducción de los productos de la canasta familiar básica., iii) Aumento en la violencia intrafamiliar, que dan cuenta las cifras de las diversas entidades del

ámbito municipal y departamental vinculadas con la protección y garantía de los derechos de la niñez y atención a la familia.

#### 5.3.2.3. Aspectos Educativos

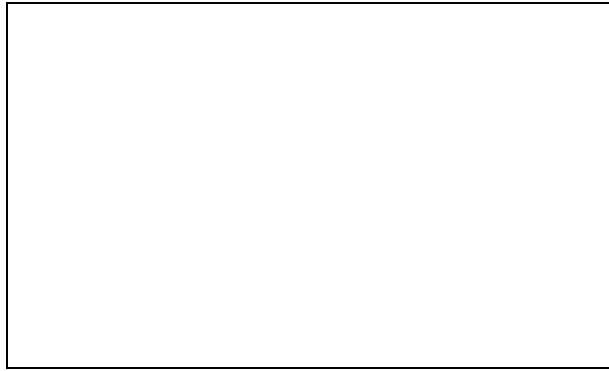
La educación en el país, en el departamento y especialmente en la ciudad viene jugando un papel fundamental como alternativa de desarrollo, pero también es un factor que ha impedido superar la pobreza y a la vez, la falta de oportunidades económicas no ha posibilitado una mejor calidad de vida.

Para analizar la educación en la ciudad de Armenia se abordarán componentes de cobertura, calidad, pertinencia y eficiencia del sistema. Para esto se tiene información proveniente del Ministerio de Educación Nacional y de la Secretaría de Educación Municipal:

##### ➤ **Cobertura educativa**

La ciudad en el sector oficial cuenta con una tasa de cobertura del 81% de la población en edad escolar, y se evidencian problemas en la atención a poblaciones especiales y vulnerables (discapacitados, desplazados, adulto mayor).

La ciudad refleja retos en el ámbito de la permanencia escolar y en la disminución de la deserción educativa, la cual está situándose en torno al 5% anual. En este Contexto el programa “la escuela busca al niño” se ha replicado en los otros escenarios poblacionales que manifiestan problemas de cobertura como en la población adulta. De allí que se esté proponiendo ampliar su rango de acción y generar el componente de “la escuela busca al adulto”.



**Gráfica No. 3. Tasas de deserción escolar en el Quindío. 2005**

Las tasas de deserción han disminuido comparativamente desde las dos últimas décadas, sin embargo, en promedio 7.500 niñas, niños y jóvenes son desertores del sistema escolar en el Quindío.

La información del censo 2.005 con relación a la tasa de analfabetismo ha mostrado un incremento de la población analfabeta para el departamento y para la ciudad de Armenia.

➤ **Calidad educativa**

Los niveles de calidad educativa para la ciudad si bien han avanzado en los últimos años, comparativamente con el país nos colocamos por debajo del promedio nacional en las diferentes pruebas del saber, aunque superamos al departamento del Quindío en su promedio.

En primera, las pruebas del saber en Matemáticas, lenguaje y ciencias naturales nos ubica en un nivel inferior al promedio nacional, según los resultados reflejados en la información del Ministerio de Educación.

Entre tanto las pruebas ICFES muestran un avance en los últimos años, especialmente en el sector privado, el cual con su participación mejora el promedio de la ciudad para el sector público.

Las pruebas ICFES desde el año 2.001 reflejan mejores niveles de calificación, sin embargo, comparativamente con otras ciudades similares y especialmente con el promedio nacional, que no es bueno, aún nos colocamos por debajo.

**Gráfica No. 4. Exámenes de Estado. Comparativo de municipios certificados 2001- 2007**

Las pruebas de estado del sistema educativo de Armenia comparado con el departamento reflejan mejores niveles, sin embargo, es importante señalar que el papel de los colegios privados en la conformación del promedio es importante.



**Gráfica No. 5. Calificación de colegios en Quindío y Armenia. 2007**

Con respecto al país las pruebas de estado de la ciudad evidencian niveles positivos para el Muy Superior, superando al Quindío y al total nacional. Con relación a las ciudades capitales de los departamentos del Eje Cafetero Armenia

refleja resultados en los niveles Muy Superior Y Superior importantes; pero en MUY INFERIOR manifiesta un 4% de personas, lo cual debe analizarse con mayor detenimiento.

#### ➤ **Eficiencia educativa**

La eficiencia medida por los niveles de satisfacción del cliente y la capacidad de respuesta institucional es positiva para la ciudad, no solamente por su infraestructura, producto de la reconstrucción, sino por el modelo de organización de la secretaría, lo cual no es un obstáculo para señalar que aun se debe mejorar más.

Los niveles de eficiencia también se pueden abordar por la capacidad educativa frente a los recursos físicos, humanos y financieros. La Secretaría por estar en un municipio certificado cuenta con autonomía presupuestal y recursos significativos para inversión en el sistema educativo, pero las tendencias de las transferencias en los últimos años no ha permitido responder a nuevos retos que caracterizan la eficiencia de la secretaria y de la administración.

#### ➤ **Pertinencia educativa**

La pertinencia del sistema educativo local ha sido criticada en los últimos años, aunque no se tienen estadísticas sobre su evolución y comportamiento. Se podría afirmar que la pertinencia en parte se puede referenciar para la ciudad por las brechas existentes entre el sector educativo y productivo, que bien podríamos tener como indicadores por un lado los niveles de desempleo y subempleo en la población joven que no ha podido ingresar a la universidad. Así mismo en las falencias que se vienen reflejando en la formación para el trabajo y para afrontar los retos del desarrollo de la ciudad.

El Artículo 15 del Plan de Desarrollo Municipal plantea que la **Política de Educación del Municipio** tiene como propósito principal generar un sistema educativo competitivo, en la medida *en* que se deban abordar los desafíos frente al aumento de la cobertura y el mejoramiento de la retención escolar; la igualdad de oportunidades desde el fortalecimiento de la zonificación educativa de la ciudad; la consolidación de un modelo de administración educativa incluyente y con interacción entre los diferentes niveles de formación; la calidad de la educación y su pertinencia desde la cualificación y capacitación de los docentes, la utilización de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, el bilingüismo, y el apoyo a la redefinición de PEIS (Proyecto Educativo Institucionales) y los PRAES (Proyectos Ambientales Escolares) pertinentes con el entorno de las instituciones educativas.

➤ **Objetivos**

- Consolidar el sistema educativo local.
- Mejorar los niveles de calidad por encima del promedio departamental y nacional.
- Fortalecer la formación por competencias y la cultura emprendedora en el sistema escolar.
- Alcanzar una cobertura educativa del 100% de la población objeto del sistema

**Programa de cobertura educativa incluyente con acceso y permanencia:** busca mejorar la cobertura y la permanencia de niñas, niños y jóvenes en el sistema escolar, promoviendo la atractividad del sistema escolar con mayores condiciones de calidad y garantía de la equidad para los distintos colectivos poblacionales.



**Subprogramas:** Un sistema educativo generador de inclusión con calidad y equidad

**Programa de calidad y pertinencia para ser, saber y saber hacer:** busca elevar los niveles de calidad y pertinencia del sistema educativo local en los términos propuestos por el plan decenal y el plan nacional de desarrollo, orientado al mejoramiento de los procesos internos de las instituciones educativas y de los ambientes escolares.

**Subprogramas:**

- Mejoramiento de procesos pertinentes a la gestión escolar
- Dotación y mejoramiento de ambientes escolares
- Cualificación y apoyo a procesos educativos

**Programa de gestión para la eficiencia con articulación y participación:** busca mejorar la eficiencia y la articulación del sistema educativo local, mediante procesos de informatización, trabajo en líneas y articulación con los procesos de desarrollo local.

**Subprogramas**

- Mejoramiento de la gestión administrativa.

### **5.3.3. Contexto de la Organización**

La Fundación Colegio Cristiano Shalom, surge en el año 2002 bajo el nombre de Colegio Shalom Emprenderitos con 25 estudiantes, con los niveles de preescolar y básica primaria como respuesta a una necesidad social, espiritual y educativa de atender a los niños de este sector de la ciudad, con el apoyo de la iglesia Comunidad Cristiana Shalom Adonai, es así, como entra a funcionar en las Instalaciones de la Iglesia.

El colegio se ubica en la zona norte de la ciudad contando con un diseño arquitectónico sismorresistente constituyéndola en un entorno campestre, con amplias zonas de recreación, aulas iluminadas y buena ventilación, con un sistema de educación en la modalidad de escuela Nueva, con una planta de educadores de tres personas tiempo completo para el colegio y con educandos para las áreas de educación física y teatro, subsidiados por la iglesia.

Desde el inicio el colegio ha trabajado en la implementación y fortalecimiento de las áreas básicas reglamentarias y ha seleccionado como áreas complementarias el teatro, la música, la natación y la pintura.

A partir del 2005 se cambio el colegio a Fundación Colegio Cristiano Shalom y se amplio a los niveles de la básica secundaria. En el 2007 se amplio su planta física con una sede propia para el funcionamiento de la básica secundaria y el nivel de la media. En el 2008 se cuenta con 13 educadores tiempo completo y 2 educadores pagos por honorarios, así como enfermera, capellán, sicóloga, secretaria y directora sala de sistemas. En la actualidad se cuenta con un total de 150 estudiantes de preescolar a noveno grado.

### **Misión**

La Fundación Colegio Cristiano Shalom, brinda una formación integral y emprendedora, basada en principios y valores la cual propende en el desarrollo de educandos competentes reflejado en actitudes y aptitudes innovadoras y transformadoras para mejorar su entorno.

### **Visión**

La Fundación Colegio Cristiano Shalom, formación integral, calidad educativa y compromiso social.

## **Metas Filosóficas**

El Colegio Shalom cuenta con las siguientes metas filosóficas:

- Desarrollo de la propuesta educativa.
- Formación de líderes emprendedores y competitivos consigo mismo y con su entorno.
- Movimientos culturales y ambientales.
- Misiones: servicio y Evangelización.
- La familia.
- Problemática del país.
- Motivación emprendedora de generación de empresas.

### Valores de la Institución

- Responsabilidad
- Respeto
- Honestidad
- Amor
- Liderazgo

### Valores de reflejo en la comunidad

- Evangelismo
- Servicio misionero
- Trabajo en equipo
- Preservar el medio ambiente
- Cultura ciudadana

### 5.3.4. Marco Legal

Dentro de la guía para la implementación de la norma ISO 9001<sup>42</sup> en establecimientos de educación formal, en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal, se encuentra el aparte referente a la documentación en estos establecimientos cuyas generalidades se centran en “mecanismos que permite recoger lo que sucede en un proceso, de manera tal que se pueda planificar, medir y mejorar sistemáticamente”.

A continuación se encuentran los requisitos legales a cumplir por las Instituciones educativas en el territorio nacional.

- **Ley 115/94**

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.

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 y cátedra y en su carácter de servicio público.

El servicio educativo comprende el conjunto de normas jurídicas, los programas curriculares, la educación por niveles y grados, la educación no formal, la educación informal, los establecimientos educativos, las instituciones sociales (estatales o privadas) con funciones educativas, culturales y recreativas, los

---

<sup>42</sup> GTC 200 Para establecimientos Educativos.

recursos humanos, tecnológicos, metodológicos, materiales, administrativos y financieros, articulados en procesos y estructuras para alcanzar los objetivos de la educación.

- **Ley 715/01**

Sin perjuicio de las establecidas en otras normas legales, corresponde a la Nación ejercer las competencias relacionadas con la prestación del servicio público de la educación en sus niveles preescolar, básico y medio, en el área urbana y rural. Dentro de los numerales que resultan de mayor relevancia en el presente proyecto se pueden citar los siguientes:

- Formular las políticas y objetivos de desarrollo para el sector educativo y dictar normas para la organización y prestación del servicio.
- Definir, diseñar, reglamentar y mantener un sistema de información del sector educativo.
- Fijar parámetros técnicos para la prestación del servicio educativo estatal, estándares y tasas de asignación de personal, teniendo en cuenta las particularidades de cada región.
- Definir anualmente la asignación por alumno, tanto de funcionamiento como de calidad para la prestación del servicio educativo financiado con recursos del Sistema General de Participaciones, de acuerdo con las tipologías educativas y la disponibilidad de recursos del Sistema General de Participaciones.
- Establecer los requisitos para la certificación de los municipios, y decidir sobre la certificación de los municipios menores a cien mil habitantes de conformidad con el artículo 20 de la presente ley.
- Realizar las acciones necesarias para mejorar la administración de los recursos del Sistema General de Participaciones.

- **DECRETO 1860/94**

Las normas reglamentarias contenidas en el presente decreto se aplican al servicio público de educación formal que presten los establecimientos educativos del Estado, los privados, los de carácter comunitario, solidario, cooperativo o sin ánimo de lucro. Su interpretación debe favorecer la calidad, continuidad y universalidad del servicio público de la educación, así como el mejor desarrollo del proceso de formación de los educandos.

La interpretación de estas normas deberá además tener en cuenta que el educando es el centro del proceso educativo y que el objeto del servicio es lograr el cumplimiento de los fines de la educación, definidos en la Ley 115 de 1994.

El decreto 1860/94 plantea que los establecimientos educativos por niveles y grados, deben contar con la infraestructura administrativa y soportes de la actividad pedagógica para ofrecer al menos un grado de preescolar y los nueve grados de educación básica. El Ministerio de Educación Nacional definirá los requisitos mínimos de infraestructura, pedagogía, administración, financiación y dirección que debe reunir el establecimiento educativo para la prestación del servicio y la atención individual que favorezca el aprendizaje y la formación integral del niño.

- **DECRETO 0230/02**

Las normas reglamentarias contenidas en el presente Decreto, se aplican al servicio público de la educación formal que presten los establecimientos educativos del Estado, los privados, los de carácter comunitario, solidario, cooperativo o sin ánimo de lucro. Su interpretación debe favorecer la calidad, continuidad y universalidad del servicio público de la educación, así como el desarrollo del proceso de formación de los educandos.

Orientaciones para la elaboración del currículo. El currículo es el conjunto de criterios, planes de estudio, metodologías y procesos que contribuyen a la formación integral y a la construcción de la identidad cultural nacional, regional y local, incluyendo también los recursos humanos, académicos y físicos para poner en práctica las políticas y llevar a cabo el proyecto educativo institucional.

- **DECRETO 1850/02**

Por el cual se reglamenta la organización de la jornada escolar y la jornada laboral de directivos docentes y docentes de los establecimientos educativos estatales de educación formal, administrados por los departamentos, distritos y municipios certificados, y se dictan otras disposiciones.

Es el tiempo diario que dedica el establecimiento educativo a sus estudiantes en la prestación directa del servicio público educativo, de conformidad con las normas vigentes sobre calendario académico y con el plan de estudios.

El horario de la jornada escolar debe permitir a los estudiantes, el cumplimiento de las siguientes intensidades horarias mínimas, semanales y anuales, de actividades pedagógicas relacionadas con las áreas obligatorias y fundamentales y con las asignaturas optativas, para cada uno de los grados de la educación básica y media, las cuales se contabilizarán en horas efectivas de sesenta (60) minutos.

- **GUÍA 2 del Ministerio de Educación Nacional**

“Competencias y estándares nos marcan hacia dónde vamos. Cada tres años se aplican y divulgan las pruebas SABER, las instituciones elaboran e implementan sus planes de mejoramiento y aprovechan las experiencias significativas de otros. Se ajustan estándares y se evalúa nuevamente la competencia de los estudiantes”.

- **GUÍA 3 del Ministerio de Educación Nacional**

“Sólo podemos mejorar y lograr mayor calidad, si sabemos en dónde estamos y cómo estamos en relación con unos objetivos y unas metas. La educación de Colombia esta mejorando la calidad de la educación y generando estrategias para que sea posible. Una de esas estrategias es Evaluar para mejorar”.

- **GUÍA 5 del Ministerio de Educación Nacional**

Las instituciones educativas colombianas tienen el reto de mejorar la calidad de la educación que brindan, para ofrecer estudiantes competentes y seguros, para que el país tenga un recurso humano preparado que nos permita progresar y desempeñarnos bien en un mundo cada vez más exigente y globalizado.

Mejorar es una necesidad humana y al igual que las personas, las instituciones educativas mejoran cuando se lo proponen, cuando tienen una visión clara del camino que van a seguir, cuando se evalúan y cuando fijan horizontes y metas claras.

- **GUÍA 11 del Ministerio de Educación Nacional**

La herramienta por excelencia para llevar a cabo este reconocimiento es la autoevaluación porque permite recopilar, sistematizar, analizar y valorar la información sobre el desarrollo de las acciones y del resultado de los procesos de la institución. Esto con el fin de establecer un balance de fortalezas y oportunidades de mejoramiento que permiten elaborar un plan de mejoramiento institucional.



Por principio, la autoevaluación se sustenta en una reflexión metódica, fundada en el análisis de diferentes referentes, documentos e indicadores que permiten a los miembros de la comunidad educativa emitir juicios sobre la gestión escolar.

El Ministerio de Educación Nacional con el fin de orientar a las instituciones en este proceso pone a disposición de la comunidad educativa la guía de autoevaluación para el mejoramiento institucional GTC 200.

## **6. DISEÑO METODOLOGICO**

### **6.1. TIPO DE ESTUDIO**

El tipo de estudio a seguir con el fin de alcanzar el objetivo del proyecto es el descriptivo dado que “su propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de Investigación, por lo cual se hace posible identificar las características del universo de investigación, se señalan las formas de conducta y actitudes del total de la población investigada, se establecen comportamientos concretos y se descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”<sup>43</sup>. Por tanto, se describirán las características que identifican la documentación del sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2000.

### **6.2. MÉTODO**

El método que mayor peso tiene en el proyecto es el Inductivo – deductivo, debido a que inicialmente se busca llegar a la argumentación comprensiva del problema de investigación por medio de la evaluación, mediante un análisis ordenado, coherente y lógico, con el fin del encuentro con las realidades de los procesos que realiza la institución educativa; seguidamente y a partir de estas realidades, se hará mas explícita la situación general de la misma permitiendo tener una mejor lectura.

---

<sup>43</sup> MÉNDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de Investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4ª. Ed. México: Limusa, S.A. 2006.

### **6.3. FASES DE LA INVESTIGACIÓN**

Las etapas establecidas para diseñar y estructurar la documentación del SGC del Colegio Shalom basados en los requisitos establecidos en la norma ISO 9.001:2000 implican llevar a cabo las siguientes actividades:

- El compromiso de la dirección con el proceso de la documentación del SGC.
- Realizar un diagnóstico al nivel de implementación del SGC de acuerdo a la norma ISO 9.001-2000, con el fin de comprender el avance del colegio en este tema.
- Realizar un inventario de la documentación existente en los procesos del colegio.
- Definir la estructura del manual general de la calidad así:
  - Con la información general de la institución tratada en los siguientes temas: Historias, características de la planta física, el marco estratégico y el portafolio de servicios.
  - Con la información del sistema de gestión de la calidad que contiene: mapa de procesos, descripción de los procesos, la organización del sistema de gestión de la calidad y la organización de la documentación del SGC.
  - Mediante procedimientos documentados que son indispensables para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 1:2000.

### **6.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

Para esta investigación se toma como población el Colegio Cristiano Shalom de la ciudad de Armenia, teniendo en cuenta la totalidad de los elementos o individuos que intervienen. Se trabajará con el personal comprometido en los procesos los cuales operan en la prestación del servicio educativo constituido por Rectora, Coordinadores académicos, docentes, secretaria, e indirectamente con la junta directiva y los comités existentes en la organización.

## 6.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Índice
Normatividad ISO 9001:2000	Esta norma presenta los estándares requeridos por la organización (debes) para cumplir con las especificaciones de los clientes y los lineamientos regulatorios.	Requisitos legales y otros	Establecer y mantener un procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros, a los cuales se someta directamente la organización y que sean aplicables a sus actividades productos y servicios.	%
Diagnostico de la documentación	Revisión del estado actual de la organización en cuanto a normalización de la empresa, la cual comprende manual de funciones, manual de procedimientos y estructura organizacional.	Inventario	No Existe Existe parcialmente, no se aplica. Existe y se aplica	%
Estructura orgánica	Distribución y ordenamiento jerárquico del talento humano de la organización de acuerdo con su objeto social a nivel directivo.	Toda la organización	Alta dirección	Edificio administrativo
Elemento 4 de la norma ISO 9001:2000 Control de documentos y registros	Acciones que garantizan que los documentos y registros son aplicables para el trabajo realizable.	Requisitos generales. Edición, modificación y control	Procedimientos documentados. Revisiones y aprobaciones efectuadas.	%
Manual de calidad	Mapa de rutas del sistema de gestión de la calidad	Alcance del S.G.C Referencia a los procedimientos documentados	Documentación que cumpla los requisitos ISO 9001:2000	Documento

		y establecidos Descripción de la interacción de los procesos		
Política de calidad	Las intenciones globales y orientación de una organización, relativas a la calidad, tal como se expresa formalmente por la alta dirección	Integración de las necesidades de los clientes y de la organización	Política de calidad expresada	Documento
Objetivos de calidad	Las metas propuestas por la organización	Medibles y coherentes con el propósito de la organización.	Documento que cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001 y los requisitos del cliente.	Documento
Procedimientos-Tos	Manera específica de desempeñar una actividad o proceso.	La Organización	Procedimiento para el Control de Documentos. Procedimiento para el Control de los Registros.	Documentos
Documentación	Cuatro documentos que regulan el SGC.	Tipos de documentos	Especificaciones Manual de calidad Plan de calidad Registros	Documentos
Registros	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.	Numerales de la Norma que aplican para la organización. Procesos del área administrativa	Identificación Almacenamiento Recuperación Disposición	Matriz de Registros
Sensibilización sobre el SGC	Concientizar a la organización sobre la importancia del SGC y la Documentación	Tipos de reunión	Reuniones de trabajo Capacitaciones	No.

## **7. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **7.1. FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para el desarrollo del presente proyecto la recolección de la información se hizo a través de archivos físicos del Colegio Shalom, para su normalización teniendo en cuenta: (manual de funciones, manual de procedimientos y estructura interna, como también sus políticas y su marco estratégico).

Otra fuente de recolección de información se constituye en las personas que conforman el cuerpo docente y el área administrativa de la Institución, quienes diligencian documentos existentes y participan activamente de las actividades para el desarrollo del Diseño de la documentación

Además se recurre a fuentes secundarias como libros sobre metodología de la investigación, la norma ISO 9.001:2000, la GTC 200 y otros documentos referentes al sistema de gestión de calidad que resultaron de fácil acceso

### **7.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

En la recolección de la información para el desarrollo de este proyecto se utilizaron fuentes primarias dado que se lograron a partir de información oral y escrita suministrada en las reuniones de socialización entre el cuerpo docente y administrativo del Colegio donde se hizo entrega de formatos para el diligenciamiento frente a los procesos desarrollados al interior del mismo como fuentes secundarias se utilizaron los diferentes documentos suministrados por la Institución así como diversos textos que contribuyeron al fortalecimiento de la parte teórica del proyecto en mención.

### **7.3. PROCESO DE LA INFORMACIÓN**

#### **7.3.1. Compromiso de la Dirección.**

El compromiso de la dirección con el proceso de la documentación quedó manifiesto en el convenio establecido entre la Universidad la Gran Colombia y las Directivas del Colegio Shalom, de igual manera en el establecimiento de horarios de trabajo el cual se efectuó durante los días viernes de 9 a 11 de la mañana lo cual consta en las actas de las reuniones realizadas con el grupo de calidad. (Ver anexo 9)

#### **7.3.2. Compromiso de la dirección con la documentación del SGC**

El Colegio Shalom con miras a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita una mejor manera de realizar sus actividades con enfoque a los procesos y al servicio que presta así como convertirse en una Institución competitiva, de tal manera que pueda posicionarse en el mercado del servicio educativo, y centrarse en la atención a sus clientes a partir de su capacidad de respuesta para garantizar la calidad del servicio ofrecido por la organización; ha establecido una política de documentación, basada en la Norma NTC ISO 9001:2000, para que todas las personas que laboran en la Institución participen de manera activa en la elaboración de la documentación de cada uno de los procesos que en ella intervienen.

#### **7.3.3. Diagnóstico de la documentación del SGC.**

Para conocer la situación actual de la Institución en lo que respecta a la existencia de elementos mínimos que fortalezcan el proceso documental se utilizó el formato que se relaciona a continuación, el cual fue diligenciado con personal de la institución.

Los resultados, como era de esperarse, para una organización que apenas incursiona en temas relacionados con la calidad, mostraron que el 79% de los aspectos investigados con respecto al diagnóstico de la documentación no se tenían presentes, solo un 14% se cumplían parcialmente. Cabe anotar aquí que en la casilla correspondiente a “Existe y se aplica” solo hubo una respuesta lo que amerita que se debe hacer un inventario y el medio que lo soporta “físico digital”, es decir que tipo de documentación se maneja en la diferentes oficinas del colegio. Con el fin de apoyar el aspecto anterior en la caracterización que se realice a los procesos se indagó e inventarió los documentos que se trabajan. El diagnóstico refuerza la realización de este trabajo y establecer una base documental que le permitirá al colegio Shalom implementar un sistema de gestión de la calidad.

**Tabla 3. Diagnóstico de la Documentación de la Organización.**

ASPECTO	No Existe	Existe parcialmente	Existe y se aplica
1. Tiene establecido el Colegio Shalom una estructura de normalización de documentos		X	
2. Se mantiene el compromiso de la gerencia al proceso (Declaración Gerencial de una política de documentación).	X		
3. Se garantiza la capacitación y respaldo de normalización del Colegio	X		
4. Están definidas y documentadas las funciones de Normalización del Colegio		X	
5. El responsable de la Normalización del Colegio tiene el nivel jerárquico y técnico y necesario para administrar el proceso normativo	X		
6. Existe un procedimiento para detectar necesidades de normalización del Colegio	X		
7. Cuenta el Colegio con procedimientos adecuados para la elaboración, revisión, Aprobación, distribución y Archivo de las normas internas.	X		



8. Existe una guía para la preparación de las normas internas	X		
9. Existe un programa de normalización del Colegio.	X		
10. Existe un mecanismo idóneo para la difusión de las normas y capacitación en la aplicación de las normas	X		
11. Existe proceso para evitar el uso de normas por personal no autorizado	X		
12. Se realiza seguimiento y retroalimentación de las actividades normativas	X		
13. Existen acciones de mejoramiento del proceso normativo	X		
14. Existe algún tipo de información sustentado por cualquier medio			X
	79%	14%	7%

➤ COMO INTERPRETAR ESTE CUADRO:

1. No tiene exactamente una estructura para el manejo de los documentos, pero si hay mecanismos de control
2. Existe una Evaluación esporádica de lo que esta escrito en relación con lo que se esta haciendo
3. No hay una versión estandarizada de las normas internas
4. La guía para la preparación de normas internas cada dependencia tiene libertad para elaborarla
5. No hay un responsable pero a nivel administrativo , la asistente de gerencia maneja este concepto
6. Con este resultado se justifica hacer un inventario <sup>44</sup>

<sup>44</sup> RODRÍGUEZ PATIÑO, José Albeiro.Op.cit.,anexo 1

#### **7.3.4. Sensibilización del proceso de documentación del sistema.**

Para la realización del diagnóstico se efectuaron una serie de reuniones con el personal docente y directivo **(Ver anexo 9)** desde el mes de Mayo donde la Directora Ana Milena Villamizar delegó en la docente Clara Inés Home el acompañamiento; este se realizó con una frecuencia de una vez por semana a la Institución por parte las responsables del proyecto.

La sensibilización inicial se llevó a cabo el día 8 de agosto con la participación de 11 docentes y la directora de la Institución, dicha sensibilización giró en torno a todo lo concerniente a la acreditación de las Instituciones Educativas en el Sistema de Gestión de Calidad y su importancia.

Para establecer la política de calidad previamente se le entregó a cada docente un formato denominado **Hoja de análisis para la planificación de la Calidad**, en este cada docente debía asignar un puntaje en lo concerniente a la importancia relativa ante expectativas, necesidades y requisitos legales del usuario (padres, estudiantes, comunidad) las cuales estaban conformadas por directrices como: excelencia académica, formación integral, aprendizaje, proyección para la vida, capacitación permanente, organización, eficacia en la prestación del servicio educativo, ambiente laboral favorable y estabilidad laboral del cuerpo docente **(Ver anexo 2)**

Este mismo día se efectuó un taller para determinar posteriormente la POLITICA DE CALIDAD de la Institución, taller que fue dirigido por las estudiantes de la especialización. **(Ver anexo 3, 4, 5)**

Luego de haber realizado el análisis de los resultados arrojados por este ejercicio, fueron seleccionadas las 5 directrices de mayor puntaje ellas son: formación

integral 1170, excelencia académica 1149, capacitación permanente 1080, organización y eficacia en la prestación del servicio educativo 928 y finalmente ambiente laboral favorable 840; quienes posteriormente dan origen a la POLITICA DE CALIDAD la cual queda de la siguiente manera .

La Fundación Colegio Cristiano Shalom de la Ciudad de Armenia ha establecido como política de calidad “Prestar servicios educativos con directrices que apunten a la consecución de la excelencia académica, garantizando una formación integral basada en principios y valores cristianos. Para ello cuenta con personal de alta calidad humana y profesional, haciendo de la formación permanente una constante dentro de la Institución, fortaleciendo la prestación de un adecuado ambiente laboral”.

Seguidamente y ya establecida la POLITICA en la Institución se realiza un ejercicio denominado Despliegue de objetivos que consiste en analizar cada Objetivo de la política a partir de un formato donde se determina qué actividades se realizan en el Colegio para su consecución así como quiénes son los responsables, que fecha de implementación y de ejecución tiene y las observaciones respectivas. **(Ver anexo 6)**

La segunda actividad realizada con el personal de la Institución se realizó el día 8 de septiembre **(Ver lista de asistencia. Ver anexo 9, acta Nº 7)** con el propósito de efectuar la Caracterización del mapa de procesos de la Institución, el cual contó con la asistencia de 15 docentes y la secretaria, donde se les explicó qué es un proceso, cuál es la diferencia de trabajar en una organización por gestión funcional o gestión por procesos, tipos de procesos, explicación del círculo P.H.V.A. (planificar, hacer, verificar y actuar).

A continuación se procede a entregar formatos (**Ver anexo 7 y 8**) que serían diligenciados en grupos para el análisis de los mismos, surge el establecimiento del **MAPA DE PROCESOS** de la Institución (**Ver anex11, Parte N° 2, pagina 10**)

#### **7.4. ENFOQUE POR PROCESOS**

El enfoque orientado hacia los procesos, permite una rápida y sencilla identificación de los problemas, así como la rápida resolución de los mismos, sin la necesidad de mejorar el resto de procesos que funcionan de manera correcta resultando positivo en las capacidades de la organización y su capacidad para adaptarse al exigente y cambiante mercado.

El sistema por procesos, es mas fácil de implementar, y mas económico de mantener en correcto funcionamiento. Tiene la ventaja, de que aunque un proceso afecte al resto de procesos, es mas sencillo cambiar o mejorar el proceso o partes de la cadena de procesos, sin que el resto se vea afectado de forma negativa por la transformación.

La implementación de un Enfoque por Procesos en el Colegio Shalom trae consigo muchas ventajas entre las que se pueden citar: mejora en la utilización de los recursos, mayor control de procesos para el logro de los objetivos, gestión basada en las necesidades de los estudiantes, identificación de los procesos que no generan valor agregado, mayor facilidad para la toma de decisiones.

Los padres de familia y estudiantes de la institución también se ven beneficiados al implementar este enfoque ya que se ahorran tiempo al no tener que repetir pasos, los servicios ofrecidos por el colegio son mas oportunos, eficientes y de calidad y hay mas eficacia y prontitud en la solución de quejas y reclamos. Así mismo el personal de la Institución identifica sus objetivos, trabaja en un mejor

clima laboral, distribuyen el liderazgo en cada una de sus actividades y aumentan el grado de satisfacción y promueve la participación de todos.

En el colegio Shalom se establecieron como grandes procesos:

- ✓ Dirección
- ✓ Sistema de Gestión de Calidad
- ✓ Gestión Académica
- ✓ Gestión a la comunidad
- ✓ Gestión Administrativa

Siendo los Procesos Estratégicos el de Dirección y Sistema de Gestión de Calidad, los Procesos Misionales la Gestión Académica y La Gestión a la Comunidad y los de apoyo el Área administrativa en donde establecen unos subprocesos que son los que sustentan este gran proceso, ahí se encuentran Presupuesto, Compras, Mantenimiento, Recurso Humano y Admisión y Matricula.

Para la caracterización de cada proceso **(Ver anexo 11, Parte 2, Pagina 11 a 19)** se tuvieron en cuenta factores como LAS ENTRADAS que se refieren a los aspectos que nutren este proceso como documentación, registros, solicitudes entre otras, LOS PROVEEDORES que pueden ser internos y externos y hace referencia como su nombre lo indica a los que proveen de alguna u otra forma el proceso, un ejemplo de proveedor interno puede ser el Consejo directivo de la Institución y externo el Ministerio de Educación Nacional, EL CICLO PHVA, es decir, las actividades descritas minuciosamente que se realizan en el Planear, así mismo en el Hacer, Verificar y Actuar, LAS SALIDAS que son los resultados obtenidos y documentados entre las que se pueden citar algunas como: Actas de reuniones de consejo académico, Circulares y Resoluciones. Igualmente en las salidas se pueden encontrar los boletines dado el caso de que el proceso que se este caracterizando sea el Académico. LOS CLIENTES que se dividen en internos y externos, los internos hacen referencia a todo aquel que se beneficie directamente dentro de la Institución con dicho proceso y tenga estrecha relación y

afinidad, los externos son aquellos clientes que se ven beneficiados por este proceso, pero no están dentro de la Institución como tal, un ejemplo de cliente externo son los estudiantes y padres de familia. LA DOCUMENTACION es todo documento legal, de política interna y organizacional en que se basa la realización del proceso, aquí se encuentran las leyes afines a las Instituciones educativas como las Guías del Ministerio de Educación Nacional, el Manual de Convivencia del Colegio y otros documentos necesarios que utiliza el proceso para su funcionamiento. LOS RECURSOS que son los medios económicos, físicos o financieros que se utilicen y finalmente LOS INDICADORES que se refieren a como se hace la medición del cumplimiento de las actividades desarrolladas por el proceso, con el fin de determinar su efectividad.

## **7.5. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN.**

Se elaboró una estructura de la documentación del SGC, que tiene como punto de partida, el manual general de la calidad, el cual se establece como centro de toda la documentación y se considera la guía o referencia de los documentos de toda la organización.

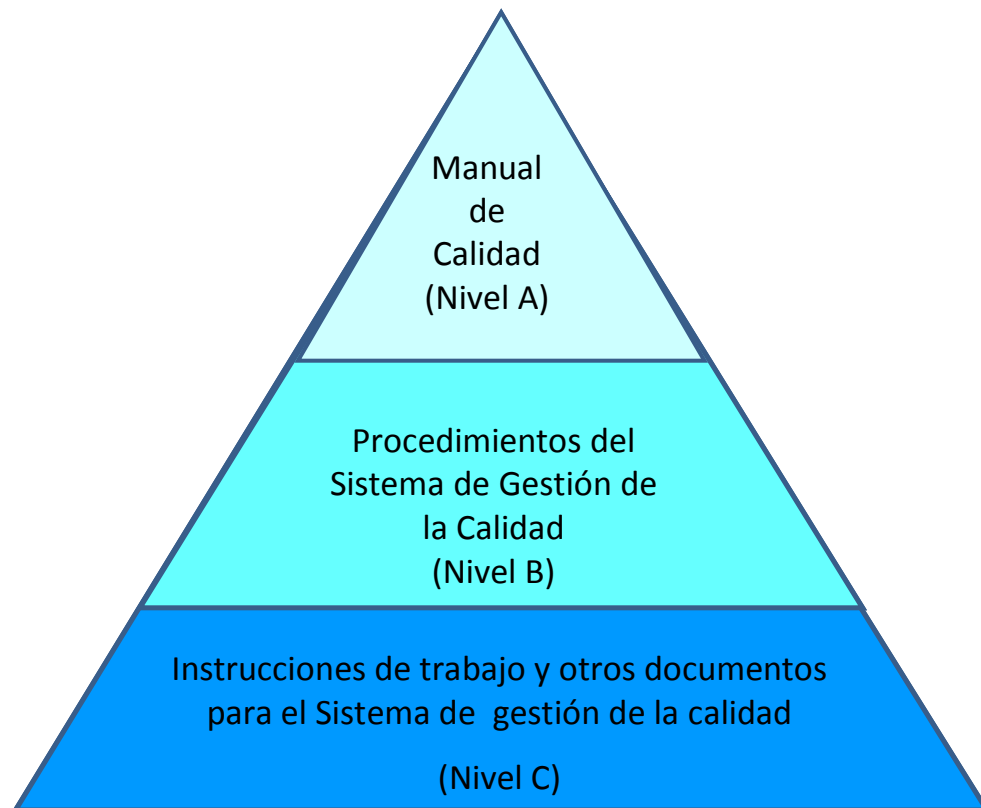
La Gestión Documental se debe realizar mediante una estructura jerárquica de documentos, generalmente se definen tres niveles de Documentación siendo adoptados en la actualidad por las organizaciones a través de la implementación de la PIRAMIDE DOCUMENTAL.

Para efectos del presente trabajo, la jerarquización de la documentación se realizó de la siguiente manera:

- La política de calidad y sus objetivos
- Manual de calidad
- Procedimientos documentados

Los procedimientos documentados en el colegio Shalom fueron:

- Control de documentos
- Control de registros
- Auditorias
- Control del servicio no conforme
- Acciones correctivas, preventivas y de mejora



Gráfica No. 6 Jerarquía típica del sistema de gestión de la calidad

➤ **Contenido del Documento:**

- A. Describe el sistema de la calidad de acuerdo con la política y los objetivos de calidad establecidos.
- B. Describe los procesos y actividades interrelacionados requeridos para implementar el sistema de gestión de la calidad.-
- C. Consiste en Documentos de trabajo detallados

Notas:

- El número de niveles puede ajustarse a las necesidades de la organización.
- los formularios pueden ser aplicables a todos los niveles de la jerarquía

## **7.6. ESTRUCTURA DEL MANUAL GENERAL DE CALIDAD**

El Manual General De La Calidad es el documento guía para toda el sistema de la gestión de la calidad. En este documento se encuentran todos los componentes del sistema, distribuidos en tres partes.

La primera de ellas contiene la descripción general de la institución tratada en los siguientes temas: Historias, características de la planta física, el marco estratégico y el portafolio de servicios.

La segunda parte corresponde a la descripción general del sistema de gestión de la calidad y contiene: mapa de procesos, descripción de los procesos, la organización del sistema de gestión de la calidad y la organización de la documentación del SGC.

En la tercera parte se encuentra los procedimientos documentados que son indispensables para dar cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2000. **(Ver anexo 11. Parte 3)**

Los procedimientos documentados son los siguientes:

- Procedimiento Control de documentos: Se crea el documento para la estandarización y control de la documentación del colegio teniendo en cuenta los requerimientos de la norma. Este procedimiento se encuentra en el manual general de la calidad. **(Ver Anexo 11, Parte 3)**



- Procedimiento para el Control de los Registros: El sistema de Gestión de la calidad solo se garantiza en la medida en que se encuentren las evidencias que permitan controlar, evaluar y alcanzar el cumplimiento de los objetivos de la calidad, por eso el procedimiento para el control de los registros de calidad se hace indispensable para la implementación del sistema. Este procedimiento también hace parte del manual general de la calidad.
- Procedimiento de Auditoria Interna: Este es el procedimiento mediante el cual el establecimiento educativo evalúa su Sistema de Gestión de Calidad, este puede alimentarse del proceso de evaluación Institucional anual que efectúan los establecimientos educativos o los procesos de evaluación con objeto de la clasificación que efectúan los establecimientos privados.
- Para un buen desempeño de la auditoria interna y la confiabilidad que esta genere, es importante establecer requisitos de competencia de los auditores internos basada en educación, experiencia laboral en el establecimiento educativo y en auditorias, entrenamiento en conceptos y requisitos del sistema de gestión de calidad, así como habilidades de auditorias entre otros.

Los criterios de la auditoria se deberían definir basados en la documentación del Sistema de gestión de calidad implementada por el establecimiento educativo, el cual incluiría: norma ISO 9001, manual de calidad, procesos documentados, procedimientos, requisitos legales vigentes y reglamentos.

El seguimiento para el sistema de gestión de calidad por medio de las Auditorias en el Colegio SHALOM se constituye como un elemento fundamental que da credibilidad a la institución y a los procesos desarrollados dentro de la misma, permitiendo al Colegio ser competitivos en el ámbito educativo a nivel Municipal y departamental.

- Procedimiento de Control de Servicio No Conforme: Por las características propias de la educación, las no conformidades en la prestación del servicio educativo podrían identificarse en los resultados derivados de la medición y seguimiento de los logros esperados en los estudiantes y durante el proceso educativo con el incumplimiento de otros requisitos del servicio. Este procedimiento aplica para todos los procesos relacionados con la prestación del servicio y tiene como objetivo mantener el control sobre el servicio No Conforme que pueda presentarse en La Institución Educativa Shalom, identificando y controlando la posible ocurrencia de éste.<sup>45</sup>
- Procedimiento para las acciones correctivas, preventivas y de mejora: Las acciones Correctivas y Preventivas suponen la base para la mejora continua (a nivel operativo) en la Gestión del Sistema de Calidad.<sup>46</sup>

Las acciones correctivas se inician como REACCION a las CAUSAS que han dado lugar a una No Conformidad o problema QUE HA OCURRIDO y por lo tanto ha originado desajustes en el desarrollo de algún proceso.

Las acciones preventivas se inician como PREVENCION de un problema que se intuye PUEDE OCURRIR en el futuro.

La implantación de Acciones Correctivas y Preventivas en el Colegio SHALOM constituye una de las claves para que el Sistema de Gestión de Calidad vaya evolucionando hacia niveles de efectividad superiores en el desarrollo de los

---

<sup>45</sup> Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Calidad. GTC 200 Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal.2005,p.80

<sup>46</sup> Ibid.,,p.83,84

procesos, de ahí la importancia de que quede registrada la información relativa a las mismas para poder enjuiciar su adecuación en el futuro.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en este proyecto en relación con la necesidad de establecer la base documental de la Institución Educativa Colegio Shalom de la ciudad de Armenia para el inicio de la implementación del sistema, se tuvo en cuenta el diagnóstico de la documentación para determinar necesidades y requerimientos de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2000, el establecimiento de la estructura de la documentación y los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

- El diagnóstico de la documentación, arrojó que el 79% de los procesos de documentación no existían, lo que le significaba a la institución dificultades en el manejo de toda la información que se suscita en una Institución de dicha categoría; por otra parte solo el 14% del proceso de documentación se cumplía parcialmente de forma simple, dado que el Colegio Shalom contaba con un manejo de documentos, así como definidas y documentadas las funciones de Normalización, lo cual implica que los procesos no contaran con una base documental que normalizara sus actividades y generaran registro que apoyaran los análisis para el mejoramiento continuo.
- Se encontró también que solo el 7% de la información contaba con un sustento documental, perdiendo la organización la oportunidad de registrar su conocimiento y plasmar sus actividades y resultados para que sea insumos para el mejoramiento continuo.

Dentro del proceso de estructuración de la documentación para el sistema de gestión de la calidad se puede concluir lo siguiente:

- La política de calidad y sus objetivos que en su inicio no existía en la organización fue construida por el personal docente y administrativo de la Institución bajo la coordinación de las especialistas, lo cual le permite a ésta tener una identidad frente a la comunidad educativa a nivel regional, proporcionándole una directriz que le de acceso al inicio en la ruta de la calidad. Esta labor forzó cambios en la planeación estratégica de la organización donde se evidenciaron en el análisis y mejoramiento de la misión. La política y objetivos de calidad obtenidos concuerdan con la exigencia del SGC y las necesidades de la organización.
- Quedan establecidos los Procedimientos Documentados que en un principio no existían y se elaboran bajo la coordinación de las especialistas quedando conformados por Control de documentos, Control de registros, Auditorias, Control del servicio no conforme, Acciones correctivas, preventivas y de mejora, lo que sin duda alguna se convierte en un mecanismo para que la Institución pueda actualizarse con frecuencia y sobre todo disponer de ellos en el momento que se requiera.

El Manual de calidad desarrollado se estableció e tres partes, entregando al colegio la información orientadora sobre los aspectos generales de la organización, la descripción del sistema de gestión de calidad e la organización y los procedimientos documentados exigidos por la norma. Este documento tienen la función de servir de guía a la organización e indicar mediante referencias cuales son los documentos (en los niveles inferiores) que desarrollan o despliegan cada requisito de la norma.

Para el desarrolló de la documentación se desarrollo la visión del enfoque basado en procesos, el cual permite mejorar la utilización de los recursos, tener un mayor control de las actividades para el logro de los objetivos, realizar gestión basada en las necesidades de los estudiantes, identificar los procesos que no generan valor

agregado, proporcionar una mayor facilidad para la toma de decisiones. La organización aumentó la comprensión de su labor con respecto a la satisfacción del cliente y la integración con otros procesos. Este aspecto se pudo evidenciar en el momento de la construcción del mapa de procesos del cual participaron administrativos y docentes.

En el colegio Shalom quedaron establecidos como grandes procesos: Los procesos estratégicos Dirección y Sistema de Gestión de Calidad, los procesos misionales Gestión académica y Gestión a la comunidad y los de apoyo, donde se encuentra la Gestión administrativa establecidos como subprocesos que las sustentan Presupuesto, Compras, Mantenimiento, Recurso humano y Admisión y matrícula; le permiten a la institución direccionar y priorizar sobre aquello que representa mayor importancia en la misma, dándole funcionalidad a la organización proporcionándole a cada miembro de la institución identificar su participación, alcance y compromiso dentro de la organización.

## RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la Institución la ampliación de su comité de calidad dado los múltiples beneficios que representa contar con diferentes posiciones del personal que hacen parte de la misma.
- Se recomienda continuar con la publicación de los boletines de calidad, teniendo en cuenta que es el medio más efectivo para la actualización e información de los usuarios, en este caso los padres de familia, alumnos y comunidad en general.
- Dada la competitividad del mercado con respecto a las Instituciones educativas y el afán de que estas se certifiquen, es necesario que se de continuidad inmediata al proceso iniciado.

## BIBLIOGRAFIA

- Chaín, C. 2001. Técnicas de gestión de calidad en Instituciones Documentales (Citado Junio 2007).
- Centro de Capacitación y Producción (CECAP), “CECAP Competencias y Evaluación, dos vías hacia la mejora de la calidad en la educación”. Cinterfor/OIT, Papeles de la Oficina Técnica Nº 15, Montevideo, julio de 2005.
- Evans R, James y Lindsay M., William. Administración y Control de la Calidad. México: Thomson Editores, S.A. 2005.
- MÉNDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de Investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4ª. Ed. México: Limusa, S.A. 2006.
- Patiño G, C A Modelos de Calidad en la formación profesional y en la educación .Análisis y complementariedad. Montevideo Cinterfor/ OIT 2006 Cap 2
- POLA MASEDA, Ángel y PALOM RICO, Santiago, ISO 9000 y la base documental. Barcelona: Gestión y Planificación Integral S.A.



- ROA VARELA, Alberto. “Acreditación de la Educación: el reto del aseguramiento de la Calidad”. En: Foro Internacional de Modelos de Calidad y su aplicación en preescolar, básica y media, CONACED, Bogotá, 2005.
- RODRÍGUEZ PATIÑO, José Albeiro. Módulo Normalización - Gestión de la Documentación. Pereira Universidad Tecnológica de Pereira 2008. p.2.
- RODRÍGUEZ PATIÑO, José Albeiro. Manual Normalización – Gestión de la Documentación .Sistemas De Gestión de la Calidad. Requisitos Bogotá: ICONTEC, 2000.
- TOBÓN, Fabio. “La calidad, un solo lenguaje para la excelencia”. En: Foro Internacional de Modelos de Calidad y su aplicación en preescolar, básica y media”, organizado por CONACED, Bogotá, 2005.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS GTC 2000 Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal. ICONTEC 2007.
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas NTC ISO 9001
- Decreto 1860/94 Ministerio de Educación Nacional
- Decreto 0230/02 Ministerio de Educación Nacional

- Decreto 1850/02 Ministerio de Educación Nacional.
- GUIA 2 Ministerio de Educación Nacional.
- GUIA 3 Ministerio de Educación Nacional.
- GUIA 5 Ministerio de Educación Nacional.
- GUIA 11 Ministerio de Educación Nacional.
- GUIA 15 Ministerio de Educación Nacional.
- Ley 115/94 Ministerio de Educación.
- Ley 715/01 Ministerio de Educación.
- Plan de Desarrollo Departamental 2008-2011.
- Plan de Desarrollo Municipal 2008-2011
- CLAVIJO AVENDAÑO, Cristal y LONDOÑO JARAMILLO, Lina Marcela. Mejoramiento del S.G.C. bajo la norma técnica colombiana ISO 9001:2000 en el proceso gestión de recursos de la empresa multipropósitos de Calarcá (Tesis de grado). Calarcá, 2007.

- <http://www.calidad.com.mx>,
- <http://www.revistanovenyaynueve.org/downloads/07/opinion1.pdf>.

# **ANEXOS**

ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD								
3.1. POLÍTICA DE EDUCACIÓN								
PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	SUBPROGRAMA		META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA DE PROYECTO	
3.1.1	COBERTURA EDUCATIVA INCLUYENTE CON ACCESO Y PERMANENCIA	1. Incrementar en el sector oficial durante el cuatrienio, tres puntos porcentuales en la tasa de cobertura, pasando del 81% al 84%.	1. Tasa de cobertura en preescolar, básica -primaria, secundaria y educación media.	3.1.1.1	Un sistema educativo generador de inclusión con calidad y equidad	Incrementar el Número de alumnos matriculados.	1. Alumnos matriculados: 2008: 54.668 2009: 55.215 2010: 55.767 2011: 56.325	VINCULACIÓN Y RETENCIÓN DE NIÑOS, JÓVENES Y ADULTOS EN EL SISTEMA: Atención a Población vulnerable (Propuestas pedagógicas específicas para quienes presentan fracaso escolar, niños y jóvenes extra edad, desplazados y reinsertados, necesidades educativas especiales) - La Escuela Busca al Niño, al Joven y al Adulto - Atención al menor infractor -
		2. Aumentar la tasa de permanencia en 0.5% anual, pasando del 94.5% del año 2007 al 96.5% en el año 2.011	2. Tasa de permanencia			Disminuir anualmente el índice de deserción escolar, pasando del 5.5% al 3.5% en el cuatrienio Línea base: En el 2007 desertaron del sistema 2.994 estudiantes	2. Tasa de deserción anual	

ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD							
3.1.	POLÍTICA DE EDUCACIÓN						
PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	SUBPROGRAMA		META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA DE PROYECTO
							Educación rural y campesina - Educación ambiental- Atención a la primera infancia - Educación de adultos - Transporte escolar - Funcionamiento y prestación del servicio educativo - Evaluación de docentes vinculados por el decreto 1278 de 2001 para ingreso y ascensos en el escalafón.

ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD								
3.1.	POLÍTICA DE EDUCACIÓN							
PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	SUBPROGRAMA		META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA DE PROYECTO	
3.1.2	CALIDAD Y PERTINENCIA PARA SER, SABER Y SABER HACER	1. Incorporar y dinamizar programas transversales e intersectoriales para fortalecer el desarrollo de competencias para la vida y la formación integral del ser, en nueve (09) Instituciones Educativas Oficiales.	Número de instituciones oficiales vinculadas al desarrollo de estos programas	3.1.2.1	Mejoramiento de procesos pertinentes a la gestión escolar	2.008: Programa formulado y socializado	Número de instituciones vinculadas	ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ACADÉMICA, ENAMARCADAS EN PLANES DE MEJORAMIENTO: Cualificación del aprendizaje de matemáticas, Ciencias Básicas y Educación Ambiental - Uso de las TICs como herramienta pedagógica - Investigación educativa - Fortalecimiento de habilidades comunicativas
		1. Vincular al 30% de la población escolarizada e	porcentaje de estudiantes atendidos en condiciones de			2009/2011: Nueve (09) instituciones vinculadas al programa ( tres (3) por año)		

ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD							
3.1.	POLÍTICA DE EDUCACIÓN						
PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	SUBPROGRAMA		META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA DE PROYECTO
	identificada en condiciones de riesgos, en programas intersectoriales de prevención y construcción de proyectos de vida	riesgo psicosocial/porcentaj e de estudiantes identificados en condiciones de riesgo psicosocial			2009/2011: Población identificada en condición de riesgo (consumo de sustancias sicoactivas, violencia escolar, sexual y familiar, suicidio, embarazo precoz, pandillas, vandalismo), vinculada a programas de prevención y proyectos de vida- 10% cada año	de prevención en cada uno de los riesgos.	bilingüismo - Educación para la vida: Infancia, juventud y familia ( Educación para la sexualidad y proyectos de vida) - La convivencia escolar como estrategia para el desarrollo humano y social - Fortalecimiento de la educación media técnica: desarrollo de competencias laborales específicas y culturas de emprendimiento y empleo productivo -



ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD							
3.1.	POLÍTICA DE EDUCACIÓN						
PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	SUBPROGRAMA		META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA DE PROYECTO
	3. Aumentar anualmente en 1 punto el promedio municipal de resultados de Pruebas ICFES. (línea de base 40 puntos)	Variación de resultados de las pruebas ICFES.			2008/2011: Mejores resultados en pruebas ICFES	3.-Puntajes municipales obtenidos en cada área evaluada en relación con el promedio nacional.(Nuevo indicador)	Cultura ciudadana - Deporte, recreación, ocio saludable y productivo - Cualificación del desempeño de directivos, docentes y administrativos - Excelencia para docentes directivos, docentes y administrativos - Elaboración de la agenda estratégica educativa para la ciudad - Aula como sistema generador de procesos educativos - Reingeniería de proyectos educativos institucionales -

ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD							
3.1.	POLÍTICA DE EDUCACIÓN						
PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	SUBPROGRAMA		META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA DE PROYECTO
							Preparación para la pruebas SABER e ICFES- Fortalecimiento de los planes escolares para la prevención y atención de desastres.
	4. Disminuir en un 5% los índices de fracaso escolar en las evaluaciones internas.	Porcentaje de estudiantes con valoraciones deficientes e insuficientes en cada periodo			2009/2011: Disminuir en 1.7 % los resultados deficientes e insuficientes correspondientes a cada año escolar.	4. Número de escolarizados que superan valoraciones negativas (Nuevo indicador)	ACCIONES DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ACADÉMICA, ENAMARCADAS EN PLANES DE MEJORAMIENTO: Cualificación del

ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD							
3.1.	POLÍTICA DE EDUCACIÓN						
PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	SUBPROGRAMA		META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA DE PROYECTO
	5. Implementar en las 32 instituciones oficiales, procesos de reestructuración pedagógica, curricular y didáctica.	5. Porcentaje de instituciones oficiales han incorporado en su PEI transformaciones educativas.			5. Anualmente 10 instituciones presentan currículos y planes de estudio pertinentes y con metodologías flexibles	5. Número de instituciones que incorporan cada año en su PEI transformaciones educativas (Nuevo indicador)	aprendizaje de matemáticas, Ciencias Básicas y Educación Ambiental - Uso de las TICs como herramienta pedagógica - Investigación educativa -
	6. Incorporar el uso y apropiación de herramientas tecnológicas y bilingües (inglés) en las 32 instituciones oficiales, que posibiliten la competitividad de los egresados	6. Porcentaje de instituciones educativas han incorporado nuevas tecnologías y/o el bilingüismo en los procesos de enseñanza y de aprendizaje			6. 2009/2011: Cada año 10 - 12 instituciones incorporan el uso de herramientas tecnológicas y el bilingüismo en sus procesos de enseñanza y aprendizaje	6..Número de instituciones educativas que cada año incorporan el uso de herramientas tecnológicas y/o el bilingüismo en sus procesos de enseñanza (nuevo indicador)	Fortalecimiento de habilidades comunicativas y bilingüismo - Educación para la vida: Infancia, juventud y familia ( Educación para la sexualidad y proyectos de vida) - La convivencia escolar como estrategia para el

ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD							
3.1.	POLÍTICA DE EDUCACIÓN						
PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	SUBPROGRAMA		META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA DE PROYECTO
	para vincularse al mercado laboral y/o continuar su ciclo de formación						desarrollo humano y social - Fortalecimiento de la educación media técnica: desarrollo de competencias laborales específicas y culturas de emprendimiento y empleo productivo - Cultura ciudadana - Deporte, recreación, ocio saludable y productivo - Cualificación del desempeño de directivos, docentes y administrativos - Excelencia para docentes directivos, docentes y administrativos -

ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD							
3.1.	POLÍTICA DE EDUCACIÓN						
PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	SUBPROGRAMA		META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA DE PROYECTO
							Elaboración de la agenda estratégica educativa para la ciudad - El aula como sistema generador de procesos educativos - Reingeniería de proyectos educativos institucionales - Preparación para la pruebas SABER e ICFES
	1. Construcción de aulas de clase y de restaurantes escolares.	1. Número de aulas y de restaurantes construidos cada año.	3.1.2.2	Dotación y mejoramiento de ambientes escolares	1. 2009/2011: Construcción de dos aulas y dos restaurantes escolares por año	1. Número de aulas y restaurantes escolares construidos (nuevo indicador)	APOYO A INSTITUCIONES EDUCATIVAS: Apoyo a los fondos de servicios educativos - Apoyo a la prestación del servicio educativo.

ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD							
3.1.	POLÍTICA DE EDUCACIÓN						
PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	SUBPROGRAMA		META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA DE PROYECTO
	2. Mejoramiento y adecuación de plantas físicas de instituciones	2. Número de instituciones mejoradas y adecuadas			2. 2009/2011: Mejoramiento de la planta física de un promedio de 7 a 9 sedes por año	2. Número de plantas físicas mejoradas (nuevo indicador)	CONSTRUCCIÓN, MANTENIMIENTO Y ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTUR A EDUCATIVA: Construcción, mantenimiento y adecuación de la infraestructura educativa ( plantas físicas y restaurantes)
	3. Dotación y mantenimiento de mobiliario y equipos y software	3. Mobiliario, equipos y software entregados a las instituciones Educativas			2009/2011: Cada año 10 instituciones educativas dotadas con mobiliario básico requerido, equipos y software.	3. Número de instituciones dotadas con mobiliario, equipos y software 4. Número promedio de escolarizados por herramienta de	DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS: Dotación y mantenimiento de equipos y software educativo para instituciones educativas - Mantenimiento de

ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD							
3.1.	POLÍTICA DE EDUCACIÓN						
PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	SUBPROGRAMA		META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA DE PROYECTO
						trabajo (nuevo indicador).	equipos y otros bienes muebles de las instituciones educativas - Dotación de instituciones educativas (mobiliario, herramientas virtuales y equipos) - Dotación y apoyo a expresiones artísticas.
	1 Continuar con el proyecto de becas estudiantiles para estudiantes de grado once (11)	1. Número de estudiantes que continúan con el incentivo	3.1.2.3	Cualificación y apoyo a procesos educativos	2008: Estudio sobre parámetros para otorgar el incentivo	1. Norma con nuevos parámetros	FONDO DE BECAS ESTUDIANTILES: Incentivos a mejores estudiantes (Becas estudiantiles y otros incentivos)
	2. Integrar	2. Reglamento			2. Visitas de	2. Numero de	PROYECTOS DE

ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD							
3.1.	POLÍTICA DE EDUCACIÓN						
PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	SUBPROGRAMA		META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA DE PROYECTO
	acciones de control al ciclo integral de gestión	territorial de inspección y vigilancia			control al 100% de instituciones de educación formal y el 50% a instituciones para el trabajo y desarrollo humano	instituciones educativas visitadas por año (indicador nuevo)	CALIDAD:- Implementación de procesos de inspección y vigilancia - Evaluación de obras escritas para ascensos de docentes vinculados por el Decreto 2277 -
	3. Aumentar cien (100) cupos anuales en programas de alimentación escolar y bienestar estudiantil	3. Número de estudiantes atendidos en cada programa			3. Desarrollar acciones articuladas intersectoriales con el fin de optimizar resultados	3. Número de secretarías e instituciones vinculadas a estos programas	ALIMENTACIÓN ESCOLAR: Alimentación escolar PROGRAMAS SOCIALES A LA COMUNIDAD: Bienestar estudiantil (útiles escolares, uniformes y seguro estudiantil)



ANEXO 1. EJE ESTRATÉGICO DE DESARROLLO SOCIAL Y HUMANO CON EQUIDAD								
3.1.	POLÍTICA DE EDUCACIÓN							
PROGRAMA	META DE RESULTADO	INDICADOR DE RESULTADO	SUBPROGRAMA		META DE PRODUCTO	INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA DE PROYECTO	
3.1.3	GESTIÓN PARA LA EFICIENCIA CON ARTICULACIÓN Y PARTICIPACIÓN	1. Implementar el 100% de los procesos de modernización en la secretaria de educación municipal acorde con los lineamientos del ministerio de educación nacional.	1. Porcentaje de implementación de procesos de modernización	3.1.3.1	Mejoramiento de la gestión Administrativa	2008/2011: Implementación de procesos y macro procesos	1. Número de macro procesos y procesos implementados	Funcionamiento y prestación de servicios del nivel central Modernización como estrategia organizacional de la Secretaría de Educación Municipal y de las Instituciones Educativas
		2. Implementación de sistemas de información en todas las instancias y niveles del sistema educativo	2. Nivel de satisfacción de logro con relación al Ministerio de Educación Nacional y las instituciones educativas			2008/2011: el 100% de sistemas de información operando satisfactoriamente	2. Número de sistemas de información implementados y operación satisfactoriamente	Implementación de sistemas en línea (Ministerio, Secretaría de Educación Municipal e instituciones)

**ANEXO 2. PLANIFICACION DE LA CALIDAD**

PLANIFICACION DE LA CALIDAD "Servicio de Educación Media y Básica"		Profesores estables	Salario justo	Ambiente laboral	Capacitación permanente	Administrativos:	Estabilidad laboral	Salario justo	Organización en la	Proyección a la	TOTAL	
Expectativas, necesidades y requisitos legales del Usuario		IMPORTANCIA RELATIVA	5	6	7	9	2	4	3	8	1	
PADRES	Excelencia académica	7	7*5*5=175	7*6*3=126	7*7*5=245	7*9*5=315	7*2*5=70	7*4*5=140	7*3*3=63	7*8*5=280	7*1*5=35	1149
	Formación integral	6	6*5*5=150	6*6*3=108	6*7*5=210	6*9*5=270	6*2*3=36	6*4*3=72	6*6*3=54	6*8*5=240	6*1*5=30	1170
ESTUDIANTES	Aprendizaje	5	5*5*3=75	5*6*3=90	5*7*3=105	5*9*5=225	5*2*3=30	5*4*3=60	5*3*3=45	5*8*3=120	5*1*3=15	765
	Ambiente escolar de calidez	3	3*5*3=45	3*6*3=54	3*7*5=105	3*9*3=81	3*2*5=30	3*4*1=12	3*3*1=9	3*8*5=120	3*1*3=9	456
	Proyección para la vida	4	4*5*3=60	4*6*1=24	4*7*3=84	4*9*3=108	4*2*3=24	4*4*3=48	4*3*3=36	4*8*3=96	4*1*5=20	500
COMUNIDAD	Excelencia académica	1	1*5*3=15	1*6*3=18	1*7*3=21	1*9*3=27	1*2*3=6	1*4*3=12	1*3*3=9	1*8*3=24	1*1*3=3	135
	Formación de valores	2	2*5*3=30	2*6*3=36	2*7*5=70	2*9*3=54	2*2*3=12	2*4*3=24	2*3*1=6	2*8*3=48	2*1*5=10	290
<b>TOTAL</b>			550	456	840	1080	208	368	222	928	122	4774

**ANEXO 3. DIRECTRICES DE CALIDAD PARA EL COLEGIO SHALOM DE LA CIUDAD DE ARMENIA.**

<b>Expectativas, necesidades y requisitos de los usuarios.</b>	<b>Valor obtenido</b>	<b>Expectativas de las partes interesadas y metas de la organización. (corporación)</b>	<b>Valor obtenido</b>
Excelencia Académica	1149	Capacitación permanente	1080
Formación Integral	1170	Organización, eficacia en la prestación del Servicio Educativo	928
Aprendizaje	765	Ambiente Laboral Favorable	840
Proyección para la vida	500	Estabilidad laboral del cuerpo Docente	550

\* PUNTAJES RESALTADOS EN AZUL, INDICAN LOS PUNTAJES CON MAYOR CALIFICACION.

#### ANEXO 4. DIRECTRICES PARA LA POLÍTICA DE CALIDAD.

<b>Directrices para la política de calidad</b>	
<b>1</b>	Excelencia Académica
<b>2</b>	Formación Integral
<b>3</b>	Aprendizaje
<b>4</b>	Proyección para la vida
<b>5</b>	Capacitación permanente
<b>6</b>	Organización, eficacia en la prestación del Servicio Educativo
<b>7</b>	Ambiente Laboral Favorable
<b>8</b>	Estabilidad laboral del cuerpo Docente

Teniendo en cuenta la afinidad de las 8 directrices señaladas dentro del formato para el establecimiento de la política, se seleccionaron como principales cinco de ellas, quedando así las otras tres incluidas por afinidad de la siguiente manera el Aprendizaje dentro de la Excelencia Académica, la Proyección para la vida en la Formación Integral y la Estabilidad laboral del cuerpo Docente en el Ambiente Laboral.

## ANEXO 5. DIRECTRICES PARA LA POLÍTICA DE CALIDAD

<b>Directrices para la política de calidad</b>		<b>POLITICA DE CALIDAD</b>
<b>1</b>	Excelencia Académica	<p>El Colegio SHALOM de la Ciudad de Armenia ha establecido como política de calidad:</p> <p>Prestar Servicios educativos con directrices que apunten a la consecución de la excelencia académica, garantizando una formación integral basada en Principios y Valores Cristianos. Para ello se cuenta con docentes de altas calidades humanas y formativas, haciendo de la capacitación permanente una constante dentro de la Institución, fortaleciendo así la prestación de un servicio eficiente y la consecución de un adecuado ambiente laboral.</p>
<b>2</b>	Formación Integral	
<b>3</b>	Capacitación permanente	
<b>4</b>	Eficiencia en el Servicio	
<b>5</b>	Ambiente Laboral Favorable	

**ANEXO 6. DESPLIEGUE DE OBJETIVOS.**

<b>Objetivo:</b> Garantizar el logro de la excelencia académica para el logro de educandos competentes.			<b>Indicador:</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de implementación</b>	<b>Fecha de ejecución</b>	<b>Observaciones</b>

## **ANEXO 7. COLEGIO CRISTIANO SHALOM. PROCESO DE GESTION DE CALIDAD**

Dentro del proceso de Gestión de Calidad que se esta iniciando en la Institución, se requiere establecer el que hacer de la dirección en cada gran proceso, por lo tanto requerimos de su colaboración en la elaboración de la misma.

## **ANEXO 8. COLEGIO CRISTIANO SHALOM. PROCESO DE GESTION DE CALIDAD**

<b>GESTION DIRECTIVA</b>	
<b>Que se hace:</b>	
<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	
<b>Que se hace:</b>	
<b>GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	
<b>Que se hace:</b>	

Dentro del proceso de Gestión de Calidad que se esta iniciando en la Institución, se requiere establecer el que hacer del cuerpo docente dentro de cada gran proceso, por lo tanto requerimos de su colaboración en la elaboración de la misma.

<b>AREA ACADEMICA</b>	
<b>Que se hace:</b>	
<b>GESTION A LA COMUNIDAD</b>	
<b>Que se hace</b>	
<b>ADMISION Y MATRICULA</b>	
<b>Que se hace</b>	

Nota: teniendo en cuenta que dentro de este último proceso se incluye: Presupuesto, Recurso humano, Admisión y matricula, Compras y Mantenimiento



## ANEXO 9. ACTAS DE REUNIONES

COLEGIO SHALOM – UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

ACTA DE REUNION N° 001

Fecha: 15 de mayo de 2008  
Lugar: Oficina de la Rectoría del colegio  
Asistentes: ANA MILENA VILLAMIZAR Rectora del Colegio Shalom  
CLAUDIA JANETH LADINO Profesional Estudiante de Postgrados  
KAROL JULIANA TABORDA Profesional Estudiante de Postgrados  
JOHN EDWARD HERRERA QUINTERO Director de Trabajo

### Orden del día.


- Se hizo presentación de los estudiantes de la Especialización en Gestión de la Calidad y Normalización Técnica de la Universidad La Gran Colombia y la Universidad Tecnológica de Pereira, que realizarían el trabajo en el colegio.
- Se presentó el alcance del proyecto el cual abarca la Documentación de sistema de gestión de la calidad basado en la norma GTC 200.
- La documentación del SGC comprende el manual de Calidad, Procesos y Procedimientos, e Instructivos y Registros.
- Se hace la visita a las instalaciones físicas del colegio.
- Se solicita a la Rectora la siguiente información:
  - La Misión
  - La Visión
  - Historia del colegio
  - Organigrama
  - Tipo de organización
  - Tamaño de la organización
  - Planta física
  - Localización
- Se acuerda el horario de trabajo los días miércoles a las 10 am de la mañana, si se necesita mas horas se hablará con antelación con la rectora.

### Propuesta para trabajo para las próximas semanas

- Conferencia de sensibilización para el equipo del colegio definido por la rectora.
- Taller de construcción de la política de calidad.
- Realización del primer boletín de calidad. Se sugiere normalizar el boletín.

Se termina la reunión, siendo las 11:30 am. Para constancia se firma en la ciudad de Armenia el día 15 de mayo de 2008.

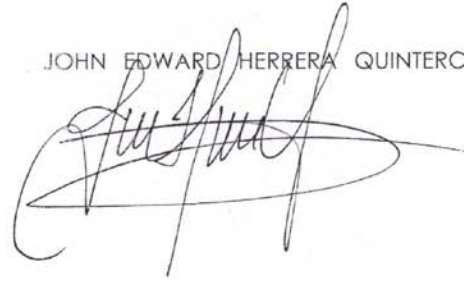
  
ANA MILENA VILLAMIZAR

  
CLAUDIA JANETH LADINO

KAROL JULIANA TABORDA

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'K. Taborda', written in a cursive style.

JOHN EDWARD HERRERA QUINTERC

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'John Herrera', written in a cursive style.

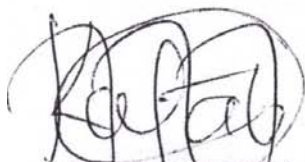
ACTA  
VISITA COLEGIO SHALOM

AGOSTO 1 2008

Se revisan cuidadosamente los compromisos adquiridos en última reunión por parte de estudiantes y Directiva

- Entrega de documentos de la Institución :
  1. Misión y Visión.
  2. Reseña Histórica.
  3. Perfiles de Estudiantes y cuerpo docente.
  4. Valores Institucionales.
  5. Organigrama.
  6. Entrega de Formatos diligenciados para establecimiento de Política de calidad d la Institución.

  
ANA MILENA VILLAMIZAR TAMAYO  
DIRECTORA COLEGIO SHALOM



KAROL JULIANA TABORDA M.

  
CLAUDIA JANET LADINO R

ACTA DE REUNION N 003

Fecha: 1 de Agosto de 2008  
Lugar: Oficina de Rectoría del Colegio  
Asistentes: ANA MILENA VILLAMIZAR. Rectora del Colegio Shalom  
CLARA INES HOME Docente Delegada.  
CLAUDIA JANET LADINO Profesional Estudiante de Postgrado  
KAROL JULIANA TABORDA Profesional Estudiante de Postgrado

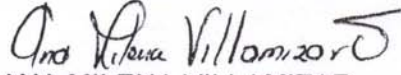
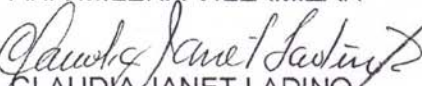
**Orden del día**

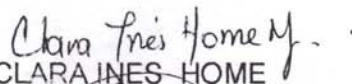
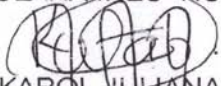
- Aclaración por parte de las estudiantes a la delegada de la dirección acerca de la importancia de haber realizado la sensibilización de la Implementación del Sistema de Gestión de la calidad al interior de la institución previo al diligenciamiento de los formatos.
- Se presentó a la directora y a la delegada los resultados obtenidos a partir del diligenciamiento de los formatos por parte del cuerpo docente para el establecimiento de la política de calidad de la Institución.
- Se presenta la política de Calidad .
- Se invita a las estudiantes por parte de la directora y delegada en el proceso a realizar la sensibilización el día 8 de Agosto dentro de la Jornada Pedagógica en el horario de 9:30 a 11 a.m. dada la importancia de empoderar al grupo de docentes del proceso iniciado por parte del colegio
- Se sugiere a la Directora considerar el replanteamiento del organigrama que actualmente tiene la Institución.
- Se acuerda el horario de trabajo en adelante los viernes de 9:30 a 10:30.

**Propuesta para trabajo las próximas semanas**

- Conferencia de sensibilización para el cuerpo de docentes de la Institución.
- Taller Grupal con el cuerpo de docentes para la socialización de las diferentes actividades desarrolladas en la Institución basada en los objetivos que conformaron la política de calidad a partir del formato diligenciado por los mismos.

Finaliza la reunión siendo las 10 a.m.

  
ANA MILENA VILLAMIZAR  
  
CLAUDIA JANET LADINO

  
CLARA INES HOME  
  
KAROL JULIANA TABORDA

**ACREDITACION EN EL SISTEMA DE GESTION Y CALIDAD**

**ACTIVIDAD: Sensibilización**

**FECHA Y HORA: Agosto 08 de 2008 9:30 a.m. a 11:30 a.m.**

**ASISTENTES**

NOMBRE	CEDULA	FIRMA
PAULA ANDREA HERNANDEZ	41.937.945	<i>Paula H.</i>
ANGIE ESTAFANIA BARBOSA	1.094.911.723	<i>Angie Estefania Barbosa</i>
MARIA HELENA SANCHEZ	301353.048	<i>Maria Helena Sanchez</i>
RUTH MARIA GONZALEZ	41.949.617	<i>Ruth Maria Gonzalez</i>
MARTA CECILIA CANO	41916.680 A	<i>Marta Cecilia Cano</i>
ANGELICA MARIA OSPINA	41943971	<i>Angelica M. Ospina</i>
ALICIA LONDOÑO ZAMORA	41925762	<i>Alicia Londoño Zamora</i>
ARIEL ARIAS VALENCIA		
TEMISTOCLES CASTAÑO	89000830	<i>Temistocles Castaño</i>
ADRIANA SAENZ SOLORIZANO	41922.596	<i>Adriana Saenz Solorzano</i>
CLARA INES HOME MARTINEZ	51827.419 Bta.	<i>Clara Ines Home Martinez</i>
LUIS ALFONSO LOPEZ JURADO	7544461	<i>Luis Alfonso Lopez Jurado</i>
SIGIFREDO CAICEDO		
ANA MILENA VILLAMIZAR	41912667 Armenia	<i>Ana Milena Villamizar</i>

**Responsables**

*Claudia Janet Ladino*  
 CLAUDIA JANETH LADINO  
 C.C 41924.862

*Karol Juliana Taborda*  
 KAROL JULIANA TABORDA  
 C.C 41953223

COLEGIO SHALOM-UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

ACTA DE REUNION N 004

Fecha: 8 de Agosto de 2008  
Lugar: Auditorio Colegio Shalom  
Asistentes: Cuerpo de docentes de la Institución (se anexa lista de asistencia)  
ANA MILENA VILLAMIZAR. Rectora del Colegio Shalom  
CLARA INES HOME Docente delegada.  
CLAUDIA JANET LADINO Profesional Estudiante de Postgrado  
KAROL JULIANA TABORDA Profesional Estudiante de Postgrado

**Orden del día**

- Realización de sensibilización para el cuerpo de docentes de la Institución acerca del proceso de acreditación iniciado por el Colegio Shalom.
- Presentación de la Política de calidad al cuerpo de docentes.
- Realización de Taller Grupal con el cuerpo de docentes para la socialización de las diferentes actividades desarrolladas en la Institución a partir de la entrega de formatos para tal fin.
- Se recogen impresiones verbales frente a lo desarrollado en la sensibilización.
- Entrega de una copia de la norma GTC 200 para instituciones Educativas a la directora de la Institución quien se comprometió a entregar a cada docente una copia de la misma .

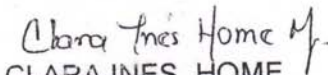
**Propuesta de trabajo para las próximas semanas.**

- Presentación de organigrama modificado para sometimiento a consideración de las directivas.
- Presentación de bosquejo del primer boletín de calidad.

Se termina la reunión siendo las 11:30 a.m. para constancia se firma en la Ciudad De Armenia el día 15 de Agosto de 2008.

  
ANA MILENA VILLAMIZAR

  
CLAUDIA JANET LADINO

  
CLARA INES HOME

  
KAROL JULIANA TABORDA

COLEGIO SHALOM-UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

ACTA DE REUNION N. 005

Fecha: 15 de Agosto de 2008  
Lugar: Biblioteca del Colegio  
Asistentes: CLARA INES HOME Docente Delegada.  
CLAUDIA JANET LADINO Profesional Estudiante de Postgrado  
KAROL JULIANA TABORDA Profesional Estudiante de Postgrado

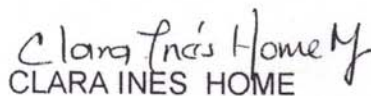
**Orden del día**

- Entrega de el Organigrama de la Institución con las modificaciones sugeridas por las estudiantes, el cual se someterá a consideración de la Directivas.
- Entrega del Bosquejo del Primer Boletín de Calidad a socializar en la Institución.
- Se plantea a la representante de la Institución la profesora Clara Inés Home la necesidad de replantear la Visión de la Institución.

Se termina la reunión siendo las 10:30 a.m. para constancia se firma en la Ciudad De Armenia el día 15 de Agosto de 2008.

**Propuesta de trabajo para las próximas semanas.**

- Elaboración del mapa de procesos con personal de la Institución.
- Sensibilización frente al tema de certificación al personal de apoyo de la Institución (Secretaria.)

  
CLARA INES HOME

  
CLAUDIA JANET LADINO

  
KAROL JULIANA TABORDA

# COLEGIO SHALOM-UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

## ACTA DE REUNION N. 006

Fecha: Septiembre 1 de 2008  
Lugar: Rectoría del Colegio.  
Asistentes: Clara Inés Home Docente Delegada.

CLAUDIA JANET LADINO Profesional Estudiante de Postgrado  
KAROL JULIANA TABORDA Profesional Estudiante de Postgrado

### Orden del día

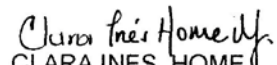
- La docente Clara Inés da a conocer que fue socializado el Boletín propuesto ante la Junta del Colegio y este será sometido a revisión.
- De igual manera comenta la estrategia empleada por los docentes de todos los grados para realizar con los estudiantes talleres de sensibilización frente al tema de calidad, donde se seleccionará la mejor y se implementara en todo el Colegio.
- Se explica a las 2 docentes la importancia de empezar a realizar entre todos el mapa de procesos a partir de la sensibilización efectuada, se entrega un taller para tal propósito.
- Las docentes elaboran un listado de las actividades realizadas al interior del plantel.
- Ante la ausencia de la directora y la docente acompañante, se decide realizar un formato para ilustrar de mejor manera la elaboración del mapa de procesos, el que se entregara el día 2 de septiembre y será diligenciado por la planta de docentes.
- Se concreta la fecha del 8 de septiembre para la sensibilización de la elaboración del Mapa de Procesos previo diligenciamiento del formato con la presencia de todo el cuerpo de docentes y la dirección.
- Se entrega a la secretaria del Colegio material para su sensibilización.

Se termina la reunión siendo las 11:30 am




**Propuesta de trabajo para las próximas semanas.**

- Asesoría al personal docente y directivo de la Institución para la realización de la caracterización del mapa de procesos .
- Sensibilización frente al tema de certificación al personal de apoyo de la Institución (Secretaria.)

  
CLARA INES HOME

  
CLAUDIA JANET LADINO

  
KAROL JULIANA TABORDA

# COLEGIO SHALOM-UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

## ACTA DE REUNION N. 007

Fecha: Septiembre 8 de 2008  
Lugar: Rectoría del Colegio.  
Asistentes: Cuerpo de Docentes del Colegio

CLAUDIA JANET LADINO Profesional Estudiante de Postgrado  
KAROL JULIANA TABORDA Profesional Estudiante de Postgrado

### **Orden del día**

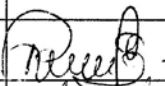

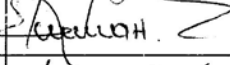
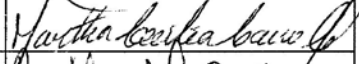
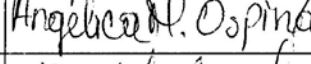
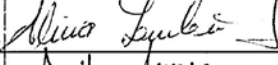
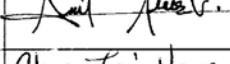
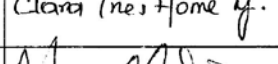
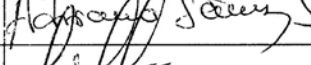

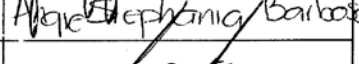

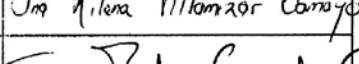
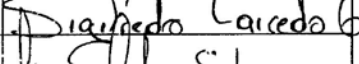
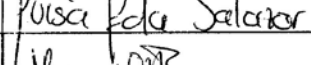
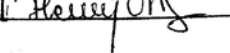
- Realización de asesoría al personal docente y directivo de la Institución para la caracterización del mapa de procesos .
- Entrega de formatos para su diligenciamiento luego de la asesoría.
- Recolección de formatos

Se termina la reunión siendo las 11:30 am. para constancia se firma en la Ciudad De Armenia el día 8 de septiembre de 2008.(se anexa lista de asistentes a la sensibilización).

### **Propuesta de trabajo para las próximas semanas.**

- Recolección de formatos diligenciados por la directiva.
- Socialización del Organigrama de la Institución.
- Presentación de Bosquejo del Mapa de Proceso

**GESTION DE CALIDAD  
 ASISTENCIA LUNES 08 DE SEPTIEMBRE**

NOMBRE	FIRMA
RUT MARIA GONZALEZ	
MARIA HELENA SANCHEZ	
PAULA ANDREA HERNANDEZ MORALEZ	
MARTA CECILIA CANO CARVAJAL	
ANGELICA MARIA OSPINA BURBANO	
ALICIA LONDOÑO ZAMORA	
ARIEL ARIAS VALENCIA	
CLARA INES HOME MARTINEZ	
ADRIANA SAENZ SOLORZANO	
LUIS ALFONSO LOPEZ	
ANGIE STEFANIA BARBOZA	
TEMISTOCLES CASTAÑO	
ANA MILENA VILLAMIZAR	
SIGIFREDO CAICEDO	
LUISA FERNANDA SALAZAR	
HENRY ORTIZ	

COLEGIO SHALOM-UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA

ACTA DE REUNION N. 008

Fecha: Septiembre 12 de 2008

Lugar: Rectoría del Colegio.

Asistentes:

CLARA INES HOME Delegada de la rectoría  
CLAUDIA JANET LADINO Profesional Estudiante de Postgrado  
KAROL JULIANA TABORDA Profesional Estudiante de Postgrado

**Orden del día**

- Informe por parte de la Docente delegada CLARA INES HOME

La docente comenta que durante la Socialización del Organigrama de la Institución la Junta directiva del colegio manifiesta la inquietud acerca de la ubicación del área de tesorería en este, siendo aclarado por las estudiantes del postgrado el por que de esta ubicación .De otro lado se hace la observación frente al término de la "temporalidad de los Docentes" debiendo cambiarse por el de "catedráticos".

Se hace entrega por la docente de La Misión y la Visión de la institución con la versión mejorada la cual se revisará y finalmente se le hace énfasis por parte de las estudiantes del postgrado acerca de la necesidad que en el proceso de sensibilización esté todo el personal docente ,puesto que el no asistir los hace estar en desventaja para posteriores actividades frente al tema .Es sugerido por la delegada la necesidad de continuar con el proceso en la Institución dada la importancia para la Institución educativa.

Se programa la próxima reunión para el día 26 de septiembre.

Se termina la reunión siendo las 11:30 am

*Clara Ines Home M.*  
CLARA INES HOME

*Claudia Janet Ladino*  
CLAUDIA JANET LADINO

*Karol Juliana Taborda*  
KAROL JULIANA TABORDA

ACTA DE REUNION N. 009

Fecha: Octubre 2 de 2008  
Lugar: Rectoría del Colegio.  
Asistentes: ANA MILENA VILLAMIZAR. Rectora del Colegio  
JHON EDUARD HERRERA Director Trabajo de grado  
CLARA INES HOME Delegada de la rectoría  
CLAUDIA JANET LADINO Profesional Estudiante de Postgrado

La reunión programada para el día 26 de septiembre fue pospuesta por la realización de diversas actividades en el Colegio, siendo reprogramada para el día 2 de octubre por parte de la Directora del plantel educativo.


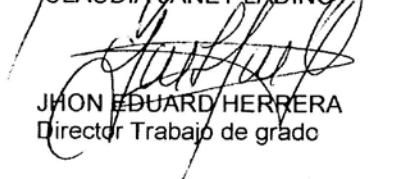
**Orden del día**

Solicitud de aclaración por parte de la Directora del Colegio frente al proceso realizado allí por las especialistas, así como el tiempo establecido para ello y la posible continuidad del mismo.


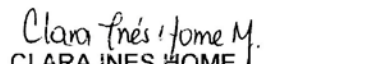
El Director del Trabajo de grado el Ingeniero JHON EDUARD HERRERA hace claridad al respecto argumentando que lo convenido entre la Universidad y el Colegio se centró en el Diseño de la Documentación del Sistema de gestión de la Calidad del Colegio , primer paso para la Implementación del Sistema de gestión , el que se desarrolló en un período de aproximadamente 5 meses, la Institución recibirá de este proceso el manual de Calidad además de valores agregados que no se contemplaron en sus inicios como son: optimización del organigrama, mejoramiento de Misión y Visión, establecimiento de la Política de calidad de la misma. Así mismo aclara que es hasta ahí que llega el trabajo sin embargo para la continuidad del proceso sería ya la institución quien se encargaría de asumir los honorarios de consultoría para la continuidad del proceso.

La directora queda satisfecha con la aclaración

Se termina la reunión siendo las 12:00 am. para constancia se firma en la Ciudad De Armenia el día 2 de Octubre de 2008

  
CLAUDIA JANET LADINO  
  
JHON EDUARD HERRERA  
Director Trabajo de grado

DIRECCION  
COLEGIO CRISTIANO  
ARMENIA

  
ANA MILENA VILLAMIZAR  
Directora del Colegio  
  
CLARA INES HOME  
Delegada de la Dirección.

## ANEXO 10. CONVENIO

### CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA Y LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA SHALOM

No. 00

Entre los suscritos a saber: **JAIME BEJARANO ALZATE**, mayor de edad, identificado con cédula de ciudadanía No. 7.808.929 expedida en Armenia, (Q), nombrado como Rector Delegatario de la Seccional Armenia mediante Resolución 013 del 01 del 01 de agosto de 2008 expedida por el Rector General, quien obra en nombre y representación legal de la Universidad La Gran Colombia, seccional Armenia, ente universitario autónomo, creado como persona jurídica de derecho privado, de utilidad común, sin ánimo de lucro organizada como corporación y, en su condición de Institución Educativa Superior como Universidad con Nit. 860.015.685 – 0, quien en adelante y para efectos del presente convenio se denominará **LA UNIVERSIDAD**, y de otra parte **ANA MILENA VILLAMIZAR TAMAYO** mayor y vecina de ARMENIA identificada con cédula de ciudadanía No 41.912.667 expedida en ARMENIA quien obra en su condición de Representante legal de la Institución Educativa de carácter privado **COLEGIO SHALOM** del Municipio de Armenia, con Nit. 90.4895 - 8 quien en adelante se denominará **LA INSTITUCION EDUCATIVA** hemos acordado celebrar el presente convenio de cooperación académica, científica y cultural que se regirá por las cláusulas que a continuación se establecen, previas las siguientes consideraciones: 1) Que la Ley 30 del 28 de diciembre de 1992 en su artículo 28 establece *"la autonomía universitaria consagrada en la Constitución Política de Colombia y de conformidad con la presente Ley, reconoce a las universidades el derecho a darse y modificar sus estatutos, designar sus autoridades académicas y administrativas, crear, organizar y desarrollar sus programas académicos, definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales, otorgar los títulos correspondientes, seleccionar a sus profesores, admitir a sus alumnos y adoptar sus correspondientes regímenes y establecer arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función institucional"*. 2) *Que de conformidad con el artículo 4º numeral 3º de los estatutos, la Universidad La Gran Colombia tiene como uno de sus objetivos ser factor de desarrollo científico, cultural, económico, político y ético a nivel regional, nacional, continental y mundial.* 3) *Que el artículo 4º de la Ley 115 de 1994 establece "Corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo, y es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales, garantizar su cubrimiento* 4) Que las partes requieren celebrar un convenio de colaboración académica, científica y cultural, especificando la responsabilidad de cada una de las partes en cuanto a las acciones a emprender, recursos requeridos, manejo académico, deportivo, recreativo, cultural y administrativo de las actividades; 5) Que las partes requieren aunar esfuerzos en procura del cumplimiento de los objetivos institucionales de cada una de las entidades involucradas, buscando prestar un mejor servicio educativo a la sociedad.

**CLAUSULA PRIMERA. OBJETO:** El presente convenio tiene como objeto aunar esfuerzos con el fin de planear y ejecutar acciones de carácter investigativo, académico, de extensión, cultural, de interés y desarrollo, que redunden en el beneficio de la labor educativa de las partes, en la integración de los diferentes niveles educativos y en el mejoramiento del contexto específico de las regiones de influencia de ambas. **CLAUSULA SEGUNDA: COOPERACIÓN.** La universidad y la Institución Educativa, desarrollarán conjuntamente las actividades que se deriven del objeto del presente convenio, las cuales se especificarán en un Plan Operativo que será diseñado y aprobado por el Comité Académico – Administrativo, cultural Institucional para cada caso o desarrollo particular, en el cual se determinarán los compromisos y obligaciones de cada una de las partes, así como la contraprestación que se reciba como resultado de su participación, **TERCERA: ADMINISTRACIÓN, SEGUIMIENTO, CONTROL:** Para el desarrollo del convenio se creará un Comité Académico – Administrativo – Cultural – Interinstitucional integrado de la siguiente manera: Por la UNIVERSIDAD LA GRAN COLOMBIA, Seccional Armenia, El Rector o su delegado. Por la INSTITUCIÓN EDUCATIVA, el Rector o su delegado, y el coordinador académico o quien cumpla sus funciones en el futuro. Serán invitados al Comité cuando se requiera los funcionarios involucrados con aspectos específicos del convenio. Este organismo se reunirá al menos una vez por semestre de manera ordinaria, y de manera extraordinaria cada vez que las circunstancias lo requieran, alternando los lugares de reunión entre las dos instituciones. Dicho Comité tendrá las siguientes funciones: 1) Trazar las políticas generales y específicas para el desarrollo y ejecución del presente convenio. 2) Velar porque el proceso académico – administrativo opere en forma dinámica para lograr los objetivos propuestos. 3) Resolver situaciones relacionadas con el desarrollo del convenio. 4) Fijar las políticas de selección y admisión de los participantes en cada proyecto, evento o acción que se programe. 5) Realizar en cada reunión un acta que recopile los aspectos desarrollados y en la que se evidencien los compromisos asumidos por cada institución. 6) Analizar la programación correspondiente al desarrollo de los programas consignados en el plan operativo, el cual es diseño y responsabilidad directa del Director del programa o coordinador que se designe en cada caso. 7) Proyectar las actividades necesarias para el buen funcionamiento del convenio mediante un Plan Operativo, el cual se evaluará semestralmente. 8) Proyectar la realización de actividades académicas conjuntas dirigidas a las poblaciones estudiantiles de ambas entidades y a los demás estamentos institucionales. **CLAUSULA CUARTA: OBLIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA** 1) Facilitar su infraestructura física, elementos tecnológicos y demás bienes muebles que se requieran para el desarrollo de las actividades programadas en cumplimiento del presente Convenio 2) Estudiar y aprobar las diferentes propuestas de tipo académico, científico y cultural que sean presentadas por el Comité Académico – Administrativo, cultural Institucional y que redunden en beneficio de la comunidad educativa de ambas partes. 3) Facilitar la promoción de los programas y servicios ofrecidos por la Universidad a toda la comunidad estudiantil. 4) Generar espacios de articulación académica con los programas académicos ofrecidos por la Universidad. 5) Propiciar la articulación pedagógica entre sus profesores y los profesionales de la Universidad cuando las actividades derivadas del presente convenio así lo requieran.

6) Atender recomendaciones académicas y curriculares de la Universidad, en lo atinente a propuestas de articulación e integración con programas académicos específicos. 7) Divulgar en sus publicaciones institucionales las actividades realizadas y los logros alcanzados en la ejecución del presente convenio. **CLAUSULA QUINTA: OBLIGACIONES DE LA UNIVERSIDAD** 1) otorgar descuentos al personal docente y directivo docente de la Institución Educativa en los siguientes porcentajes: 50% de descuento para los directivos docentes de la Institución Educativa (Rector y Coordinadores) sobre el valor total de la inscripción en cualquiera de los programas de educación continuada ofertados por la universidad, 15% de descuento sobre el valor total de la matrícula en los programas de pregrado y en primer semestre de especialización, así como en cursos para ascenso en escalafón Nacional Docente, para directivos docentes, 10% del valor total de la matrícula para programas de pregrado, educación continuada, y cursos para ascenso en escalafón y primer semestre de postgrado para el personal docente de la Institución Educativa siempre y cuando se encuentren nombrados en propiedad para el respectivo cargo. 2) Apoyar los programas de tipo académico, cultural y deportivo en concordancia con las necesidades de las Instituciones Educativas y posibilidades de la Universidad. 3) Otorgar beca del 80% sobre el valor total de la matrícula en primer semestre de cualquiera de los programas pregrado ofrecidos por la universidad para el estudiante de la Institución Educativa que obtenga el mejor puntaje ICFES y no haya sido beneficiario con beca o subsidio por parte de cualquier otra organización de carácter público o privado; en caso contrario, el descuento aplicará para el estudiante que haya obtenido el segundo mejor resultado en las pruebas ICFES. **CLAUSULA SEXTA. DURACIÓN.** El presente convenio tendrá duración de dos (2) años contados a partir de su firma; este término será prorrogado automáticamente por un período igual al inicialmente pactado, salvo que las partes consignent en un acta su intención de darlo por terminado anticipadamente. En todos los casos de terminación del período fijado para el presente convenio o de sus prórrogas, se concluirán las actividades acordadas y ya iniciadas. **CLAUSULA SÉPTIMA: EXCLUSIÓN DE SOLIDARIDAD:** Las partes como instituciones independientes no responderán solidariamente por las obligaciones que contraiga cada una de ellas en Comité Académico – Administrativo, cultural Institucional cumplimiento del presente convenio, ni compartirán ningún tipo de responsabilidad o gravamen económico, jurídico o fiscal. **CLAUSULA OCTAVA.: MODIFICACIONES DEL CONVENIO:** El convenio podrá darse por terminado o modificarse total o parcialmente de manera anticipada, previo acuerdo de las partes consignado en acta, suscrita por los representantes legales de ambas entidades. **NOVENA: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** Las partes acuerdan que todas las diferencias y conflictos que surjan con ocasión de la ejecución del presente convenio se resolverán por vía de los métodos alternativos de solución de controversias, en especial la amigable composición y la conciliación, ante las instancias administrativas correspondientes. El agotamiento de esta etapa será requisito de procedibilidad para la eventual iniciación de cualquier acción judicial por cualquiera de las partes. Las partes declaran haber leído y comprendido la totalidad del texto que constituye el presente convenio, que se extiende en tres páginas con el dorso en blanco.

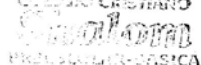


Para constancia se firma en la ciudad de Armenia, a los veintinueve (15) días del mes de octubre de 2008.

**JAIME BEJARANO ALZATE**  
Rector Delegatario  
Universidad La Gran Colombia Seccional Armenia

  
**ANA MILENA VILLAMIZAR TAMAYO**

Rectora  
Institución Educativa Shalom  
Armenia

  
INSTITUCIÓN EDUCATIVA SHALOM



**ANEXO 11. MANUAL GENERAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.**