



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
POSTGRADO EN SISTEMAS DE LA CALIDAD**

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA EL PROCESO
“ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE”, BASADO EN LA GUÍA ISO IWA2, EN
LA U.E COLEGIO “LOS PRÓCERES”**

Presentado por

Ing. Zulay del C. Maduro G.

Para optar al Título de

Especialista en Sistemas de la Calidad

Asesor

Licda. (MSc) María José Goncalves

Puerto Ordaz, Abril 2012



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
POSTGRADO EN SISTEMAS DE LA CALIDAD**

ACEPTACIÓN DEL ASESOR

Por la presente hago constar que he leído y revisado el borrador final del Trabajo Especial de Grado, presentado por la ciudadana Zulay del C. Maduro G., titular de la Cédula de identidad 10.388.212, para optar al Título de Especialista en Sistemas de la Calidad, cuyo título es: **Sistema de Gestión de la Calidad, para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje”, basado en la guía ISO IWA2, en la U.E Colegio “Los Próceres”**; y que acepto asesorar a la estudiante, durante la etapa de desarrollo del trabajo hasta su presentación para evaluación definitivas.

A partir de dicha revisión, considero que el mencionado Trabajo Especial de Grado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a evaluación por el distinguido Jurado que tenga(n) a bien designar.

En la Ciudad de Puerto Ordaz, a los 10 días del mes de abril de 2012.

María José Goncalves

C.I: 6.849.330

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
PROGRAMA: SISTEMAS DE LA CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, PARA EL PROCESO “ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE”, BASADO EN LA GUÍA ISO IWA2, EN LA U.E COLEGIO “LOS PROCERES”

Autor: Zulay del C. Maduro G.

Asesor: María José Goncalves

Fecha: Abril 2012

Resumen

El presente trabajo tiene como propósito presentar una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” en la U.E Colegio “Los Próceres”, basado en la guía ISO IWA2, a fin de cumplir con las directrices de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. La investigación obedece a que en la U.E Colegio “Los Próceres” tiene como compromiso “Satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes, padres y representantes, brindando un servicio educativo de calidad y como meta en su Proyecto Educativo Integral Comunitario la sistematización de los procesos pedagógicos y administrativos a través de la Norma Fondonorma ISO 9001:2008 a fin de dirigir a esta organización hacia la mejora continua y que sea parte fundamental del sistema general de gestión de la organización, asegurando una mejor estructura e integración en las operaciones y mejorar la calidad del servicio ofrecido, así como aumentar la satisfacción de sus clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para la elaboración de la propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” en la U.E Colegio “Los Próceres” se tomó como referencia la guía ISO IWA2, que es un documento que da recomendaciones y sugerencias a fin de facilitar la aplicación de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008, esta guía ISO IWA2 apoya en incorporar la gestión de calidad en sus procesos y facilita el entendimiento de las cláusulas de la Norma al expresar su contenido usando un lenguaje de los docentes, permitiendo así un involucramiento más rápido de la comunidad académica en los programas de calidad que se emprendan en la unidad educativa. El trabajo estuvo enmarcado en una investigación de campo, a nivel descriptivo bajo la modalidad proyectiva.

Al realizar el presente estudio se logró diagnosticar el Sistema de gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” en la institución, se identificaron los procesos claves: Gestión de Admisión de Estudiantes, Gestión de Enseñanza y Aprendizaje, Gestión de Egresos de Estudiantes y de soporte: Gestionar el Talento Humano, Gestionar el Ambiente, Gestionar Auditorías, Gestionar la Contabilidad y Finanzas, Gestionar las Infraestructuras Físicas y Tecnológicas, Gestionar la Seguridad Integral y Control de Riesgos, así mismo, se desarrollo el Plan del Sistema de gestión de la calidad para el Proceso Enseñanza y Aprendizaje en la U.E Colegio “Los Próceres”.

Palabras clave: Sistema de Gestión de la Calidad, IWA2, Proceso “Enseñanza y Aprendizaje”.

DEDICATORIA

A **DIOS** padre celestial, cuida de mi y guía mis pasos.

A mi esposo **JOSÉ**, ejemplo y estímulo para el logro de mis metas.

A mis hijos **JOHAN, ANGELO Y NICOLE**, mi mayor bendición.

A mi madre **YOLANDA** y mi padre **MANUEL**, que me han motivado a seguir avanzando en el crecimiento personal, espiritual y profesional.

A mis hermanos **ARGIMIRO, DAYSIS, MANUEL y JHON**, que han sido de apoyo en el logro de esta meta.

A mi abuelo **ANTONIO**, Dios lo tenga en la gloria.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a **DIOS**, el principio de la sabiduría es el temor a Jehová. Proverbios 1:7

Gracias a mi familia, especialmente a **JOSÉ**, mi amado esposo y a mis hijos **JOHAN**, **ANGELO** y la preciosa **NICOLE**, a mis padres **YOLANDA** y **MANUEL** y mis hermanos **ARGIMIRO**, **DAYSIS**, **MANUEL** y **JHON**.

Gracias a la profesora **MARÍA JOSÉ GONCALVES**, Asesora de este proyecto de investigación, gracias por sus valiosos comentarios, conocimientos y dedicación para el logro de los objetivos.

Gracias a todo el personal de la **U.E. Colegio “Los Próceres”**, en especial a la Sra. Nancy Gómez y la Sra. Irene de Sanabria, quienes me dieron la oportunidad, la confianza y apoyo necesario para la culminación de esta investigación.

Gracias a **PATRICIA CHACÓN**, profesora, amiga y hermana en CRISTO, con quién he compartido momentos especiales y me ha motivado a culminar este trabajo de grado.

A mis amigos, compañeros de clases, con quienes he compartido momentos gratos y por los conocimientos compartidos durante nuestro tiempo de estudios, la mejor cohorte, son un grupo espléndido.

Y a todas aquellas personas que de alguna manera influyeron en el desarrollo de este trabajo de grado.

A todos Gracias ...

Zulay del C. Maduro G.

ÍNDICE GENERAL

| | Página |
|---|--------|
| CARTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR..... | ii |
| RESUMEN..... | iii |
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTOS..... | v |
| ÍNDICE GENERAL..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xi |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xii |
| ÍNDICE DE GRÁFICO | xiii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| CAPÍTULO I. EL PROBLEMA | |
| Planteamiento del problema..... | 5 |
| Objetivos de la investigación..... | 7 |
| Objetivo General..... | |
| Objetivos Específicos..... | 7 |
| Justificación e Importancia de la Investigación..... | 8 |
| Alcance de la Investigación..... | 10 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | |
| Antecedentes de la investigación..... | 12 |
| Fundamentos Organizacionales de la U.E Colegio “Los Próceres” | |
| Reseña institucional | 16 |

| | |
|--|----|
| Filosofía de gestión | 18 |
| Estructura organizativa | 20 |
| Mapas de procesos | 21 |
| Política de la calidad | 22 |
| Objetivos de la calidad | 22 |
| Identificación de costos de calidad y de no calidad. | 23 |
| Responsabilidad social empresarial | 24 |
| Políticas industriales requeridas para el sector educación | 26 |
| Bases teóricas | |
| Proceso | 27 |
| Ciclo de mejora continua | 28 |
| Calidad | 29 |
| Sistema de calidad | 32 |
| Familia ISO 9000 | 32 |
| Sistema de gestión de la calidad para organizaciones educativas - IWA2 | 37 |
| Diagnóstico | 38 |
| Propuesta | 38 |
| Plan | 38 |
| Proceso clave | 39 |
| Proceso de “Enseñanza y Aprendizaje” | 39 |
| Proceso de soporte | 39 |
| Variables | 39 |

| | |
|---|----|
| Fundamentos jurídicos | 40 |
| Bases legales de la calidad en Venezuela | 40 |
| CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO | |
| Tipo de investigación | 42 |
| Nivel de la investigación | 43 |
| Modalidad de la investigación | 44 |
| Operacionalización de las variable | 45 |
| Población y muestra | 47 |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 48 |
| Validez y Confiabilidad | 50 |
| Análisis e interpretación de los datos | 52 |
| CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS DATOS | |
| Diagnosticar el Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres” | 55 |
| Cláusula 4 – Sistema de gestión de la calidad | 57 |
| Cláusula 5 – Responsabilidad de la Dirección | 60 |
| Cláusula 6 – Gestión de los Recursos | 63 |
| Cláusula 7 – Realización del producto | 65 |
| Cláusula 8 – Medición, análisis y mejoras | 67 |
| Resumen del Diagnóstico de Evaluación | 69 |
| Diagnóstico de la situación interna y externa de la U.E Colegio “Los Próceres”, a través de la matriz F.O.D.A. | 71 |
| Identificar los Procesos Clave y de Soporte asociados al Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres” | 74 |
| Gestión de Admisión de Estudiantes | 74 |

| | |
|---|----|
| Gestión de Enseñanza y Aprendizaje | 74 |
| Gestión de Egresos de Estudiantes. | 75 |
| Gestionar el Talento Humano | 75 |
| Gestionar el Ambiente. | 75 |
| Gestionar Auditorias. | 76 |
| Gestionar la Contabilidad y Finanzas. | 76 |
| Gestionar las Infraestructuras Físicas y Tecnológicas. | 76 |
| Gestionar la Seguridad Integral y Control de Riesgos. | 76 |

CAPÍTULO V. LA PROPUESTA

| | |
|--|----|
| Título | 77 |
| Objetivo | 77 |
| Justificación | 77 |
| Estructura | 79 |
| Diagnóstico..... | 79 |
| Planeación..... | 80 |
| Diseño..... | 81 |
| Implementación..... | 94 |
| Evaluación..... | 94 |
| Estructura organizacional para la ejecución del proyecto | 95 |
| Comité de calidad..... | 95 |
| Representante de la Dirección o coordinador de calidad. | 96 |
| Líder del proceso | 97 |
| Integrantes de apoyo | 97 |

| | |
|---|------------|
| Factibilidad de la propuesta | 97 |
| Beneficios de la propuesta | 98 |
| Administración de la propuesta | 99 |
| CAPÍTULO VI.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| Conclusiones..... | 100 |
| Recomendaciones..... | 102 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 104 |
| ANEXOS | |
| ANEXO “A” | |
| Guía de autoevaluación para el desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad del proceso “Enseñanza y Aprendizaje” | 107 |
| ANEXO “B” | |
| Matriz de Resultados del Diagnostico de la U.E. Colegio “Los Próceres” | 121 |
| ANEXO “C” | |
| Plan propuesto para el desarrollo del SGC de la U.E. Colegio “Los Próceres” . | 133 |
| ANEXO “D” | |
| Normalización del Indicador “Grado de Satisfacción del Cliente” | 140 |
| ANEXO “E” | |
| Normalización del Indicador “Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Continuo” | 142 |
| ANEXO “F” | |
| Normalización del Indicador “Cumplimiento del Plan del Desarrollo del Personal..... | 144 |
| ANEXO “G” | |
| Normalización del Indicador “Grado de satisfacción del Personal” | 146 |
| ANEXO “H” | |
| Carta de aceptación de la investigación” | 148 |
| ANEXO “I” | |
| Correspondencias de validación del instrumento de diagnostico | 149 |

ÍNDICE DE TABLAS

| Tabla N° | Título | Página N° |
|-----------------|---|------------------|
| 1 | Identificación de costos de calidad y no calidad. | 24 |
| 2 | Esquema operacional de las variables. | 46 |
| 3 | Población y muestra. | 48 |
| 4 | Criterios para la puntuación en la Evaluación Diagnóstico | 51 |
| 5 | Criterios para la Cuantificación de Evaluación Diagnóstico | 56 |
| 6 | Resumen del Diagnóstico de Evaluación | 70 |
| 7 | Matriz DOFA de la U.E Colegio “Los Próceres” | 72 |
| 8 | Lista de Procedimientos propuestos para el SGC del Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres” | 83 |
| 9 | Fases de la implementación de un SGC basado en procesos para la U.E Colegio “Los Próceres” | 85 |
| 10 | Pasos para la normalización de indicadores | 89 |
| 11 | Lista Resumen de indicadores propuestos de los objetivos de la calidad | 92 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| Figura N° | Título | Página N° |
|------------------|---|------------------|
| 1 | Estructura organizativa de la U.E Colegio “Los Próceres”. | 21 |
| 2 | Mapa de procesos de la U.E. Colegio “Los Próceres. | 22 |
| 3 | El Ciclo PDCA. | 29 |
| 4 | Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos. | 35 |
| 5 | Indicadores propuestos para el SGC del proceso “Enseñanza y Aprendizaje”. | 91 |

ÍNDICE DE GRÁFICO

| Gráfico N° | Título | Página N° |
|-------------------|---|------------------|
| 1 | Conformidad del SGC de la U.E. Colegio “Los Próceres. | 53 |
| 2 | Conformidad de cláusula N° 4 de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. | 58 |
| 3 | Conformidad de cláusula N° 5 de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. | 60 |
| 4 | Conformidad de cláusula N° 6 de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. | 63 |
| 5 | Conformidad de cláusula N° 7 de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. | 65 |
| 6 | Conformidad de cláusula N° 8 de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. | 67 |
| 7 | Fases de la propuesta de desarrollo del sistema de gestión de la calidad. | 79 |
| 8 | Requisitos de la documentación para la implementación del sistema de gestión de la calidad. | 82 |

Introducción

La evolución de la Educación en Venezuela para los años 60, fue a causa de la caída de la dictadura de Marcos Pérez Jiménez, que trajo consigo profundos cambios al sistema educativo, entre los que destacan el inicio del proceso conocido con el nombre de la “democratización de la enseñanza”, con especial atención a los sectores de educación primaria y secundaria, por lo que se crearon nuevas instituciones y se incrementaron el número de maestros y profesores.

Una segunda explicación posterior de este desarrollo del sistema educativo se encuentra ligada al entorno económico favorable que presentaba el país para los años 70, sustentado entre otras cosas, en un aumento de los precios del petróleo en los mercados internacionales, lo cual permitió la entrada de grandes cantidades de divisas al país. Con base a lo anterior, se inicia posteriormente una política educativa, sustentada en la teoría del capital humano, donde el estado venezolano, además, se fija una política para las áreas económico y social, incluye la educación.

El Sistema Educativo Venezolano comprende 4 niveles y 6 modalidades. Son niveles, la educación preescolar, la educación básica, la educación media diversificada y profesional y la educación superior. Se consideran oficialmente modalidades la educación especial, la educación para las artes, la educación militar, la educación para la formación de ministros del culto, la educación de adultos y la educación extraescolar.

Los sistemas de gestión de calidad basados en procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial representan, desde hace algunos años, una de las mejores opciones para empresas que no solo se desenvuelven en diferentes sectores del mercado global sino que están comprometidas a lograr un nivel de eficiencia adecuado, que reflejen un alto grado de calidad y mejora continua.

Las normas ISO 9000 se concibieron originalmente para empresas de la industria de fabricación, en particular para subcontratistas de los grandes consorcios industriales. Sin embargo, en particular desde los comienzos de la década del 90, la aplicación de estas normas se ha extendido rápidamente a otros sectores de la economía. En este contexto, no resulta sorprendente que también el mundo de la educación y la formación haya mostrado su interés por las normas de calidad.

La certificación del sistema de gestión de la calidad en una unidad educativa representa, en cualquier circunstancia, un mejor posicionamiento de carácter estratégico con respecto al resto de competidores que no han realizado este proceso, sin importar el tamaño del mismo. A diferencia de muchos programas de mejora continua de la calidad, la implantación de estándares, como las normas ISO 9001:2008, no caduca, sino que se renuevan en forma dinámica logrando mantener niveles máximos de calidad en forma permanente.

La certificación ISO 9001:2008, para una unidad educativa, ofrece herramientas para determinar las causas de los problemas o errores que más le cuestan para luego corregirlos y evitar que estos se repitan nuevamente.

En este sentido, en la U.E Colegio “Los Próceres”, han decidido implementar un sistema de gestión de calidad bajo la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008 para establecer un proceso de mejora continua en la prestación del servicio educativo con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes, padres de familia y comunidad en general.

Este trabajo estará enmarcado en una investigación de campo, a nivel descriptivo bajo la modalidad proyectiva, con el propósito de diagnosticar el Sistema de gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” en la institución, identificar los procesos claves y de soporte, describir la relación entre la guía IWA2 y la Norma Fondonorma ISO 9001:9008 y por último diseñar la propuesta de un

Sistema de gestión de la calidad para el Proceso Enseñanza y Aprendizaje en la U.E Colegio “Los Próceres”.

El presente documento constituyó el Trabajo Especial de Grado enmarcado en el programa de Especialización en “Sistemas de la Calidad” de la Universidad Católica Andrés Bello, el cual consta de seis (6) capítulos:

El Capítulo I “El Problema”, es donde se realizó el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación, así como también la justificación e importancia de la investigación.

En el Capítulo II Marco Teórico, contiene tanto los antecedentes de la investigación, los fundamentos organizacionales de la U.E. Colegio “Los Próceres”, así como los fundamentos teóricos y jurídicos que sustentan el estudio, así como la definición de términos básicos.

El Capítulo III Marco Metodológico, contiene la metodología, el tipo de investigación, el nivel de la investigación, la modalidad de la investigación, operacionalización de las variables, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el análisis e interpretación de los datos que se emplearon para el desarrollo de este trabajo de investigación

El Capítulo IV, “Análisis y Presentación de los Datos” contiene el resultado del diagnóstico que se realizó en el sistema de gestión de la calidad para el proceso “Enseñanza y Aprendizaje” enfocado en cada cláusula de la norma FONDONORMA ISO 9001:2008, la situación interna y externa de la institución, así como se identificaron los procesos claves: Gestión de Admisión de Estudiantes, Gestión de Enseñanza y Aprendizaje, Gestión de Egresos de Estudiantes y de soporte: Gestionar el Talento Humano, Gestionar el Ambiente, Gestionar Auditorías, Gestionar la Contabilidad y Finanzas, Gestionar las Infraestructuras Físicas y Tecnológicas, Gestionar la Seguridad Integral y Control de Riesgos.

El Capítulo V, “La Propuesta”, presenta la propuesta para dar respuesta al objetivo específico, planteado en la investigación: Diseñar una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” en la U.E Colegio “Los Próceres”.

El Capítulo VI, “Conclusiones y Recomendaciones” describe las conclusiones en función del desarrollo de los objetivos; así como, las recomendaciones expuestas por el autor.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas y los anexos citados en el presente documento.

Capítulo I

El Problema

Planteamiento del Problema

El proceso de globalización exige que las instituciones educativas redefinan sus estrategias y sus procesos, con la finalidad de hacer un uso eficiente de los recursos y apasionarse por el aumento de la calidad en el servicio, de modo que puedan tener cada vez mayores niveles de competitividad y satisfacción de sus beneficiarios.

Dirigir y operar una institución con éxito requiere gestionarla de una manera sistémica. El sistema de gestión debe mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la institución, sabiéndose que, administrarla incluye gestionar la calidad. El sistema de gestión de la calidad se explica como un conjunto de elementos interrelacionados en una institución, por lo cual se administra de forma planificada, en búsqueda de la satisfacción de sus estudiantes y representantes.

El éxito de una institución educativa se traduce en el resultado de implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad orientado a estudiantes y familias, a partir de la definición de procesos que resulten claramente comprensibles, gestionables y mejorables; con la finalidad de asegurar la eficaz y eficiente operación y control de los procesos institucionales.

La U.E Colegio “Los Próceres”, es una institución educativa privada conformada por profesionales capacitados que trabajan continuamente en la búsqueda de la excelencia académica y fue fundada en 1981, por las profesoras Irene de Sanabria y Nancy Gómez. En la institución surge la necesidad de certificar el servicio educativo que prestan, esta iniciativa será un reto para la organización ya que permitirá ser pioneros en la región de Guayana en optar a una certificación del

proceso “Enseñanza y Aprendizaje”, dando respuesta a las iniciativas de la organización establecida en su filosofía institucional.

En la Filosofía Institucional de la U.E Colegio “Los Próceres” se evidencia la conciencia y respeto hacia el tema de calidad, ya que se destaca la referencia de éste término en su enunciado:

Misión: “Brindar a los estudiantes un servicio educativo integral de calidad, mediante estrategias innovadoras de enseñanzas y aprendizaje”.

Visión: “Ser una organización de referencia, nacional e internacional, por su calidad educativa”.

Objetivos:

- Brindar un servicio educativo de calidad.
- Optimizar los procesos administrativos.
- Fortalecer los valores en toda la comunidad escolar.
- Fomentar el sentido de pertenencias en los padres y representantes y en todos los miembros de la comunidad escolar.
- Lograr la participación e integración de los padres y representantes en las actividades académicas, culturales y deportivas.

Valores: Respeto, honestidad, responsabilidad, humanismo, compromiso, solidaridad.

En la U.E Colegio “Los Próceres”, durante el año 2004, se inicio el proceso para la implementación de un sistema de gestión de la calidad, en ese momento se aprobó la política de calidad, Misión, Visión, Objetivos y valores, los cuales fueron

aprobados y divulgados en la institución, sin embargo esta iniciativa no tubo auge ya que para ese entonces hubo falta de entendimiento del alcance de la calidad dentro de la institución, falta de un programa claro de implantación y una dependencia total del consultor asesor, que al momento de su ausencia no hubo continuidad en el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad.

En este sentido, la Alta Dirección, con su liderazgo, compromiso y participación activa, desean implementar un sistema de gestión de la calidad en la organización, bajo el enfoque de la Norma Fondonorma ISO 9001:2008, sin embargo consideran que esta Norma ISO posee una redacción muy general y en una medida tal, que frecuentemente no es fácil de interpretar, por lo que manifiestan la necesidad de disponer de un mecanismo que los apoyé en incorporar la gestión de calidad en sus procesos y facilitar el entendimiento de las cláusulas de la Norma, al expresar su contenido usando el lenguaje de los docentes, permitiendo así un involucramiento más rápido de la comunidad académica en los programas de calidad y que permitirá un cierto grado de autogestión, con lo cual se reducirá la necesidad de depender excesivamente de consultoría externa para llevar a cabo su proceso de implementación.

Tomando en cuenta el escenario anterior, se formuló la siguiente interrogante ¿Cuál sería el sistema de gestión de la calidad para el proceso “enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”?

En el marco de las observaciones anteriores, se realizará una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” en la institución, tomando como base principal de referencia la Guía IWA2, a fin de cumplir con los requisitos de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008.

Para dar respuesta directa se plantean los siguientes objetivos:

Objetivos de la Investigación

Objetivo General.

Proponer un Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”, basado en la Guía IWA2, a fin de cumplir con las directrices de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008.

Objetivos Específicos.

- Diagnosticar el Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”.
- Identificar los Procesos Clave y de Soporte asociados al Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”.
- Describir los requisitos teóricos de la Guía IWA2 y la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008.
- Diseñar propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso “Enseñanza y Aprendizaje” en la U.E Colegio “Los Próceres”.

Justificación de la Investigación

La calidad es una necesidad de todas las empresas e instituciones. Los resultados de su implementación se convierten en productos con ventajas competitivas y generan ganancias en productividad e incremento en la participación en los mercados nacionales e internacionales, produciendo mayores utilidades. La Unidad Educativa Colegio “Los Próceres”, no tiene implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, sin embargo, desde su inicio tiene como misión fundamental: Brindar a los estudiantes, un servicio educativo integral de calidad, mediante estrategias innovadoras de enseñanza y aprendizaje.

La relevancia de la ejecución de esta investigación radica en la necesidad de lograr que la U.E Colegio “Los Próceres” oriente su gestión a la mejora continua, fundamentándose en las exigencias del sistema de gestión de calidad de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008.

Es por esto que la posibilidad de alinear la institución bajo los parámetros de gestión propuestos por la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008, fue una decisión estratégica a nivel institucional, la Junta Directiva y Dirección Académica de la U.E Colegio “Los Próceres”, están realmente motivada y comprometida con las mejoras en su institución, consideran que mediante la implementación de un sistemas de gestión de la calidad no solo se obtienen beneficios en la administración, sino que se logran conocer aspectos que no se conocían o no se tenían en cuenta durante el normal funcionamiento del colegio. Aunque no hay recetas ni patrones que mencionen cómo debe estar organizado un colegio desde un modelo propio de calidad educativa, si hay aspectos que el modelo de gestión de la calidad ISO 9001:2008 incluye de manera de asegurar la calidad de los servicios que prestan.

Esta investigación es importante porque permitirá a la organización conocer las herramientas para lograr la meta de certificarse basándose en la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008, lo que apunta a adoptar una visión estratégica que permita planear dirigir y evaluar el desempeño institucional especialmente orientado a mejorar su calidad.

De igual manera la U.E colegio “Los Próceres”, obtuvo los siguientes beneficios:

- (1) Diagnosticar el sistema de gestión de la calidad para el proceso “Enseñanza y Aprendizaje” en la institución.
- (2) La definición de los procesos clave y de soporte asociados al proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E colegio “Los Próceres”.

- (3) Una matriz de la correspondencia entre la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008 y la guía ISO IWA2, a fin facilitar la implementación de la propuesta del sistema de gestión de la calidad en el proceso “enseñanza y Aprendizaje” en la U.E colegio “Los Próceres”.

Adicionalmente, se puede mencionar, que esta investigación servirá también como referencia para ser aplicadas a otras instituciones en el sector educativo.

Un sistema de gestión de calidad permite consolidar estándares tanto a nivel formativo (evidencias de idoneidad e indicadores de desempeño) como a nivel administrativo (procedimientos, indicadores de gestión, resultado e impacto), esto son los motivos que impulsan a proponer la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la U.E. Colegio “Los Próceres” y saben que para llevar a cabo este proyecto implica coordinación y dedicación en el logro de objetivos propuestos, los cuales se podrán alcanzar atendiendo a las distintas oportunidades de desarrollo que se detecten a lo largo del proceso en que se está trabajando.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, esta investigación tiene como finalidad dar respuesta a la siguiente interrogante ¿Cuál sería el Sistema de Gestión de la calidad para el proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E “Colegio Los Próceres”?

Como resultado de lo planteado, se justificó el desarrollo del presente trabajo, el cual consistió en realizar una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”, basado en la Guía IWA2, a fin de cumplir con los requisitos de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008.

Posterior a la ejecución de esta propuesta, la organización plantea en una segunda fase implementar un sistema de gestión integral, que abarque gestión

ambiental y responsabilidad social, lo que no forma parte del alcance de esta investigación.

Alcance

Para el desarrollo de este proyecto se utilizaron conocimientos adquiridos durante los estudios de especialización en sistema de la calidad y enfocados en los elementos de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008.

En cuanto al ámbito geográfico, la investigación se desarrolló en la U.E. "Colegio Los Próceres", ubicado en la avenida Mediterráneo, urbanización Los Olivos, Puerto Ordaz, Estado Bolívar.

Por elección del área temática se entiende, según Sabino, C. (1996):

"La definición y posterior delimitación del campo de conocimiento según el que se precisa trabajar; escoger y delimitar un área temática indica, simplemente, que se ha definido un campo de trabajo, un terreno de estudio, sobre el cual podrá o no hacerse una indagación científica." (p. 7).

El presente trabajo se logró diagnosticar el sistema de gestión de la calidad para el proceso "Enseñanza y Aprendizaje" de la U.E Colegio "Los Próceres", identificar los procesos clave y de soporte asociados al proceso "Enseñanza y Aprendizaje" de la U.E Colegio "Los Próceres", describir los requisitos teóricos de la Guía ISO IWA2 y la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008, por último diseñar la propuesta de un sistema de gestión de la calidad para el proceso "Enseñanza y Aprendizaje" de la U.E Colegio "Los Próceres", basado en la Guía IWA2, a fin de cumplir con los requisitos de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008.

El alcance de la propuesta no incluye revisión, aprobación e implementación del sistema de gestión de la calidad.

Capítulo II

Marco Teórico

En este capítulo se exponen y analizan teorías, investigaciones y antecedentes, que son las bases de soporte para dar el enfoque a la investigación, se construye en base a la información obtenida de consultas bibliográficas para el desarrollo del proyecto.

En este sentido, Balestrini (2002) plantea que el marco teórico, es el “Resultado de la selección de aquellos aspectos más relacionados del cuerpo epistemológico que se asume, referidos al tema específico elegido para su estudio” (p. 91), Además señala que “Se construye en base a la información obtenida tras la búsqueda, ubicación y consulta bibliográfica correspondiente” (p.92).

A continuación se hace referencia a algunas investigaciones anteriores (antecedentes de la investigación) que tienen relación con el proyecto de investigación, así como también las bases teóricas y bases legales que lo sustentan.

Antecedentes de la investigación

Según Arias (2006), establece que los antecedentes de la investigación reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones (p.106).

Para esta investigación en particular, los antecedentes que podemos mencionar, son las siguientes tesis de grado:

Díaz, T. (2007). Trabajo especial de grado titulado “Plan de ejecución para la obtención de la Certificación ISO 9001:2000 para la Universidad Nacional Experimental de Guayana”. El Autor se planteó como propósito, brindar a la Universidad Nacional Experimental de Guayana (UNEG), las herramientas básicas

necesarias, para lograr la implementación de un sistema de gestión de calidad, basándose en la Norma ISO 9001:2000. Por lo tanto, se planteó como objetivo general desarrollar un plan para la certificación ISO 9001:2000 para la UNEG y como objetivos específicos: descripción de los procesos de la UNEG, describir los requisitos necesarios para la obtención de la certificación ISO 9001:2000, determinar el estatus de la documentación existente en la universidad, determinar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que tiene la UNEG, finalmente diseñar los elementos de un plan de ejecución para la certificación ISO 9001:2000. Para obtener, tanto el objetivo general como los objetivos específicos, el estudio se enmarcó en la modalidad de proyecto factible y en un diseño de campo no experimental transeccional descriptiva. La población está constituida por las Direcciones que conforman la estructura organizativa de la UNEG sede Puerto Ordaz y la muestra representada por 33 dependencias que abarcan la parte medular de la estructura organizativa de la Universidad. Las técnicas que empleo el autor para realizar el estudio fueron: La exploración de fuente documental (tanto de correlación empírica como el análisis de contenido), así como la técnica de exploración (entrevistas y encuestas). El estudio arrojó como resultado: descripción de los procesos de la UNEG (Proceso Docencia, Proceso de Investigación y Proceso de Extensión); otro resultado de este estudio fueron los requisitos necesarios para obtención de la certificación ISO 9001:2000; así como la situación actual de la documentación existente en la Universidad y por último el análisis FODA de la UNEG.. Entre las recomendaciones del Autor está el compromiso que debe asumir la alta dirección de la Universidad a fin de cumplir cabalmente con el plan de ejecución del sistema de calidad, para así lograr las metas establecidas. En el contexto de la investigación se cita metodología para diseñar el Plan de Ejecución; la cual sirvió de referencia para el logro del objetivo específico “Diseñar propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad en la U.E. Colegio “Los Próceres”.

José Miguel Dorantes (2004). Trabajo especial de grado titulado “Formulación de un Sistema de Gestión de la Calidad, caso COPRED (Consejo de Preservación y Desarrollo de la UCV). El Autor se planteó como propósito, formular un modelo de gestión aplicable a las necesidades del Consejo de Preservación y Desarrollo de la UCV y generar un plan para su implantación. Por lo tanto se planteó como objetivo general Formular un modelo de gestión aplicable a las necesidades del consejo Preservación y Desarrollo de la UCV y como objetivos específicos: Analizar los fundamentos teóricos y conceptuales dentro de los cuales se enmarca el modelo de gestión de calidad propuesto, elaborar un diagnóstico previo e identificar las necesidades del Consejo de Preservación y Desarrollo de la UCV y por último proponer un sistema de gestión de calidad. En cuanto a la metodología se trato de un proyecto factible que incorpora elementos de estudio bibliográfico con el fin de ampliar el conocimiento del tema de la calidad y los modelos de gestión de calidad. Otro importante aspecto considerado por el autor fue la delimitación de la población o el universo de estudio para este caso se trato de una muestra no probabilística o dirigida, definida por una sola organización: El COPRED. La técnica e instrumento de recolección de datos que empleó el autor fue la observación documental, mediante una lectura general de los textos y documentos electrónicos, así como la búsqueda y observación de hechos presentes en los materiales consultados que fueron de interés para el desarrollo de esta investigación. El estudio arrojó como resultado la comparación entre los niveles de cumplimiento con los criterios básicos de evaluación de los modelos de calidad en COPRED y se pudo evidenciar que COPRED podría implementar un sistema de gestión de calidad basado en el modelo propuesto por las normas ISO 9000:2000. Entre las recomendaciones del autor, se pueden mencionar: adquirir el conjunto de Normas de la familia ISO 9000, eliminar brechas en el sistema de calidad, la Dirección de COPRED designar a un responsable, con la autoridad y responsabilidad, para asegurar el cumplimiento de las especificaciones del sistema de la calidad establecido, estimular a los miembros del

COPRED, a utilizar el sistema de información y en cuanto a la viabilidad de la implantación el autor indica que si se requiere un cambio de cultura fuerte y un respaldo de la parte de la Dirección del COPRED que le aseguren el proceso de mejora continua en el tiempo para alcanzar la madurez y consistencia. En el contexto de la investigación se generaron cuestionarios con la finalidad de identificar cual de los modelos presenta mayores similitudes con la cultura de la organización, la cual sirvió de referencia para el logro del objetivo específico “Diseñar propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad en la U.E. Colegio “Los Próceres”.

José H. Becerra (2002). Trabajo especial de grado titulado “Propuesta para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo el modelo de la Norma ISO 9001:2000”. Este estudio se desarrollo bajo las bases fundamentales para el establecimiento de un sistema documentado de gestión de la calidad, que permite a la empresa PROCEGAS C.A., identificar, normalizar, controlar, gestionar y mejorar continuamente las actividades y procesos desarrollados por todo el personal de la organización. El autor se planteó como objetivo general elaborar una propuesta para implantar un sistema de gestión de la calidad bajo el modelo de la Norma ISO 9001:2000, en PROCEGAS C.A y como objetivos específicos: determinar la metodología para identificar los procesos necesarios del sistema de gestión de la calidad, definir la documentación necesaria para cumplir los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, establecer las actividades necesarias para realizar un diagnóstico en PROCEGAS C.A, desarrollar un plan de acción con las actividades necesarias para la implantación del sistema de gestión de la calidad en PROCEGAS C.A., por último analizar la factibilidad de ejecución de la propuesta para la implantación del sistema de gestión de la calidad en PROCEGAS C.A. Para obtener tanto el objetivo general como los objetivos específicos el estudio se enmarcó en la modalidad de proyecto factible de carácter descriptivo. La población está constituida por 82 personas que están incluidas en la nómina de PROCEGAS C.A y la muestra por los proyectos de ingeniería desarrollados durante la implantación del sistema de gestión. La técnica de

recolección de datos que empleó el autor fue la de análisis documental, encuestas, entrevistas, así como auditoría realizada de acuerdo con la Norma Venezolana COVENIN ISO 10011-1 “Lineamientos para Auditar Sistemas de Calidad”.

El estudio arrojó las siguientes conclusiones:

1. Se elaboró la propuesta necesaria para la implantación del sistema de gestión de la calidad bajo el modelo de la Norma ISO 9001:2000 en PROCEGAS, C.A.
2. Se definió la metodología necesaria para la identificación de los procesos del sistema de gestión de la calidad de PROCEGAS, C.A.
3. Se establecieron las actividades para realizar el diagnóstico del funcionamiento y documentación de PROCEGAS, C.A.
4. Se desarrollo el plan de acción con las actividades necesarias para la implantación del sistema de gestión de la calidad de PROCEGAS, C.A.
5. Se elaboró el presupuesto necesario para la implantación del sistema de gestión de la calidad de PROCEGAS, C.A.
6. Se determinó que la propuesta para la implantación del sistema de gestión de la calidad de PROCEGAS, C.A. es factible.

En el contexto de la investigación se hace referencia al plan de implantación de un sistema de Gestión de la calidad; la cual sirvió de referencia para el logro del objetivo específico “Diseñar propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad en la U.E. Colegio “Los Próceres”.

Fundamentos Organizacionales

Reseña institucional.

La U.E Colegio “Los Próceres”, donde se desarrollará la investigación, es una organización académica dedicada a generar valor agregado a recurso humano en desarrollo, bajo su responsabilidad.

Esta organización inició sus actividades con 80 alumnos de 1° a 6° grado, en una vivienda en la urbanización del campo A-2 de Puerto Ordaz. La orientación de la institución en sus inicios se caracterizó por poseer una población estudiantil con un 10% de alumnos con marcados problemas de comportamiento, la labor durante los primeros años fue ardua, sin embargo contaban con un servicio de orientación escolar con una vocación de servicio y compromiso con los alumnos inscritos. Para esa fecha se desarrolló un proceso de enseñanza-aprendizaje con docentes graduados en salones con escasos 5 alumnos en algunos grados, cuyas matriculas no cubrían el sueldo de los maestros. La labor de los docentes pronto generó confianza en los padres, quienes expresaron su deseo que el colegio aumentará su oferta educativa, razón por la cual la directiva del colegio presentó un proyecto institucional a la empresa SIDOR, logrando un contrato por 200 alumnos, lo cual garantizó el canon de arrendamiento de un nuevo local, fue entonces cuando trasladan las operaciones del colegio a una estructura de mayor capacidad, creando el nivel de preescolar y el ciclo básico completo (1er, 2do y 3er año), aumentando la matrícula de 80 alumnos a 400.

En el año 1983 se apertura el 1er año del ciclo diversificado, mención ciencias y en el año 1985 el 2do año del ciclo diversificado. En el año 1986 egresó la primera promoción de bachilleres en ciencias con un total de 25 alumnos, para esta fecha el colegio contaba con 600 alumnos.

Desde el año 1985 el colegio funciona en su sede definitiva ubicada en la avenida Mediterráneo, urbanización Los Olivos de Puerto Ordaz, con 1250 alumnos, en una edificación con todos los servicios requeridos para brindar una educación de calidad. Su misión se cumple mediante el compromiso ético en todas sus actividades, la administración de sus recursos financieros, la continua protección del medio ambiente y la calidad de sus procesos vitales.

De acuerdo a los criterios de clasificación de los planteles por parte del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, El Colegio “Los Próceres” se considera

plantel privado porque sólo ha sido fundado, sostenido y dirigido por personas particulares, cumpliendo con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo N° 106 “Toda persona natural o jurídica, previa demostración de su capacidad, cuando cumpla de manera permanente con los requisitos éticos, académicos, científicos, económicos, de infraestructura y los demás que la ley establezca, puede fundar y mantener instituciones educativas privadas bajo la estricta inspección y vigilancia del Estado, previa aceptación de éste”. (p. 48).

Está inscrito en el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, bajo el número PD22420701 (P:Privado, D:Diurno; 2242:Código; 07:Zona educativa; 01:Municipio escolar) Puerto Ordaz, Estado Bolívar con fecha 08/05/1981 y registrado en los planteles privados de la Gaceta Oficial, bajo el número 3656611 “Autorización y Funcionamiento de Cátedra y Servicios Educativos” de fecha 23 de agosto de 1998, correspondiéndose la supervisión, control dependiendo de los programas del Ministerio de Educación y Deporte.

Filosofía de gestión.

La filosofía de gestión de una organización está integrada por la visión, misión, objetivos, estrategias y políticas corporativas. Esta expresa la doctrina fundamental de gestión institucional de la organización en tanto que establece el horizonte que orienta, su razón de ser, la dirección de su desempeño y conducción, y sus modalidades de acción. La filosofía de gestión de una organización, le permite definir los postulados filosóficos fundamentales de la institución. A continuación se citan la filosofía de gestión de la U.E. Colegio “Los Próceres”:

Visión.

Ser una organización de referencia, nacional e internacional, por su calidad educativa.

Misión.

Brindar a los estudiantes, un servicio educativo integral de calidad, mediante estrategias innovadoras de enseñanza y aprendizaje.

Valores.

Los valores de la empresa son los pilares más importantes de cualquier organización. Con ellos en realidad se define así misma, porque los valores de una organización son los valores de sus miembros, y especialmente los de sus dirigentes.

En la U.E. Colegio “Los Próceres”, están presentes los valores siguientes:

respeto.

Trato justo, digno y tolerante, valorando las ideas y acciones de las personas, en armonía con la comunidad, el ambiente y el cumplimiento de las normas, lineamientos y políticas de la organización.

honestidad.

Gestionar de manera transparente y sincera los recursos de la institución, con sentido de equidad y justicia, conforme al ordenamiento jurídico, normas, lineamientos y políticas para generar confianza dentro y fuera de la organización.

responsabilidad.

Cumplir en forma oportuna, eficiente y con calidad los deberes y obligaciones, basados en las leyes, normas y procedimientos establecidos, con lealtad, mística, ética y profesionalismo para el logro de los objetivos y metas planteadas.

humanismo.

Valoración de la condición humana, en la convivencia solidaria, sensibilidad ante las dificultades, necesidades y carencias de los demás, manifestada en acciones orientadas al desarrollo integral y al bienestar individual y colectivo.

compromiso.

Disposición de los trabajadores y organización para cumplirlos acuerdos, metas, objetivos y lineamientos establecidos con constancia y convicción, apoyando el Modelo Educativo de la Organización.

solidaridad.

Actitud permanente y espontánea de apoyo y colaboración para contribuir a la solución de situaciones que afectan a los trabajadores y comunidades, para mejorar su calidad de vida.

Estructura organizativa.

La estructura organizativa de la U.E Colegio “Los Próceres”, está conformada por Junta Directiva, Dirección Académica, las diferentes coordinaciones, bibliotecólogo, Concejo de Docentes, entre otros , tal como se detalla a continuación:

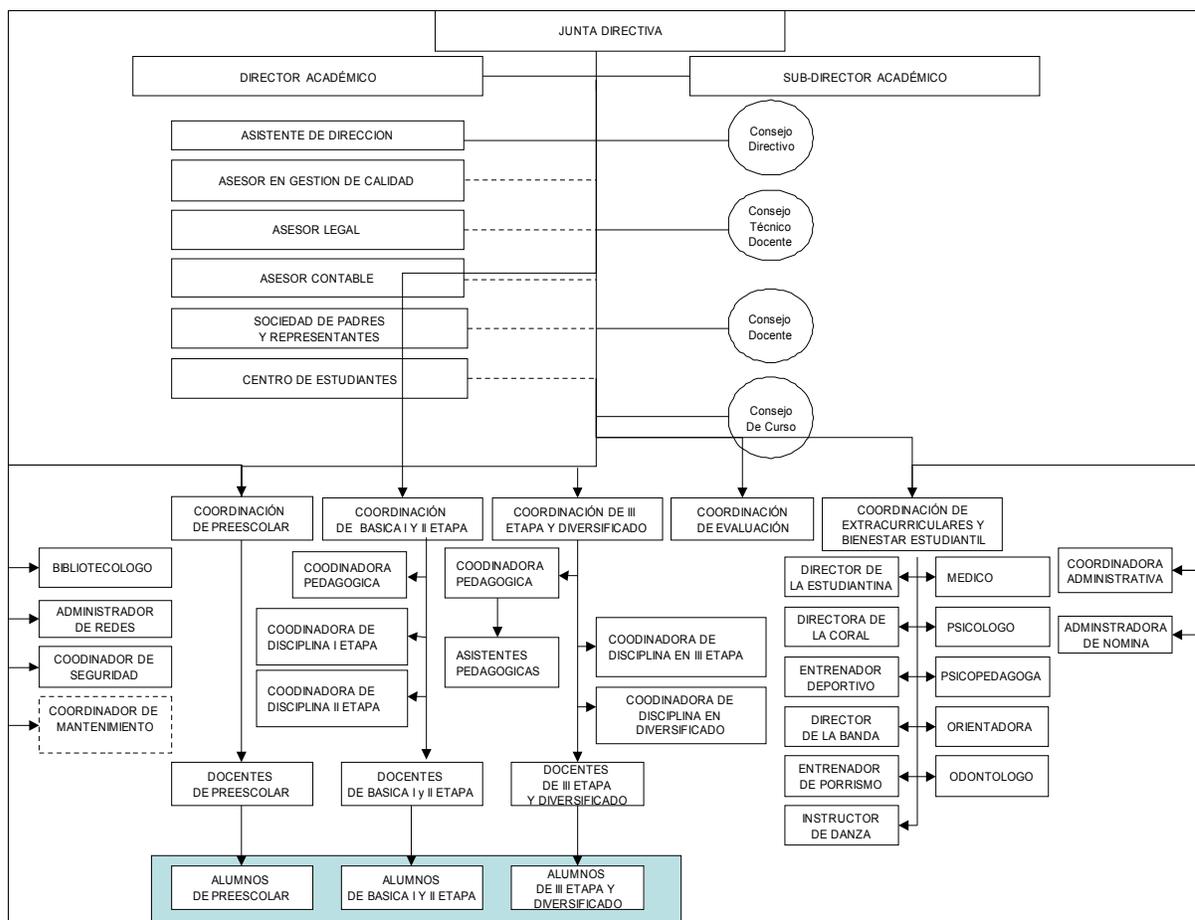


Figura 1. Organigrama de la U.E. Colegio “Los Próceres”.

Tomado del Manual de Recursos Humanos de la U.E Colegio “Los Próceres” (2010).

Mapas de procesos.

El proceso considera como entrada principal los requisitos y expectativas del cliente para el desempeño de sus procesos.



Figura 2. Mapa de Procesos de la U.E. Colegio “Los Próceres”.
Tomado de Manual de la Organización (2010).

Política de la calidad.

Con la participación de mujeres y hombres pertenecientes a las unidades organizativas que conforman el proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres” ha sido enunciada la política de la calidad, la cual es revisada para su continua adecuación, cuando es pertinente. Tiene sus bases en los resultados de la planificación estratégica de la U.E Colegio “Los Próceres”, la cual establece la orientación que debe seguir la organización en su filosofía de gestión.

La política de la calidad es un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Es comunicada a todo el personal para asegurar el entendimiento de su contenido, a través de charlas informativas, talleres, reuniones, vallas, carnets, carteleras, trípticos, entre otros. De acuerdo al manual de la organización (2010), la política de la calidad establece **“Satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes, padres y representantes, brindando un servicio educativo de calidad, basado en la mejora continua de los procesos y la capacitación del personal”**.

Objetivos de la calidad.

Los objetivos de la Calidad de la U.E Colegio “Los Próceres”, se han enunciado de la manera siguiente:

- Brindar un servicio educativo de calidad.
- Optimizar los procesos administrativos.
- Fortalecer los valores entre los estudiantes.
- Fomentar el sentido de pertenencia en los padres y representantes y en todos los miembros de la comunidad.
- Lograr la participación e integración de los padres y representantes en las actividades académicas, culturales y deportivas.

Identificación de costos de calidad y de no calidad.

Las ideas acerca del costo de calidad han venido evolucionando rápidamente en los últimos años. Anteriormente era percibido como el costo de poner en marcha el departamento de aseguramiento de la calidad, actualmente, se entienden como costos de calidad aquéllos incurridos en el diseño, implementación, operación y mantenimiento de los sistemas de calidad de una organización, aquéllos costos de la

organización comprometidos en los procesos de mejoramiento continuo de la calidad, y los costos de sistemas, productos y servicios frustrados o que han fracasado al no tener en el mercado el éxito que se esperaba.

Si bien es cierto que existe costos ineludibles, debido a que son propios de los procesos productivos o costos indirectos para que éstos se realicen, algunos autores, además de estas erogaciones, distinguen otros dos tipos de costos; el costo de calidad propiamente dicho, que es derivado de los esfuerzos de la organización para fabricar un producto o generar un servicio con la calidad ofrecida, el “costo de la no calidad”, conocido también como el “precio del incumplimiento” o el costo de hacer las cosas mal o incorrectamente.

En el caso de la U.E Colegio “Los Próceres”, podemos identificar los Costos de Calidad y No Calidad, tal como se detallan en la tabla N° 1:

Tabla 1. Identificación de Costos de Calidad y No Calidad.

| Costos de Calidad | Costos de No calidad |
|---|--|
| Documentar los procesos de Aprendizaje. Entrenamiento a docentes y personal administrativo. Mantenimiento preventivo en las instalaciones. Encuestas a los Representantes Evaluación continua al estudiantado Evaluación del desempeño de todo el personal docente. Inversión en canasta educativa (elementos de soporte pedagógico como dotaciones de mobiliario, textos, biblioteca y materiales audiovisuales, entre otros). | Retrabajos, ejemplos duplicidad en los formatos solicitados por la Zona Educativa. Los costos de No Calidad o precio del incumplimiento es el costo del desperdicio: tiempo, dinero y esfuerzo. Es un precio que no es necesario pagar. |

Fuente: Elaboración propia (2010)

Responsabilidad social empresarial.

La U.E. Colegio “Los Próceres”, cumple con la responsabilidad social empresarial, establecida en la Norma SA 8000-2001, de acuerdo a los requerimientos de la Norma, los cuales podemos evidenciar en cada requerimiento, tal como se explica a continuación:

1. No promueve el trabajo para niños, más sin embargo contribuye a la educación y formación de niños y jóvenes, contribuyendo a la educación gratuita a niños y adolescentes de bajos recursos financieros.
2. No utiliza, ni auspicia el uso de trabajos forzados, a su personal docente, administrativo, así como tampoco al personal de mantenimiento en general.
3. Garantiza que todos sus empleados reciban, de forma periódica y documentada, instrucción sobre salud y seguridad laboral, y dicha instrucción es ofrecida también a todo el personal nuevo, así como se establecen alianzas con los bomberos municipales, a fin de dictar charlas en la institución, realizan simulacros a fin de estar preparados, toda la institución, en casos de catástrofes.
4. Mantiene, para uso de todos sus empleados, baños higiénicos y garantiza el acceso a agua potable a todo su personal, se tienen filtros en los bebederos, garantizando agua potable.
5. No utiliza, ni apoya el uso de castigos corporales, coerción mental o física, ni abusos verbales, por el contrario en una institución donde promueve los valores, contribuye a enriquecer la vida de cada niño(a) de naturaleza cognitiva, psicomotriz, lingüística, social y emocional, brindándoles experiencias que faciliten el desarrollo pleno de sus potencialidades en todas las áreas de su personalidad y sea de ayuda también en los aprendizajes posteriores.
6. Contribuye, con la formación de hábitos de trabajo en equipo y de solidaridad

social, que permitan la participación futura de cada niño(a) en la vida democrática y en la solución de problemas en su familia, comunidad o vecindario.

7. Contribuye con la formación/ reforzamiento de valores en los niños (amor, obediencia, respeto, responsabilidad, compañerismo/cooperación) los cuales son las bases que proyectarán de manera positiva su carácter y desenvolvimiento en el entorno familiar (primeramente) y escolar.

8. Fomenta en el niño(a), el desarrollo de actividades e intereses positivos hacia los valores de su lengua, de su cultura y medio ambiente.

9. La institución ha logrado incorporar masivamente a los padres y representantes, en el proceso de enseñanza-aprendizaje de sus hijos, a través de la motivación y concientización del papel que representan para los mismos (los niños). Esto también incluye, su participación en las actividades extracurriculares (escuela para padres, paseos con los niños, día de las madres, día del Padre, entre otros).

10. En relación a la semana de trabajo no excede las 48 horas, el horario de trabajo es de 07:00 a.m. A 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Políticas industriales requeridas para el sector educación.

La política industrial es el conjunto de acciones ó medidas regulatorias, emprendidas mayoritariamente por la Administración Pública, que tienen como principal objetivo aumentar la competitividad de la industria de un país o región.

En la U.E. Colegio “Los Próceres”, se consideran las siguientes políticas industriales:

en materia de seguridad y salud ocupacional.

- Ley Orgánica del Trabajo - LOT.

- Ley Orgánica de Prevención a las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo – LOPCYMAT
- Reglamento de la LOPCYMAT.
- Reglamento de las Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo.

en materia de ambiente.

- Ley Orgánica del Ambiente: En este tema se desarrollan actividades a fin de contribuir con el medio ambiente, recientemente se presentaron Cine Foros enfocado en la “Problemática del Ambiente”, esta actividad fue liderada por estudiantes de Post-grado de la UNEG, de la Maestría de Gestión de Ciencias Ambientales.

otras leyes a considerar.

- Ley Orgánica de Ciencia y Tecnología – LOCTI
- Ley Orgánica de Educación, que tiene por objeto desarrollar los principios y valores rectores, derechos, garantías y deberes en educación.

Bases teóricas

Durante el desarrollo de una investigación fue necesario revisar los planteamientos, conceptos y/o teorías de diversos autores con la intención de ampliar los conocimientos del investigador y que sirvieron de sustento a la investigación. A continuación se enlistan diferentes conceptos que contribuyeron al desarrollo de esta investigación:

Gutiérrez (1997), afirma que

Un sistema de calidad es un mecanismo de regulación de la gestión de las organizaciones relacionado con la calidad de los productos o servicios

suministrados, la economía de los procesos y rentabilidad de las operaciones, la satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas y la mejora continua de las anteriores particularidades (p.21).

Un sistema de calidad será, por tanto, un conjunto de procedimientos que definan la mejor forma de realizar los productos y que puedan ser verificados. Para ello se han establecido ciertos modelos o normas internacionales que regulan las condiciones mínimas que deben cumplir dichos procedimientos, lo cual no significa que dichas condiciones no puedan ser superadas por voluntad de la organización o por exigencias concretas de sus clientes.

Proceso.

De acuerdo con la guía de bolsillo INLAC para la serie ISO 9000:2000 (2007), se puede definir un proceso como:

“Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”. (p.37).

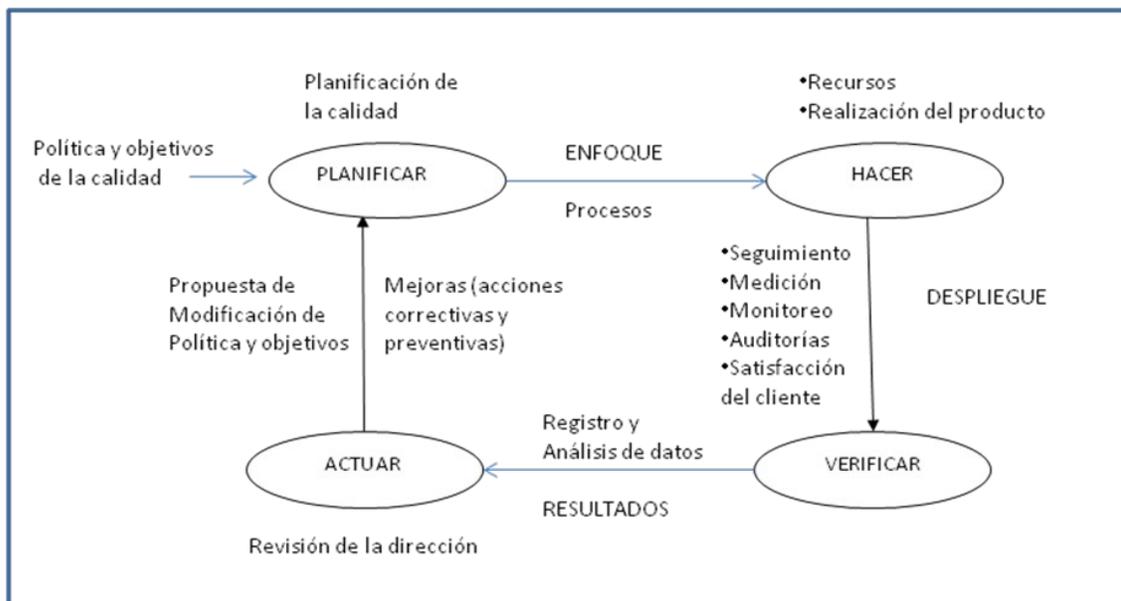
Estas actividades requieren las asignaciones de recursos tales como personales y materiales. El propósito del enfoque basado en procesos es mejorar la eficacia y eficiencia de las organizaciones para lograr los objetivos definidos. Todos los procesos deberían estar alineados con los objetivos de la organización y diseñarse para aportar valor, teniendo en cuenta el alcance y la complejidad de la organización. Entre los beneficios del enfoque basado en procesos se pueden mencionar:

- Transparencia de las operaciones dentro de la organización.
- Menores costos y tiempos de ciclo más cortos, a través del uso eficaz de los recursos.
- Mejores resultados, coherentes y predecibles.
- Proporciona oportunidades para enfocar y priorizar las iniciativas de mejora.
- Estimula la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades.

Ciclo de mejora continúa.

El ciclo de calidad, desarrollado de modo original por Deming, ha tenido amplia aplicación en la calidad, y ahora se utiliza en la familia ISO 9000 de manera más explícita. Para tener un acercamiento al nuevo enfoque de procesos y la representación del modelo de calidad, se presenta un análisis del proceso de calidad y su relación con el ciclo de calidad, que representa en forma gráfica como antecedente para entender la conformación del modelo de calidad.

Para la planificación se incluye la determinación de objetivos y se desarrolla el enfoque de procesos (PLANEAR) para luego realizar el producto, con los recursos necesarios (HACER), se efectúa el despliegue a través de los diferentes factores del proceso (VERIFICAR), se registran y analizan los datos, se practican acciones correctivas y preventivas, se concreta la revisión de la dirección, y se efectúa con la proposición de mejoras a la política y objetivos de calidad (ACTUAR). Tal como se muestra en la Figura Nro. 3.



**Figura 3. El Ciclo PDCA.
Tomado de ISO 9001:2008 (2008).**

Es muy importante generar la conciencia de la utilización de este ciclo de mejora dentro de la organización para que todas las partes del sistema se encuentren relacionadas y se forme un ciclo para planear, hacer, verificar y actuar. Así como existe el ciclo PDCA de manera genérica en el modelo, en cada uno de los grandes elementos de la norma, es decir, por ejemplo, en la parte de responsabilidad de la dirección, debe considerarse un ciclo interno, en el cual se debe planear, hacer, verificar y actuar.

Calidad.

El concepto de calidad ha evolucionado a través del tiempo respondiendo a las necesidades cambiantes de la sociedad.

El concepto de la calidad ha sido el punto de partida para el establecimiento de los diferentes modelos de gestión conocidos, y seguidamente, procederemos a examinar lo expresado por algunos líderes o gurúes de la calidad:

- William Edwards Deming (Matemático) 1900: Predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado. Aborda el tema de la calidad preguntándose: ¿Qué es?, ¿Quién la define?, ¿Quién define comprar o no. Reconoce que el cliente no siempre se encuentra en condiciones de expresar su interés por un producto. No es otra cosa que una serie de cuestionamientos hacia la mejora continua.
- Conway (Ing. Industrial) 1988: La calidad se alcanza al desarrollar la fabricación, administración y distribución a bajo costo de productos y servicios que el cliente quiera o necesite.
- Joseph Juran (Ing. Eléctrico) 1904: En 1993 plantea: “la calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y, en consecuencia, hacen satisfactorio el producto. La calidad consiste en no tener deficiencias”. Ausencia de deficiencias que pueden presentarse como: retraso en las

entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es actitud para el uso. Calidad es aptitud para el uso o propósito. Estas definiciones consideran los elementos: aptitud para el uso, conformidad con las especificaciones y en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes.

- Kaoru Ishikawa (Ing. Químico) 1915: Calidad es aquella que cumple los requisitos de los consumidores, incluyendo el costo. Constante proceso que siempre podía ser llevado un paso más. Calidad es un camino no un destino.

- Armand Feingenbaum (Doctorado) 1920: Se le reconocen tres grandes aportes: el concepto de “calidad total” que los japoneses recogieron como Total Quality Control (TQC), la promoción internacional de la ética de la calidad y la clasificación de los costos de la calidad. La calidad es dinámica, debido a que los clientes tienen necesidades cambiantes, es en esencia una forma de administrar a la organización, definida en términos de satisfacción del cliente. Considera además que la calidad es multidimensional. Calidad significa lo mejor para ciertas condiciones: el uso actual y el precio de ventas. Orientado al Valor. Feigenbaum considera que la calidad se ha convertido en la única y más importante fuerza que lleva al éxito de la organización y al desarrollo de la compañía en los mercados nacionales e internacionales. Es veedor del prestigioso premio Malcolm Baldrig.

- Genichi Taguchi (Ingeniero) 1924: El pensamiento de Taguchi se basa en dos conceptos fundamentales: Productos atractivos al cliente y Ofrecer mejores productos que la competencia: Los productos deben ser mejores que los de la competencia en cuanto a diseño y precio. La calidad significa: La mínima pérdida ocasionada a la sociedad, desde el envío del producto al cliente hasta su uso total.

- Philip Crosby (Psicólogo) 1926: Calidad es conformidad con los requerimientos, sólo puede ser medida por el costo de la no conformidad. En 1994 expresa: “Calidad

es entregar a los clientes y a nuestros compañeros de trabajo productos y servicios sin defectos, y hacerlo a tiempo. Es el grado de cumplimiento de las especificaciones (requisitos), donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento.

- ISO 8402 (1995): Totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades establecidas o implícitas.
- ISO 9000: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Como pueden observar, todas estas definiciones tienen algo en común: satisfacción del cliente, cumplimiento de requisitos, costo, etc. La definición de ISO 9000 es una compilación sintetizada de las diferentes definiciones.

Así pues, cuando hablamos de calidad, estamos hablando de satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades o requisitos. Estos requisitos pueden estar establecidos por el cliente y además por aspectos legales y estatutarios.

Sistema de calidad.

Según Gutiérrez (1997), afirma que “Un sistema de calidad es un mecanismo de regulación de la gestión de las organizaciones relacionado con la calidad de los productos o servicios suministrados, la economía de los procesos y rentabilidad de las operaciones, la satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas y la mejora continua de las anteriores particularidades” (p.21).

Los sistemas de gestión de calidad basados en la Norma ISO 9001:2008, se centran en los elementos mínimos de calidad con lo que una empresa u organización debe contar para administrar y mejorar efectivamente la calidad de sus productos o servicios. Los beneficios obtenidos al certificar un sistema de gestión de la calidad son, entre otros:

- Establecer orden en procesos de gestión fundamentales.
- Aumentar la productividad y la mejora de dichos procesos.
- Mejorar la capacitación y calificación del personal.
- Al alcanzar una estabilidad en el desempeño de los procesos, se reducen desperdicios y se evita la repetición del trabajo o duplicidad de funciones.
- Se dispone de información para la toma de decisiones.

Familia ISO 9000.

La familia de normas ISO 9000 la integran varias normas dedicadas al desarrollo de sistemas de calidad. Las más utilizadas por las organizaciones son cuatro: ISO 9000, ISO 9001, ISO 9004, e ISO 19011. La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad. La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización. La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de recomendaciones para los sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

ISO 9001:2008 es una Norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

A toda organización le gustaría mejorar el modo en que opera tanto si desea aumentar la rentabilidad y reducir los costos como mejorar la satisfacción de los clientes. Un sistema de gestión de la calidad proporciona el marco necesario para supervisar y mejorar el rendimiento de cualquier área que se elija.

Las normas ISO 9000 se idearon originalmente para empresas de la industria de fabricación. Desde comienzos del decenio de 1990, no obstante, su aplicación se está difundiendo rápidamente a otros sectores de la economía. La evolución experimentada en los últimos años ha llevado a un reconocimiento generalizado del valor de un certificado ISO 9000, por supuesto, la calidad no constituye un fenómeno nuevo dentro de la enseñanza y la formación, pero el interés por las ISO 9000 es de origen relativamente reciente. Además, ISO 9001:2008 hace una definición clara de las responsabilidades y actividades dentro de la organización.

De acuerdo con la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008, esta Norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso. La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de

procesos, así como sobre su combinación e interacción, tal como se detalla en la Figura N° 4.



**Figura 4. Sistema de gestión de la calidad basado en procesos.
Tomado de FONDONORMA ISO 9001:2008.**

Un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008, se fundamenta en ocho principios de gestión de la calidad, que conforman un marco hacia la mejora continua del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos principios han sido desarrollados para ser utilizados por la alta dirección para dirigir a la organización hacia la mejora de su desempeño. Estos principios de gestión de la calidad están integrados en el contenido de esta Norma Internacional y se en listan a continuación.

- a) Enfoque al cliente: en este sentido las organizaciones deben investigar las necesidades de todos sus clientes, asegurar que se conozcan estas necesidades y se entienda, así como administrar las relaciones en forma sistemática.
- b) Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Establecer metas retadoras, establecer confianza y eliminar el temor, proporcionar al personal los recursos y la capacitación requerida.
- c) Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, deben entender la importancia de su rol y contribución en la organización, identificar las restricciones para su desempeño, compartir conocimientos y experiencia, discutir problemas y argumentarlos.
- d) Enfoque basado en procesos: usar métodos estructurados para definir las actividades y obtener el resultado deseado, establecer responsabilidades para administrar las actividades, para cada actividad identificar las entradas y las salidas.
- e) Enfoque de sistema para la gestión Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f) Mejora continua: Aplicar un enfoque de mejora continua en toda la organización, entrenar a todo el personal en el uso de métodos y herramientas para la mejora continua, reconocer las mejoras y premiar por conseguirlas.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión: Asegurarse que los datos e información son suficientemente seguros y confiables, analizar los datos y la información usando métodos validados
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Identificar y seleccionar cuidadosamente a los proveedores clave, desarrollar relaciones con proveedores que

generen tanto beneficios de corto plazo como de largo plazo, compartir la información y planes futuros.

El uso exitoso de estos ocho principios por una organización dará por resultado beneficios para todas las partes interesadas, tales como mejora en la recuperación financiera, la creación de valor y aumento en la estabilidad.

Sistema de gestión de la calidad para organizaciones educativas - IWA2.

De acuerdo con la Norma FONDONORMA ISO/IWA 2:2005 (2005), donde establece que:

Un sistema de gestión de la calidad en la educación debería ser entendido en términos de los planes de estudio, un sistema de procesos de aprendizaje, la estructura organizacional, las responsabilidades, los procesos y los recursos que aseguran la calidad de la educación. Esto incluye la mayoría de las actividades de los empleados de la organización educativa o de los proveedores adecuados. (p.13).

El control de la educación puede ser ejercido durante los siguientes procesos:

- a) análisis de las necesidades de la enseñanza;
- b) diseño del proceso educativo;
- c) desarrollo del proceso educativo;
- d) impartición de la educación;
- e) evaluación de la enseñanza;
- f) formación del personal educativo; y
- g) funcionamiento de bibliotecas, talleres y laboratorios.

Es necesario que todos los integrantes de una organización conozcan la interpretación moderna de la calidad, con el fin de tener un lenguaje común y poder

contribuir al mejoramiento continuo en la institución. Es necesario en las instituciones dar a conocer los principios absolutos de la calidad, según la filosofía de Philip Crosby

- Calidad es cumplir con los requisitos del cliente.
- La calidad se logra a través de un sistema de prevención de ceros defectos.
- La norma de calidad es tener actitud de cero defectos.
- La calidad se mide por el costo de no cumplir con los requisitos del cliente.

Diagnóstico.

La palabra diagnóstico, proviene del griego diagnostikús formado por el prefijo día (a través), y gnosis (conocimiento o apto para conocer).

En general, el término indica el análisis que se realiza para determinar cuál es la situación y cuáles son las tendencias de la misma. Esta determinación se realiza sobre la base de información, datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué lo que está pasando.

Propuesta.

El término propuesta tiene muchos significados en el mundo académico y profesional, sin embargo, una propuesta es un documento que describe un proyecto de trabajo a realizar en un área o sector de interés.

Según la Gran Enciclopedia Hispánica (2006), una propuesta es “una proposición o idea que se manifiesta o expone a alguien con un fin determinado”. (p.5101).

Plan.

Según la Gran Enciclopedia Hispánica (2006), un plan es “un programa o disposición detallado de una obra o acción y del modo a realizarlas”. (p.4943).

Conjunto de disposiciones adoptadas para la ejecución de un proyecto.

Disposición ordenada de lo que es necesario hacer para alcanzar un objetivo. Los planes identifican los recursos necesarios, las tareas que se deben ejecutar, las acciones que se deben emprender, los responsables de las mismas y los tiempos que se deben seguir.

Proceso clave.

Son los procesos de operación y control en una organización, también denominados procesos medulares, en el caso de esta investigación el proceso clave es el proceso de “Enseñanza y Aprendizaje”.

Proceso de “Enseñanza y Aprendizaje”.

Esto es en esencia el proceso clave o medular de una unidad educativa, pues señala cómo se enfocan las acciones para lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional. En este proceso se desarrollan las prácticas pedagógicas institucionales, el seguimiento académico, diseño curricular, entre otros.

Proceso de soporte.

Son los procesos que gestionan los recursos (materiales, humanos, tecnológicos, económicos) necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos clave en una organización, en el caso de esta investigación los procesos de soporte son los procesos de apoyo a la gestión académica.

Variables.

Según Tamayo y Tamayo (2009), el término variable en su significado más general “se utiliza para designar características de la realidad que puede ser determinada por observación y que puede mostrar diferentes valores de una unidad de observación a otra”. (p.167)

Fundamentos Jurídicos

Bases legales de la calidad en Venezuela.

Las bases legales de esta investigación están constituidas especialmente por la “Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta oficial N° 5.453, 24 de marzo del 2000) y por la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad”. En este sentido, el Artículo 117 de la “Constitución de la República Bolivariana de Venezuela”, establece lo siguiente:

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos. (p.52)

En el caso de la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad (2003), se establece en el Título I, Disposiciones generales; Capítulo I, del objeto del Ámbito y de las definiciones; en su Artículo 1, lo siguiente:

Esta ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas, y diseñar el marco legal que regule el Sistema Venezolano para la Calidad. Asimismo, establece los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer de bienes y servicios de calidad en el país, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación y Reglamentaciones Técnicas y Ensayos.

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y la ley del sistema Venezolano para la calidad, complementan las bases legales para la implementación de un sistema de gestión de la calidad. Las disposiciones legales, referidas en las leyes, le dan el soporte necesario para que la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008 pueda adaptarse en cualquier organización.

Capítulo III

Marco Metodológico

En el presente capítulo se exponen los aspectos referidos al diseño metodológico utilizado para el desarrollo de la investigación; por lo tanto se indica el tipo de investigación, el nivel de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas para el análisis de datos.

Una vez formulado el problema de investigación, se han definido los objetivos que respaldan este trabajo, estableciéndose las bases teóricas que orientaron y sustentaron el análisis de manera precisa, con el propósito de indicar el tipo de datos a analizar y recopilar, seleccionándose los distintos métodos y técnicas que posibilitaron obtener la información requerida. Es por ello que se presenta el Marco Metodológico, que según explica Balestrini, M. (2002):

El fin del marco Metodológico es el de situar, en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de la investigación; su universo o población; su muestras; los instrumentos y las técnicas de recolección de los datos. De esta manera se proporcionará al lector una información detallada acerca de cómo se realizará la investigación. (p. 126)

De acuerdo con este preámbulo, a continuación se presenta el Marco Metodológico de la presente investigación.

Tipo de investigación

De acuerdo a los objetivos del presente trabajo, el tipo de investigación, corresponde a Investigación de Campo.

Según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. 4ª edición (2010), una Investigación de Campo se define como:

Se entiende por investigación de campo, al análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. Sin embargo, se aceptan también estudios sobre datos censales o muestrales no recogidos por el estudiante, siempre y cuando se utilicen los registros originales con los datos no agregados; o cuando se trate de estudios que impliquen la construcción o uso de series históricas y, en general, la recolección y organización de datos publicados para su análisis mediante procedimientos estadísticos, modelos matemáticos, econométricos o de otro tipo.(p.18)

Nivel de la investigación

El nivel de la investigación es el grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio, el nivel de la investigación es descriptiva, consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Para esta investigación no serán manipuladas por el investigador y éstas serán recogidas directamente de la realidad, en un mismo instante de tiempo y tal como ellas se presentan, este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones, entre otras.

Según Tamayo y Tamayo (2009), la Investigación Descriptiva comprende:

La descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre cómo una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. (p.52)

Modalidad de la investigación

De acuerdo a la naturaleza y características del problema de estudio la investigación se enmarca en la modalidad de investigación proyectiva, por cuanto está ligada a la resolución de problemas prácticos reales y durante su desarrollo se realizó una propuesta de un sistema de gestión de la calidad.

En cuanto a una investigación proyectiva, también conocida como “proyecto factible”, la UPEL (2010) establece:

Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p. 21)

El Proyecto Factible comprende las siguientes etapas generales: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta; procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del proyecto; y en caso de su desarrollo, la ejecución de la propuesta y la evaluación tanto del proceso como de los resultados. (p.21)

Para complementar la definición anterior Hurtado, J. (2000), “Proyecto de Investigación”, expresa que un proyecto factible es

Un tipo de investigación que intenta proponer soluciones a una situación determinada. Implica explorar, describir, explicar y proponer alternativas de cambio, más no necesariamente ejecutar la propuesta.”(p.90).

Por lo anteriormente descrito la metodología que se empleo para la elaboración de este trabajo fue una investigación de campo, a nivel descriptivo, bajo una modalidad proyectiva.

Operacionalización de las Variables

Es un paso importante en el desarrollo de la investigación. Cuando se identifican las variables, el próximo paso es su operacionalización, es decir hacerla tangible, hacerla operativa, medible o por lo menos registrable en la realidad.

La operacionalización de las variables está estrechamente vinculada al tipo de técnica o metodología empleadas para la recolección de datos. Estas deben ser compatibles con los objetivos de la investigación, a la vez que responden al enfoque empleado, al tipo de investigación que se realiza. Estas técnicas, en líneas generales, pueden ser cualitativas o cuantitativas.

En este sentido y de acuerdo al basamento teórico, en la tabla N° 2, se observa la operacionalización de las variables.

Tabla 2. Esquema Operacional

| Objetivo general: Proponer un Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”, basado en la Guía IWA2, a fin de cumplir con los requisitos de la Norma FONDONORMA NVF-ISO 9001:2008. | | | |
|---|---|--|---|
| Objetivo específico | Variables | Dimensión | Indicador (es) |
| Diagnosticar el Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”. | Fortalezas Oportunidades Debilidades Amenazas | Elementos y aspectos fuertes y débiles que presenta la U.E Colegio “Los Próceres” | - Grado de Satisfacción del cliente - Seguimiento y medición de los procesos y de los servicios - Auditoría Interna |
| Identificar los Procesos Clave y de Soporte asociados al Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”. | Procesos de la U.E Colegio “Los Próceres” | Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales se transforman en elementos de entrada y salida. | - Elementos de entrada - Actividades - Elementos de salida - Procedimiento |
| Describir los requisitos teóricos de la Guía IWA2 y la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. | Requisitos de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008 | Requisitos teóricos de la guía IWA2 y a Norma FONDONORMA ISO 9001:2008 | Nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008 |
| Diseñar propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad en la U.E Colegio “Los Próceres”. | Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad en la U.E Colegio “Los Próceres” bajo la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. | Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad | Planificación, Aseguramiento y Control de la Calidad |

Fuente: Elaboración propia, 2010

Población y Muestra

La población o universo se refiere al conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, en este caso a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación.

Según Arias (2006), La población, o en términos más precisos *población objetiva*, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada. Por el problema y por los objetivos del estudio. (p.81). Y la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (p.83).

Actualmente la U.E Colegio “Los Próceres”, cuenta con un total de 90 empleados en el área Junta Directiva, Dirección, docente, personal administrativos y personal del área de mantenimiento.

En el caso de esta investigación el tipo de muestreo fue “No probabilística Intencional u opinático”.

Según Arias (2006), El muestreo Intencional u Opinático consiste en selección de los elementos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador. (p.85)

Conocida la población se determinó la muestra objeto de este estudio.

Sabino, C. (2002), define la muestra como:

Parte de todo lo que llamamos universo y que sirve para representarlo, es decir, consiste en un número de sujetos que reúnen las mismas características de la población estudiada y, por lo tanto, son representativos de la misma. Cuando la muestra cumple con las condiciones anteriores, es decir, cuando nos refleja en sus unidades lo que ocurre en el universo, lo llamamos muestra representativa. (p. 104).

Para conformar el tamaño de la muestra, ver tabla Nro. 3, el investigador consideró delimitar de acuerdo a un porcentaje de la población. Según Ramírez (2006), varios autores recomiendan en investigaciones sociales trabajar con un 30% de la población.

En función de lo antes expuesto, el muestreo para esta investigación se detalla en la tabla siguiente:

| Cargos | Población | Muestra |
|---|------------------|----------------|
| Estrato 1 Personal Ejecutivo | 7 | 2 |
| Estrato 2 Personal Ejecutivo Administrativo | 17 | 5 |
| Estrato 3 Personal Docentes | 47 | 14 |
| Estrato 4 Personal Docentes Extra-Curricular | 7 | 2 |
| Estrato 5 Personal de Mantenimiento | 12 | 4 |
| total | 90 | 27 |

Tabla 3. Población y Muestra

Fuente: Elaboración propia (2010)

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos son los medios materiales que se emplean para recoger y almacenar la información.

Según Arias (2006), Se entenderá por técnica, el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. (p. 67)

Durante el desarrollo de este trabajo de grado, la investigadora llegó a combinar varias técnicas de recolección de datos. Para esta investigación se emplearon las técnicas siguientes:

- Recopilación documental: Para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la revisión documental (textos y normas ISO sobre el tema de calidad, documentos de implementación de sistema de gestión de la calidad desde internet, guía ISO IWA2, entre otros), lo que permitió a la investigadora obtener información requerida para en el ámbito de estudio.
- Observación Directa: Constituyó uno de los métodos de investigación que se utilizó durante la obtención de la información primaria acerca de los objetos investigados.
- Entrevista: esta técnica de exploración se realizó al personal de Junta Directiva, Dirección, Coordinadores, Docentes y personal administrativo, fue una entrevista no estructurada, es decir de tipo informal, que es la modalidad menos estructurada posible, ya que se reduce a una simple conversación sobre el tema de estudio. Las entrevistas fueron realizadas en la U.E. Colegio “Los Próceres”, considerando la disponibilidad de cargas académicas de los profesores, en el caso de Junta Directiva la disposición fue más fluida, lo que contribuyó a validar mapa de procesos, identificar los procesos claves y de soporte, durante la entrevista con el personal de Junta Directiva y líderes de los procesos, se pudo precisar conceptos y obtener mayor información de la interrelación de los procesos, de sus situaciones internas y externas. Lo que contribuyó a establecer la matriz FODA.

Según sabino (2002), dice: “La entrevista no estructurada es más flexible y abierta ya que responden las preguntas dentro de una conversación, sobre la base del problema, los objetivos y las variables, adaptando las respuestas a las características particulares del estudio”, (p.225)

- Encuestas: Las encuestas son herramientas que permiten recopilar información y fueron utilizadas en la etapa de diagnóstico. La investigadora realizó la encuesta escrita mediante un cuestionario.

Según Arias (2006), Se entiende por cuestionario, la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. (p. 74).

La encuesta fue aplicada a veintisiete (27) personas: Dos (2) al personal de junta directiva, dos (2) líderes del proceso Gestión Directiva, un (1) líder del proceso Gestionar la contabilidad y finanzas, dieciséis (16) en el proceso Gestión de Enseñanza y Aprendizaje, dos (2) en el proceso de Gestionar la Infraestructura físicas y tecnológicas y dos (2) en el proceso Gestionar el talento humano. La encuesta fue aplicada para medir la brecha existente en cada cláusula de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008 (ver Anexo “A”), así como la recolección de información referida a comentarios, observaciones e impresiones orales sobre el tema en estudio.

Validez y Confiabilidad

Durante el desarrollo del trabajo de grado, la investigadora se apoyó en la entrevista no estructurada, con la finalidad de recopilar información relacionada con el proceso “Enseñanza y Aprendizaje” en la U.E. Colegio “Los Próceres”, para su posterior análisis y elaboración del plan del sistema de gestión de la calidad.

En el Anexo “A”, se muestra el instrumento que se empleó para recolección de datos. La validez del instrumento se estableció mediante la técnica del juicio de expertos.

Según Roberto H. Sampieri (2006), la validez de experto se define: “grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión”. (p. 277).

Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad.

Según Roberto H. Sampieri (2006), la confiabilidad de un instrumento es: “grado en que un instrumento produce resultados consistente y coherentes”. (p. 277).

En el caso del Cuestionario de Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres” (Ver anexo N° 4), fue diseñado tomando en cuenta la guía ISO IWA2 ya que proporciona lineamientos de cómo comprender e implementar la Norma FONDONORMA ISO 9001.2008 en el ámbito de la Educación. El mismo se fundamentó en la evaluación de cada una de las cláusulas de la norma FONDONORMA ISO 9001:2008, asignándole puntajes a los ítems evaluados según el sistema de puntuación establecida en la tabla N° 4:

| Calificación | Interpretación |
|---------------------|---|
| 0 | No Documentado, sin metodología/metodología no consistente. |
| 1 | No Documentado, con metodología con fallas. |
| 2 | No Documentado, con metodología aplicable. |
| 3 | Documentado e Implementado, con fallas leves. |
| 4 | Documentado e Implementado adecuadamente. |

Tabla N° 4. Criterios para la puntuación en la Evaluación Diagnóstico
Fuente. Elaboración propia (2011)

Dicho cuestionario fue evaluado por tres (3) expertos, a saber: un (1) Magister Scientiae en Gerencia de Producción, un (1) miembro de junta directiva de la U.E. Colegio “Los Próceres”, conocedora en el área de gestión de la calidad y una (1) Licenciada en Administración, directora de la U.E Colegio “Los Próceres”; los

aspectos evaluados fueron: diseño, orden, presentación y su relación con los objetivos del trabajo. Así como también si cumple con los requisitos necesarios para explorar y medir las variables contenidas en el cuadro de Operacionalización de la investigación. En el anexo “I” están contenidas las correspondencias de validación del instrumento.

Análisis e interpretación de los datos.

Una vez recolectada la información es necesaria sintetizarla, analizarla, y presentarla al lector. En el capítulo IV se presenta el análisis e interpretación de los datos obtenidos durante el desarrollo de la investigación, mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y de análisis de datos, considerando que el proyecto está enmarcado en una investigación de campo, a nivel descriptivo, bajo la modalidad de proyecto factible.

Según Balestrini, (2002), el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos, y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados. (p. 169).

El análisis de los datos se llevó a cabo por computadora, se elaboró una matriz de datos (ver Anexo “B”), donde se recopilaron los datos de cada encuestado, luego el resultado final fue presentado por gráficos, donde podemos identificar el nivel de cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma FONDONORMA ISO 9001:2008 para el establecimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad. A continuación modelo de los gráficos empleados para mostrar los resultados de la etapa del diagnóstico.

Una vez evaluados, se tabularon y graficaron los resultados, concluyendo que el Sistema de Gestión de la Calidad de la U.E Colegio “Los Próceres”, se encuentra

en un 46,06% de conformidad con los requisitos de la norma FONDONORMA ISO 9001:2008. (Ver Gráfico N° 1), donde se observa el porcentaje de conformidad por cada cláusula, a saber: cláusula 4 (Sistema de Gestión de la Calidad) 39.3%, cláusula 5 (Responsabilidad de la Dirección) 34.2%, cláusula 6 (Gestión de los Recursos) 65,4%, cláusula 7 (Realización del producto) 55,1% y cláusula 8 (Medición, análisis y mejora) 44.5%.

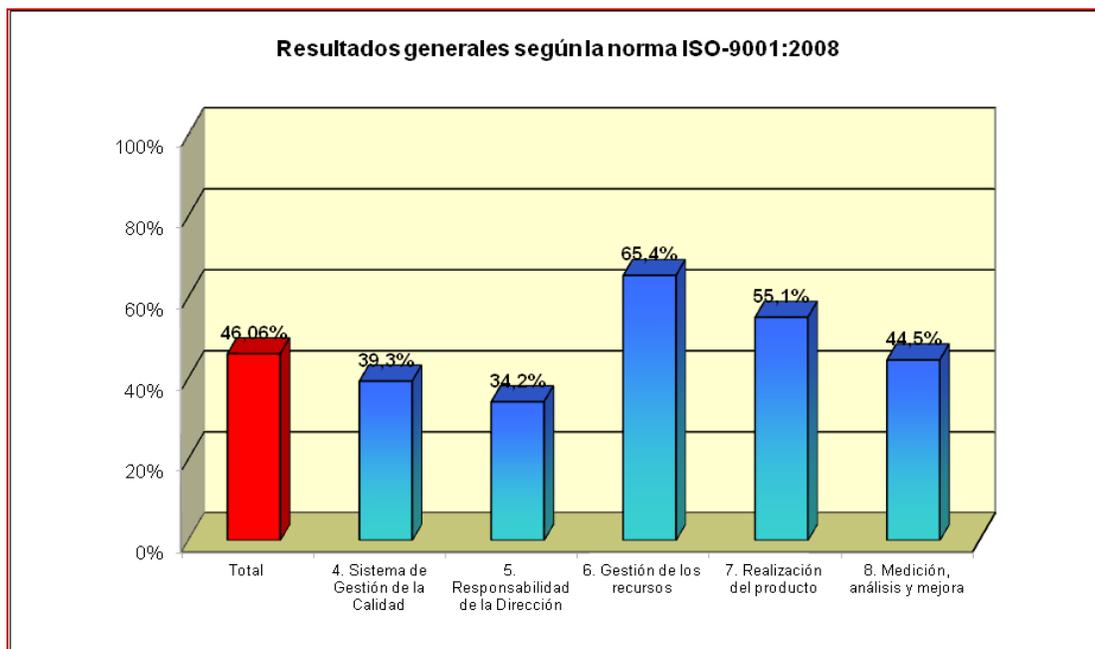


Gráfico N° 1. Conformidad del SGC de la U.E. Colegio “Los Próceres”
Fuente: Elaboración propia (2011)

A continuación se presentan los resultados del diagnóstico que se realizó en el sistema de gestión de la calidad para el proceso “Enseñanza y Aprendizaje” enfocado en cada cláusula de la norma FONDONORMA ISO 9001:2008, la situación interna y externa de la institución, así como se identificaron los procesos claves: Gestión de Admisión de Estudiantes, Gestión de Enseñanza y Aprendizaje, Gestión de Egresos de Estudiantes y de soporte: Gestionar el Talento Humano, Gestionar el Ambiente, Gestionar Auditorías, Gestionar la Contabilidad y Finanzas, Gestionar las Infraestructuras Físicas y Tecnológicas, Gestionar la Seguridad Integral y Control de Riesgos.

Capítulo IV

Análisis y Presentación de los datos

Este Capítulo presenta el análisis e interpretación de los datos obtenidos en la presente investigación, mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y de análisis de datos explicados en el capítulo II Marco Metodológico.

Según Aura Marina Bavaresco de Prieto (2006), el análisis e interpretación de los datos consiste en analizar e interpretar detenidamente los datos después de ser preparados. Se presentarán los resultados de la investigación, examinando si se confirma o no la hipótesis propuesta y se señalarán también las dificultades y limitaciones que hubiesen tenido lugar en el transcurso de la investigación, indicando las causas de la misma, para que puedan ser consideradas en otros trabajos de investigación. (p.172)

Seltiz y otros, (1976), citado por Balestrini, (2002) presentan, con más detalle, conceptos similares:

El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos, y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados. (p. 169).

En este orden de ideas, y de acuerdo a los objetivos planteados, a continuación se presenta el análisis de los datos a fin de dar respuesta a los dos primeros objetivos específicos de esta investigación:

- a) Diagnosticar el Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”.
- b) Identificar los Procesos Clave y de Soporte asociados al Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”.

Diagnosticar el Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”

Para la evaluación de la situación actual de la U.E Colegio “Los Próceres”, se aplicó un cuestionario con el objetivo de proporcionar una evaluación preliminar para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008.

Dicho cuestionario fue evaluado por expertos, los aspectos evaluados fueron: diseño, orden, presentación y su relación con los objetivos del trabajo. Así como también si cumple con los requisitos necesarios para explorar y medir las variables contenidas en el cuadro de Operacionalización de la investigación. En el anexo N° 3 están contenidas las correspondencias de validación del instrumento.

El Cuestionario de Diagnóstico del Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres” (Ver anexo N° 4), fue diseñado tomando en cuenta la guía IWA ya que proporciona lineamientos de cómo comprender e implementar la Norma FONDONORMA ISO 9001.2008 en el ámbito de la Educación. El mismo se fundamentó en la evaluación de cada una de las cláusulas de la norma FONDONORMA ISO 9001:2008, asignándole puntajes a los ítems evaluados según el sistema de puntuación establecida en la tabla N° 4.

| Calificación | Interpretación |
|--------------|---|
| 0 | No Documentado, sin metodología/metodología no consistente. |
| 1 | No Documentado, con metodología con fallas. |
| 2 | No Documentado, con metodología aplicable. |
| 3 | Documentado e Implementado, con fallas leves. |
| 4 | Documentado e Implementado adecuadamente. |

Tabla N° 4. Criterios para la puntuación en la Evaluación Diagnóstico

Fuente. Elaboración propia (2011)

El valor final de cumplimiento de las cláusulas de la norma estudiada estuvo representado por el promedio de los puntajes asignados a cada ítem o sub-cláusula evaluada.

Este instrumento arrojó como resultado un nivel de aplicación el cual se describe según el criterio de cuantificación de la evaluación diagnóstico (ver tabla N° 5)

| Grado de Implantación | Criterio de evaluación |
|-----------------------|--|
| Menos de 40% | El SGC con respecto al modelo ISO 9001:2008 no se cumple, se cumple en aspectos parciales o tiene una fidelidad muy baja con las actividades realizadas. Resultados pobres o resultados impredecibles. |
| Entre 40% y 60% | El SGC se cumple, pero con deficiencias en cuanto a documentación y continuidad sistemática de su cumplimiento. Aproximación sistemática basadas en el problema o en la prevención. Aproximación reactiva. |
| Entre 60% y 85% | El SGC se cumple, pero con leves deficiencias en cuanto a documentación y continuidad sistemática de su cumplimiento. Aproximación del sistema formal estable. |
| Más de 85% | La organización se gestiona de acuerdo con el modelo ISO 9001:2008. Énfasis en la Mejora Continua. |

Tabla N° 5. Criterios para la Cuantificación de Evaluación Diagnóstico

Fuente. Elaboración propia (2011)

Una vez evaluados, se tabularon y graficaron los resultados, concluyendo que el Sistema de Gestión de la Calidad de la U.E Colegio “Los Próceres”, se encuentra en un 46,06% de conformidad con los requisitos de la norma FONDONORMA ISO 9001:2008. (Ver Gráfico N° 1), donde se observa el porcentaje de conformidad por cada cláusula, a saber: cláusula 4 (Sistema de Gestión de la Calidad) 39.3%, cláusula 5 (Responsabilidad de la Dirección) 34.2%, cláusula 6 (Gestión de los Recursos) 65,4%, cláusula 7 (Realización del producto) 55,1% y cláusula 8 (Medición, análisis y mejora) 44.5%.

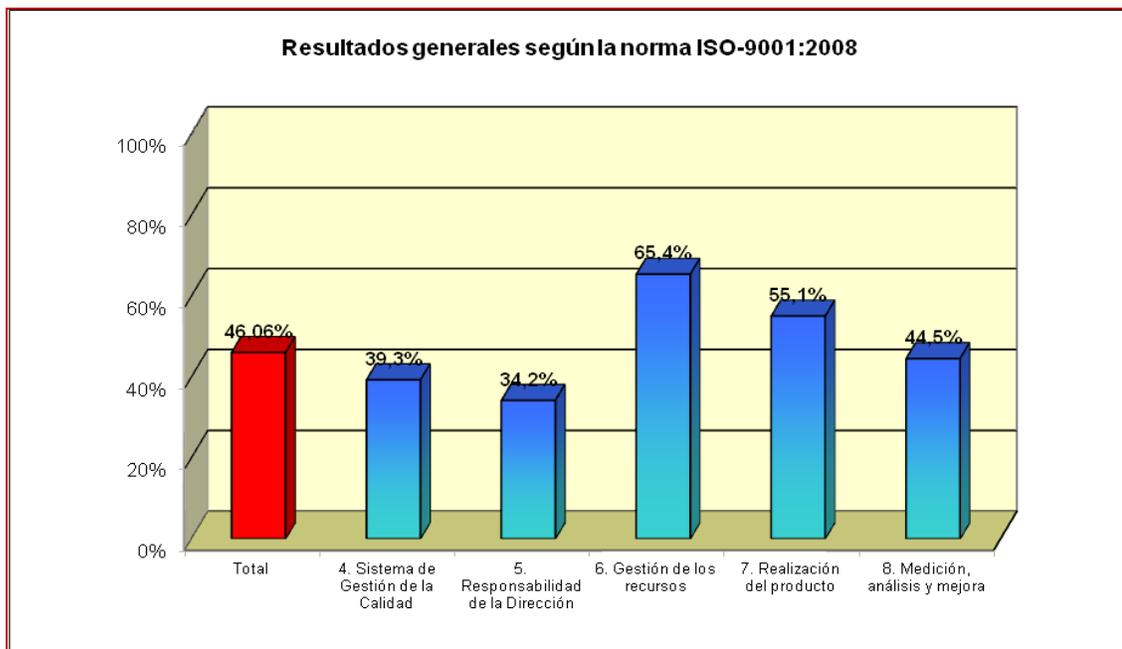


Gráfico N° 1. Conformidad del SGC de la U.E. Colegio “Los Próceres”
Fuente: Elaboración propia (2011)

A continuación se presenta el análisis de los resultados:

Cláusula 4 – Sistema de gestión de la calidad

Debido al carácter fundamental de esta cláusula y el hecho de que establece las bases para el resto de la norma FONDONORMA ISO 9001:2008, la U.E. Colegio

“Los Próceres” debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma.

Producto de la aplicación del diagnóstico se muestra a continuación en la gráfica N° 2 los resultados obtenidos del porcentaje de cumplimiento de cada uno de los aspectos de la cláusula 4 de la norma FONDONORMA ISO 9001:2008.

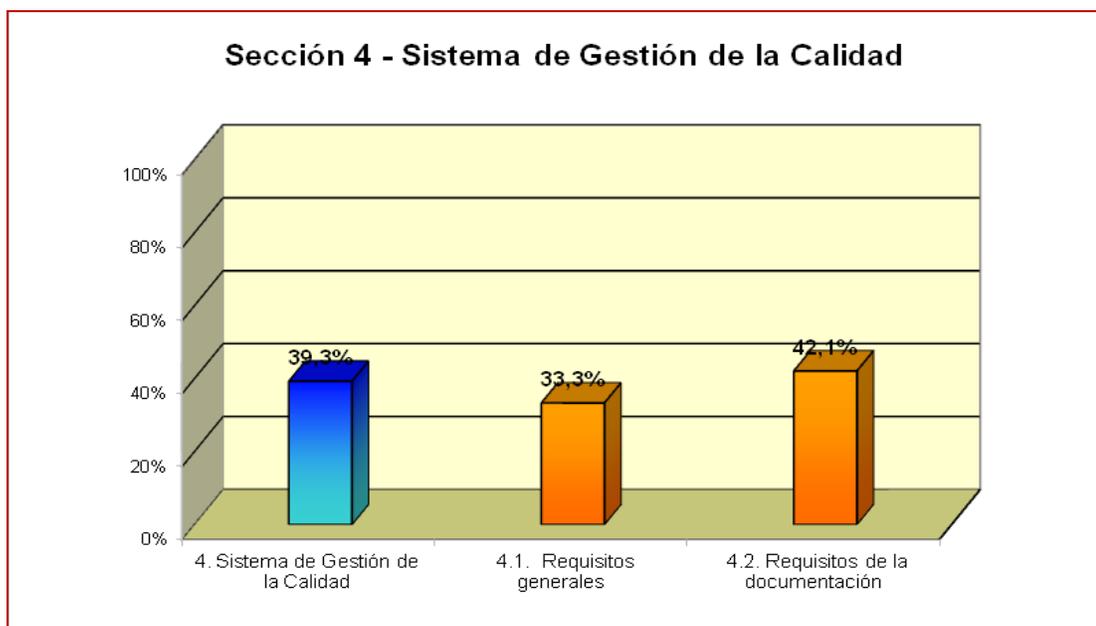


Gráfico N° 2. Conformidad de la cláusula N° 4 de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. Fuente: Elaboración propia (2011)

Durante la fase de Diagnostico se pudo evidenciar la necesidad de documentar los procedimientos que contribuyan en asegurar la efectiva operación y control de los procesos. En la U.E Colegio “Los Próceres” se evidencian avances en la documentación de los procesos de admisión de estudiantes, preinscripción de estudiantes, inscripción de estudiantes, análisis de riesgos, descripción de cargos, entre otros, sin embargo los documentos están en fases de borrador y han sido implementados sin pasar por la fase de aprobación y divulgación a todo el personal involucrado en el proceso. El propósito del control de la documentación es asegurar

que los documentos del sistema de gestión de la calidad estén vigentes, actualizados y disponibles para su uso.

Según Víctor Manuel Nava Carbellido, (2009), “La documentación requerida en la norma se divide en dos partes: los procedimientos documentados requeridos y la documentación necesaria para asegurar la efectiva operación y control de los procesos; en éste último incluyen los registros determinados necesarios por la organización” (p.55).

Para lograr esto la U.E Colegio “Los Próceres” debería establecer un procedimiento documentado que describa los mecanismos para:

- editar, revisar y aprobar los documentos internos, incluyendo su identificación y su estado de revisión;
- controlar documentos externos, principalmente las reglamentaciones del sector educación, que deberían estar vigentes y actualizados;
- asegurar que los documentos estén disponibles para todo el personal de la U.E Colegio “Los Próceres”; y gestionar y controlar los documentos legales de los educandos, para asegurar la trazabilidad de los servicios educativos y verificar el cumplimiento de requisitos en las etapas educativas establecidas. Los documentos generados internamente deberían ser revisados y aprobados para su adecuación y conformidad.

Cláusula 5 – Responsabilidad de la Dirección

Producto de la aplicación del diagnóstico se muestra a continuación en la gráfica N° 3 los resultados obtenidos del porcentaje de cumplimiento de cada aspecto del capítulo 5 de la norma FONDONORMA ISO 9001:2008.

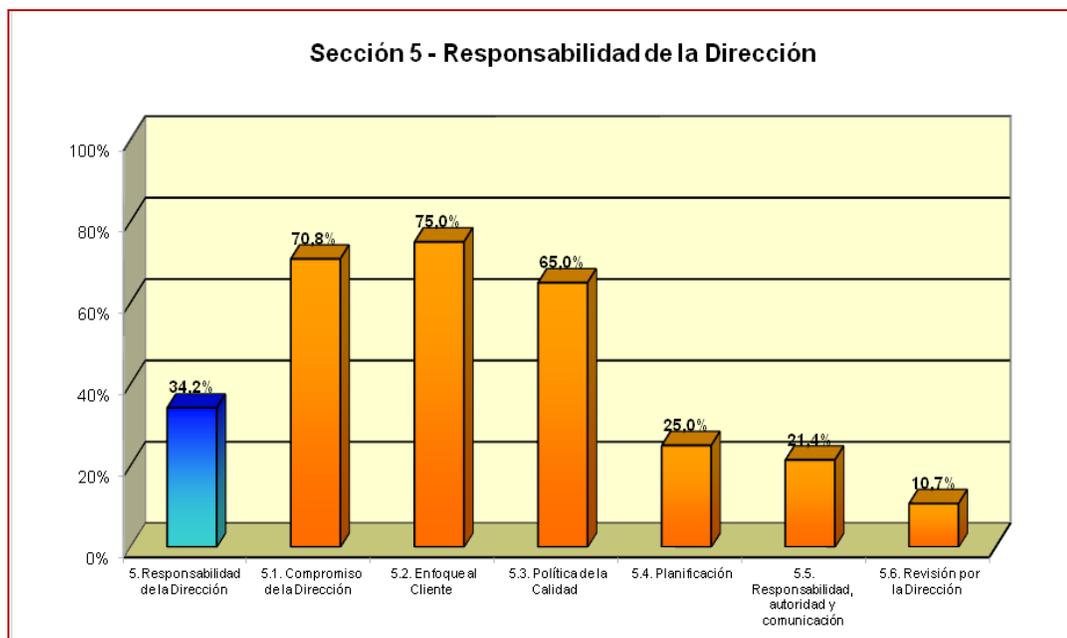


Gráfico N° 3. Conformidad de la cláusula N° 5 de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. Fuente: Elaboración propia (2011)

Donde se observa el porcentaje de conformidad por cada sub-cláusula, a saber: Sub-Cláusula 5.1. (Compromiso de la Dirección) en un 70,8%, la sub-Cláusula 5.2. (Enfoque al Cliente) en un 75,0%, la sub-Cláusula 5.3. (Política de la Calidad) en un 65,0%, la sub-Cláusula 5.4. (Planificación) en un 25,0%, la sub-Cláusula 5.5. (Responsabilidad, autoridad y comunicación) en un 21,4% y por último la sub-Cláusula 5.6. (Revisión por la Dirección) en un 10,7%.

De acuerdo con la Norma FONDONORMA ISO/IWA 2:2005 (2005), donde establece que: “El requisito principal de esta cláusula es que la alta dirección identifique y muestre su compromiso para lograr el desarrollo y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad” (p.19).

Es de hacer notar que en la U.E Colegio “Los Próceres”, se evidencia el compromiso de la dirección, sin embargo algunas estrategias que podrían utilizarse en la U.E Colegio “Los Próceres” son:

- Políticas de calidad, establecida y divulgada en la institución;
- Difusión del sistema de gestión de la calidad;
- Revisión y seguimiento del plan de difusión,

En el contexto del requisito 5 de la Norma FONDONORMA ISO/IWA 2:2005 – Responsabilidad de la dirección específicamente en su requisito 5.1 Compromiso de la dirección (p.19), se indica que la organización educativa debería establecer:

“Un plan de difusión que facilite visualizar el compromiso y los valores de la alta dirección, que crean el ambiente propicio para:

- Establecer una política de calidad que permita que todos los miembros de la organización conozcan la visión y la misión con la cual la alta dirección ha decidido gestionar los procesos relativos a la calidad.
- Establecer objetivos de calidad para convertir los objetivos e intenciones expresados en la política de calidad, en acciones operativas;
- Asegurar la disponibilidad, hasta donde sea posible, de los recursos materiales y humanos, necesarios para el logro de los objetivos;
- comunicar a toda la organización educativa, a través de su estructura formal, la importancia de cumplir con los requisitos de los educandos/clientes, así como con los requisitos legales y reglamentarios para el servicio educativo proporcionado;
- La publicación de boletines de la organización para comunicar los asuntos importantes relativos a la calidad como es el comportamiento de los objetivos de calidad, proporcionando retroalimentación a los educandos/clientes;
- la medición del desempeño de la organización para dar seguimiento al cumplimiento de las políticas y objetivos establecidos”.

La alta dirección debería asegurar que el programa y los procesos educativos cumplan con los requisitos legales y reglamentarios, para su certificación o acreditación.

Otro punto importante en esta cláusula es la designación del representante de la dirección, que puede ser un miembro de la alta dirección o de otra área de la organización educativa quien debería estar familiarizado con el sistema de gestión de la calidad de la organización educativa. La alta dirección de la organización educativa debería evitar delegar esta responsabilidad a cualquier jefe de las áreas funcionales de la organización, con el objetivo de reforzar el compromiso de la dirección. El personal que gestiona, realiza y verifica el trabajo que afecta la calidad de los servicios educativos debería ser libre de identificar, informar, registrar y resolver apropiadamente, en forma conveniente, las no conformidades identificadas en el sistema de gestión de la calidad. Adicional a esto se debe llevar a cabo la revisión periódica del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo a las necesidades de la organización para evaluar la eficacia en el cumplimiento de los requisitos e indicadores del sistema, y debería establecer acciones preventivas y correctivas para las no conformidades identificadas o potenciales. Una revisión del sistema de calidad debería incluir la revisión periódica programada de los sistemas de enseñanza y de apoyo, la satisfacción de las partes interesadas, los criterios de evaluación, los resultados de la evaluación y las mejoras documentadas. Esta lista no es ni exhaustiva ni prescriptiva. Los registros de estas revisiones deberían ser conservados.

Cláusula 6 – Gestión de los Recursos

Producto de la aplicación del diagnóstico se muestra a continuación en la gráfica N° 4 los resultados obtenidos del porcentaje de cumplimiento de cada aspecto del capítulo 6 de la norma FONDONORMA ISO 9001:2008.

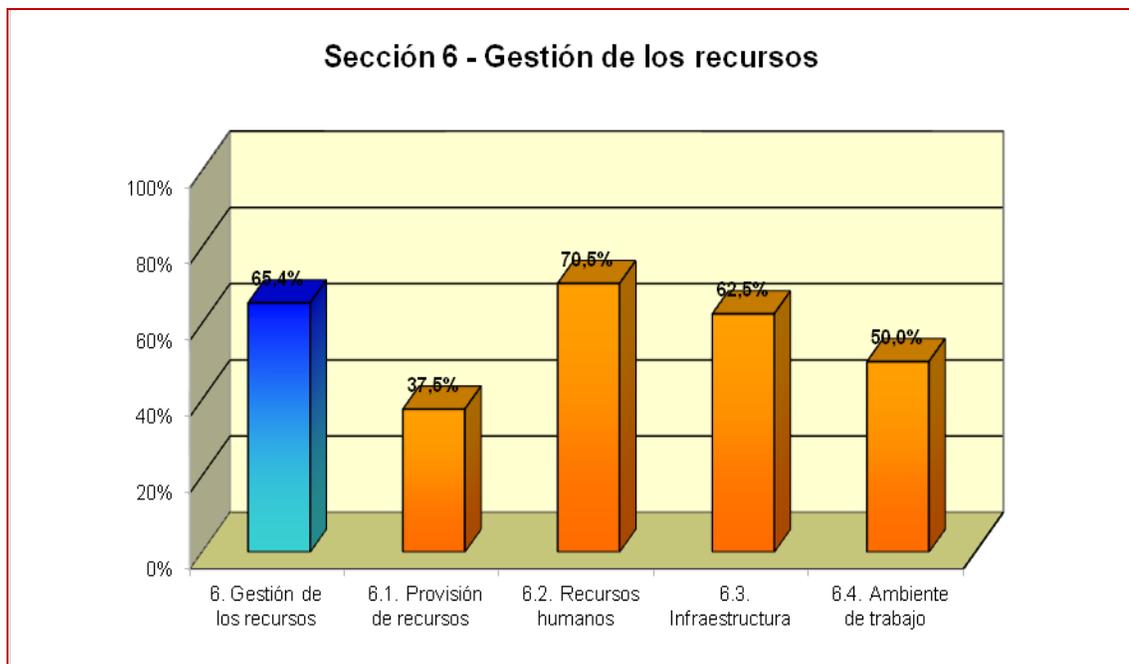


Gráfico N° 4. Conformidad de la cláusula N° 6 de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. Fuente: Elaboración propia (2011)

Donde se observa el porcentaje de conformidad de la cláusula 6 (Gestión de los recursos) en un 65,4% y por cada sub-cláusula, a saber: Sub-Cláusula 6.1. (Provisión de recursos) en un 37,5%; en la sub-cláusula 6.2. (Recursos humanos) en un 70,5%, en la sub-cláusula 6.3. (Infraestructura) en un 62,5% y por último la sub-cláusula 6.4. (Ambiente de trabajo) en un 50,0%.

En el diagnóstico se pudo evidenciar que la U.E Colegio “Los Próceres” tiene como fortaleza un talento humano calificado, gracias a que se mantiene y mejora la competencia del personal docente y de apoyo.

De acuerdo con la Norma FONDONORMA ISO/IWA 2:2005 (2005), donde establece que:

“La organización que proporciona servicios educativos debería establecer mecanismos para identificar los recursos necesarios para la realización del proceso de “Enseñanza-Aprendizaje”. La organización también debería asegurar la disponibilidad de recursos para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de la calidad, así como la provisión de recursos para incrementar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos: La organización debería:

- a) establecer la información de entrada para detectar las necesidades de recursos;
- b) efectuar la planificación de los recursos en el corto, mediano y largo plazo;
- c) realizar el seguimiento de las tareas de verificación y evaluación.
- d) proporcionar los recursos para establecer una comunicación eficaz con el cuerpo docente, personal administrativo, empleados y cliente” (p.32).

“Las Organizaciones educativas deberían establecer un sistema de gestión del personal para mantener y mejorar la competencia del personal docente y de apoyo. La competencia puede incluir elementos como:

- adecuación de planes de estudios para integrar avances científicos y tecnológicos;

- evaluación del desempeño del educando y de la eficacia de la organización basada en el logro de los objetivos educativos específicos; y
- asegurar la competencia del personal para realizar sus funciones” (p.33).

Esto permitirá a la U.E. Colegio “Los Próceres” contar con un personal docente calificado para cumplir con los requisitos de enseñanza para los educandos.

Cláusula 7 – Realización del producto

Producto de la aplicación del diagnóstico se muestra a continuación en la gráfica N° 5 los resultados obtenidos del porcentaje de cumplimiento de cada aspecto del capítulo 7 de la norma FONDONORMA ISO 9001:2008.

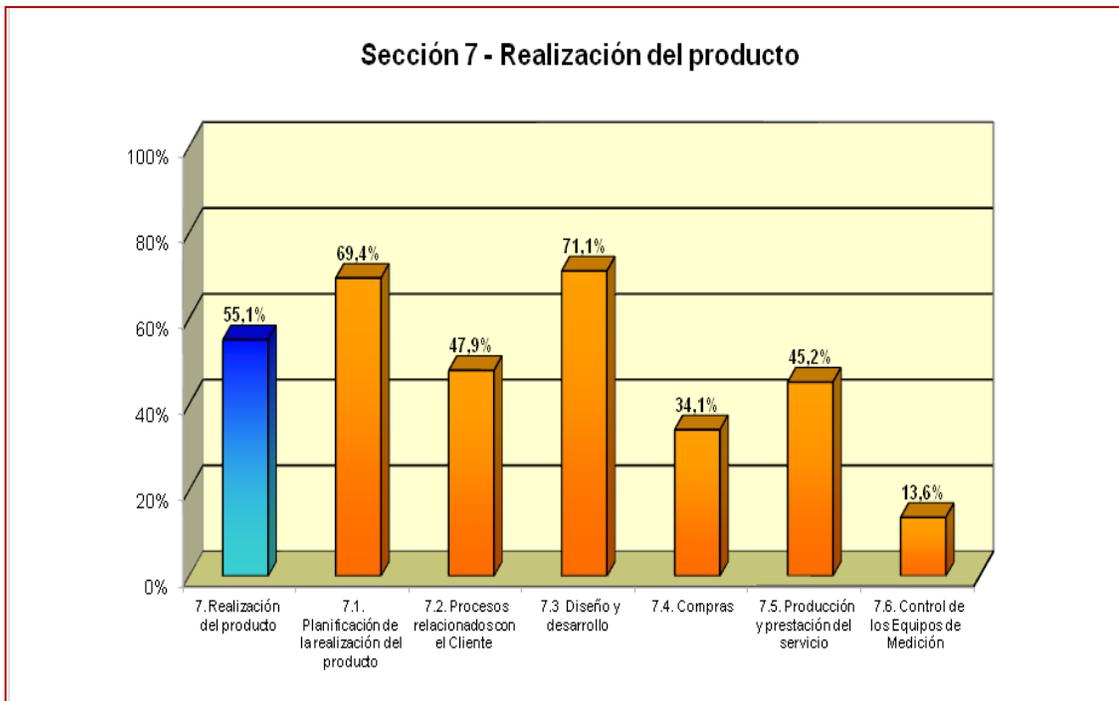


Gráfico N° 5. Conformidad de la cláusula N° 7 de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. Fuente: Elaboración propia (2011)

Donde se observa el porcentaje de conformidad de la cláusula 7. (Realización del producto) con un nivel de conformidad de 55,1%, en la sub-cláusula 7.1. (Planificación de la realización del producto) es de 69,4%, en la sub-cláusula 7.2. (Procesos relacionados con el Cliente) en un 47,9%, en la sub-cláusula 7.3 (Diseño y desarrollo) es de 71,1%, en la sub-cláusula 7.4. (Compras) es de 34,1%, en la sub-cláusula 7.5. (Producción y prestación del servicio) es de un 45,2%, en la sub-cláusula 7.6. (Control de los Equipos de Medición) es de 13,6%.

En su mayor parte, las organizaciones educativas proporcionan un servicio que es intangible, no almacenable, y consumido durante la entrega. Las organizaciones educativas proporcionan la oportunidad a los educandos de estudiar el conocimiento existente y practicar su aplicación.

En el contexto del requisito 7 de la Norma FONDONORMA ISO/IWA 2:2005 – Realización del producto, específicamente en su requisito 7.1 Planificación de la realización del producto (p.40), se indica:

“Las organizaciones educativas deberían planificar las diferentes etapas del diseño, desarrollo, entrega y evaluación de la educación, y las actividades de los servicios de apoyo, asignación de recursos, criterios de evaluación y procedimientos de mejora para alcanzar los resultados deseados. La organización educativa debería planificar los recursos necesarios para todos los procesos. En las organizaciones educativas, algunos procesos para la realización del producto son:

- a) actividades de enseñanza – aprendizaje,
- b) diseño y desarrollo de los planes de estudios,
- c) Elaboración o establecimiento de áreas de investigación o proyectos,
- d) Capacitación u otras actividades,

- e) contratación de personal,
- f) adquisición de materiales y otros recursos,
- g) admisión de educandos/candidatos,
- h) Control de los cambios del diseño y desarrollo de los planes de estudios, calendarios de cursos, horarios y pre-requisitos.
- i) Asegurar la acreditación de programas, grados profesionales y estudios de posgrado.
- j) Proporcionar el acervo bibliográfico, equipo audiovisual, equipo de cómputo, y otros servicios.
- k) Proporcionar vigilancia, seguridad y servicios de protección civil.
- l) Asignación de aulas, laboratorios, talleres, salas de conferencia, aula para ceremonias, sala de usos múltiples y otros espacios similares.
- m) Mantenimiento de las instalaciones”.

Cláusula 8 – Medición, análisis y mejoras

Producto de la aplicación del diagnóstico se muestra a continuación en la gráfica N° 6, los resultados obtenidos del porcentaje de cumplimiento de cada aspecto del capítulo 8 de la norma FONDONORMA ISO 9001:2008.

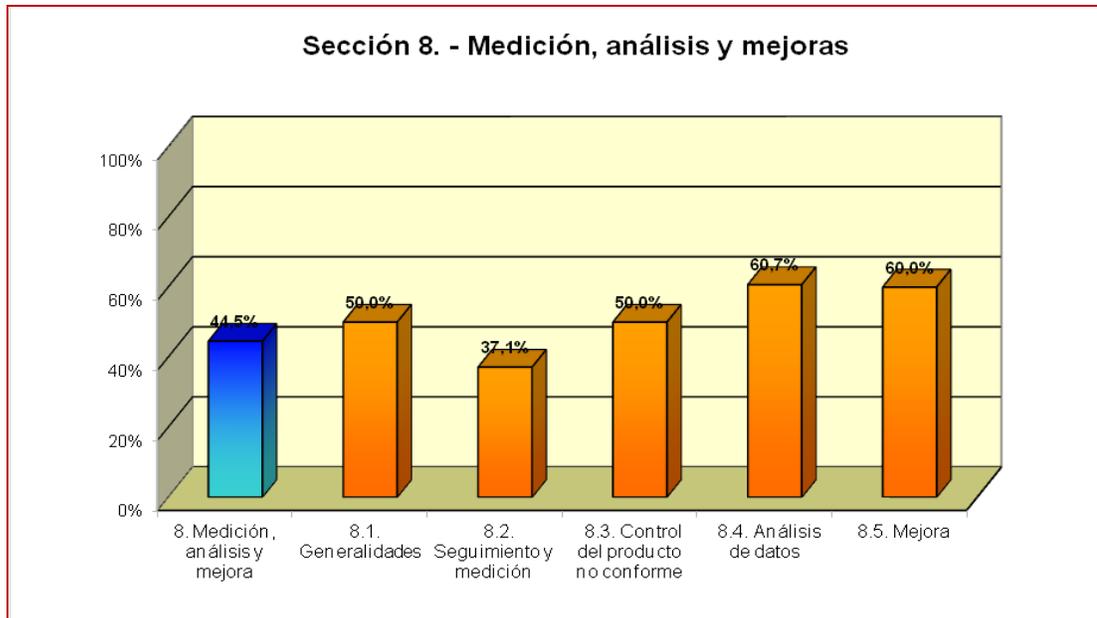


Gráfico N° 6. Conformidad de la cláusula N° 8 de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. Fuente: Elaboración propia (2011)

Donde se observa el porcentaje de conformidad de la cláusula 8. (Medición, análisis y mejoras) con un nivel de conformidad de 44,5%, en la sub-cláusula 8.1. (Generalidades) en un 50,0% en la sub-cláusula 8.2. (Seguimiento y medición) en un 37,1%, en la sub-cláusula 8.3. (Control del producto no conforme) en un 50,0%, en la sub-cláusula 8.4. (Análisis de datos) en un 60,7%, en la sub-cláusula 8.5. (Mejora) en de 60,0%.

En el contexto del requisito 8 de la Norma FONDONORMA ISO/IWA 2:2005 – Medición, análisis y mejora, específicamente en su requisito 8.1 Orientación general (p.62), se indica:

“Las organizaciones educativas deberían establecer un proceso para reunir la información apropiada, incluyendo la identificación de las fuentes de información. La información debería ser usada para asegurar la eficacia del proceso de enseñanza aprendizaje. Ejemplos incluyen cartas de control, histogramas, diagramas de Pareto, encuestas de satisfacción del cliente y otras partes interesadas que han sido identificadas, métodos de enseñanza, mediciones administrativas de la organización, mediciones de variables relacionadas al educando, personal docente, personal de apoyo, y diversos indicadores tales como fallas, costos, deserción y desempeño del educando”.

En esta cláusula, también es importante resaltar que las organizaciones educativas deberían tener métodos confiables para dar seguimiento y medir la satisfacción del cliente. Los indicadores de tendencias de la satisfacción del cliente deberían estar documentados y apoyados por evidencias objetivas. Deberían comunicar los resultados de la satisfacción del cliente con la frecuencia apropiada a las partes interesadas. Ejemplos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente incluyen respuestas oportunas a las quejas, encuestas de satisfacción considerando la cortesía del personal administrativo y docente.

Resumen del Diagnóstico de Evaluación

Como resultado de aplicar el cuestionario de evaluación se obtuvo el nivel de aplicación de la norma FONDONORMA ISO 9001:2080 en la U.E. Colegio “Los Próceres”, arrojando los siguientes resultados:

| Cláusulas | Porcentaje |
|--|------------|
| 4. Sistema de gestión de la calidad | 38,4% |
| 4.1. Requisitos generales | 33,3% |
| 4.2. Requisitos de la documentación | 40,8% |
| 4.2.1. Generalidades | 56,3% |
| 4.2.2. Manual de la calidad | 33,3% |
| 4.2.3. Control de los documentos | 28,1% |
| 4.2.4. Control de los registros | 50,0% |
| 5. Responsabilidad de la dirección | 34,2% |
| 5.1. Compromiso de la dirección | 70,8% |
| 5.2. Enfoque al cliente | 75,0% |
| 5.3. Política de calidad | 65,0% |
| 5.4. Planificación | 25,0% |
| 5.4.1. Objetivos de la calidad | 50,0% |
| 5.4.2. Planificación del SGC | 0,0% |
| 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación | 21,4% |
| 5.5.1. Responsabilidad y autoridad | 50,0% |
| 5.5.2. Representante de la dirección | 0,0% |
| 5.5.3. Comunicación interna | 50,0% |
| 5.6. Revisión por la dirección | 10,7% |

| | |
|--|--------------|
| 5.6.1. Generalidades | 0,0% |
| 5.6.2. Información para la revisión | 0,0% |
| 5.6.3. Resultados de la revisión | 50,0% |
| 6. Gestión de los recursos | 65,4% |
| 6.1. Provisión de recursos | 37,5% |
| 6.2. Recursos humanos | 70,5% |
| 6.2.1. Generalidades | 100,0% |
| 6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia | 75,0% |
| 6.3. Infraestructura | 62,5% |
| 6.4. Ambiente de trabajo | 50,0% |
| 7. Realización del producto | 55,1% |
| 7.1. Planificación de la realización del producto | 69,4% |
| 7.2. Procesos relacionados con el cliente | 47,9% |
| 7.2.1. Determinación de los requisitos del producto | 37,5% |
| 7.2.2. Revisión de los requisitos del producto | 55,0% |
| 7.2.3. Comunicación con el cliente | 50,0% |
| 7.3 Diseño y desarrollo | 71,1% |
| 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo | 70,8% |
| 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo | 75,0% |
| 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo | 75,0% |
| 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo | 75,0% |
| 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo | 75,0% |
| 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo | 75,0% |
| 7.3.7 Control de cambios de diseño y desarrollo | 50,0% |

| | |
|---|--------------|
| 7.4. Compras | 34,1% |
| 7.4.1. Proceso de compras | 35,0% |
| 7.4.2. Información de las compras | 25,0% |
| 7.4.3. Verificación de los productos comprados | 50,0% |
| 7.5. Producción y prestación del servicio | 45,2% |
| 7.5.1. Control de la producción y de la prestación del Servicio. | 67,9% |
| 7.5.2. Validación del proceso de producción y prestación del servicio | 25,0% |
| 7.5.3. Identificación y trazabilidad | 50,0% |
| 7.5.4. Propiedad del cliente | 75,0% |
| 7.5.5. Preservación del producto | 37,5% |
| 7.5.6. Preservación del producto | 37,5% |
| 7.6. Control de los Equipos de Medición | 13,6% |
| 7.6. Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición | 13,6% |
| 8. Medición, análisis y mejora | 44,5% |
| 8.1. Generalidades | 50,0% |
| 8.2. Seguimiento y medición | 37,1% |
| 8.2.1. Satisfacción del cliente | 41,7% |
| 8.2.2. Auditoría interna | 0,0% |
| 8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos | 62,5% |
| 8.2.4. Seguimiento y medición del producto en las organizaciones educativas | 56,3% |
| 8.3. Control del producto no conforme | 50,0% |
| 8.4. Análisis de datos | 60,7% |

| | |
|--------------------------|-------|
| 8.5. Mejora | 60,0% |
| 8.5.1. Mejora continua | 55,0% |
| 8.5.2. Acción correctiva | 75,0% |
| 8.5.3. Acción preventiva | 54,2% |

Tabla N° 6. Resumen del Diagnóstico de Evaluación.
Fuente: Elaboración propia (2011)

Diagnóstico de la situación interna y externa de la U.E Colegio “Los Próceres”, a través de la matriz F.O.D.A.

Para lograr evaluar interna y externamente a la U.E. Colegio “Los Próceres”, se realizó una matriz DOFA ver tabla N° 7, con la intención de diagnosticar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, y así establecer estrategias que orienten a un plan de acción en lo que sería el Diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad. Esta herramienta matriz DOFA, es un acrónimo compuesto por las letras iniciales de las palabras: Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades.

Las fortalezas y debilidades están representadas por las condiciones internas de la U.E Colegio “Los Próceres”. Las “fortalezas” son los elementos que evaluamos como capacidades positivas que nos ayudarían a lograr el objetivo. Las “debilidades” son las deficiencias que nos dificultan su logro.

Las amenazas y oportunidades están representadas por las condiciones externas de la U.E Colegio “Los Próceres” que puede influir sobre ella de manera negativa o positiva. Las “oportunidades” son condiciones externas que pudieran afectar la positivamente. Las “amenazas” son condiciones externas, o acciones de otros sujetos, que pudieran afectarla negativamente.

Tabla N° 7. Matriz DOFA U.E. Colegio “Los Próceres”

| | | | |
|---|--|---|---|
| <p style="text-align: center;">MATRIZ DOFA</p> <p style="text-align: center;">U.E. COLEGIO “LOS PRÓCERES”</p> | | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Implementación en la Unidad Educativa de una política orientada a la mejora continua. • La implementación de un SGC introduce y fomenta la mejora continua exigiendo ciertos niveles de calidad en los sistemas de gestión, productos y servicios. • Credibilidad y aceptación del Colegio en el ámbito Regional y Nacional. • Padres con solvencia económica adecuada. • Alianzas estratégicas con otras instituciones. • Padres y Representantes preparados profesionalmente y apoyan el proceso educativo de sus hijos. • Posibilidad de participar en eventos regionales, nacionales e internacionales. | <ul style="list-style-type: none"> • Cambios en la Ley del Sector Educación. • Clima Social y Político. • Inseguridad en la Zona donde está ubicada la institución. • Situación económica del País. • Escasez de profesores especialistas en la Zona de Guayana. • Necesidades económicas del personal docente, búsqueda de fuentes alternas de ingresos. |
| FORTALEZAS | <ul style="list-style-type: none"> • Junta Directiva comprometida en la Mejora continua en la institución. • Deseos de que sus procesos se lleven a cabo en condiciones controladas. • Compromiso de aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. • Personal Docente calificado. • Alumnos con excelentes rendimiento académico. • Demanda potencial de ingresos en la institución. • Asignación completa de los Alumnos en el Concejo Nacional de Universidades. • Disposición del personal docente, administrativo y directivo a la sistematización de los procesos pedagógicos y administrativos en la institución. • Personal Docente, Administrativo y Directivo responsables, colaboradores y comprometidos con la institución. Sentido de identificación con la institución. • Participación activa de alumnos, padres y representantes en las actividades planificadas por la institución. • Seguimiento de los alumnos en su desempeño estudiantil. Seguimiento de puntos débiles de los estudiantes. • Orientación especializada para los alumnos en el fortalecimiento de su rendimiento escolar. • Reconocimientos a representantes por su participación y colaboración en las actividades de la institución, así como en el apoyo a sus representados en el proceso educativo. • Infraestructura física adecuada, a nivel de salones, áreas recreativas. Actividades extracurriculares en la institución, fortaleciendo la formación integral del estudiantado. | ESTRATEGIA (FO) | ESTRATEGIA (FA) |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad. • Impulsar los intercambios estudiantiles Internacional. | <ul style="list-style-type: none"> • Mejoras los beneficios al personal. • Promover jornadas de capacitación y formación del personal docente y administrativo. • Realizar convenios con los organismos competentes, para reforzar la seguridad en la Zona donde está ubicada la Unidad Educativa Colegio “Los Próceres”. • Promover convivencias y talleres con el personal docente, administrativo, representantes, para fortalecer la integración y sentido de pertenencia con la unidad educativa. | |

**D
E
B
I
L
I
D
A
D
E
S**

- No están documentados los procesos de trabajo mediante procedimientos, instrucciones de trabajo y formularios.
- No se dispone de los procedimientos mandatorios que cita la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008.
- Desconocimientos de las normas internacionales de estandarización.
- Poca capacidad del estacionamiento de Vehículo. Problemas de vialidad en la hora de entrada y salida de los estudiantes a la institución.
- Poca colaboración de algunos representantes de alumnos que presentan bajo rendimiento académico.
- Falta de procedimientos para control de documentos, control de registros.
- Falta de definición de funciones en el área de calidad, a fin de establecer un seguimiento y mejora continua en la institución.
- Falta de estandarización de formatos.
- Pocos equipos de computación en el área de Biblioteca.
- Falta de actualización tecnológica en los equipos del área de laboratorio de computación.
- Falta de actividades de integración entre el personal docente, administrativo y directivo en la institución.
- Falta de comunicación de los docentes con los padres y representantes de los alumnos de bachillerato.
- Infraestructura tecnológica desactualizada.

ESTRATEGIA (DO)

- Capacitación y sensibilización a todo el personal de la unidad educativa, sobre el sistema de gestión de la calidad, explicar metodología e involucrar en el proyecto de implementación del SGC.
- Designar un equipo de trabajo, de carácter multidisciplinario, con representatividad de todas las áreas de la unidad educativa, a fin de llevar a cabo la implementación del SGC.
- Invertir en la actualización tecnológica en el área de laboratorio de computación y la biblioteca.
- Diagnosticar clima organizacional en la unidad educativa.
- Documentar los documentos requeridos que soporta el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Adiestrar al personal en el área de calidad

ESTRATEGIA (DA)

- Plan de vialidad para mejorar el acceso. capacidad del estacionamiento de Vehículo. Problemas de vialidad en la hora de entrada y salida de los estudiantes a la institución.
- Convenio con instituciones tecnológicas para actualización y equipamiento.
- . Plan de sensibilización para todos los que participan en el colegio, proveedores, representantes y otros organismos relacionados como ministerio de educación, zona educativa.
- Manejar escenarios para dar continuidad a los procesos del colegio con los recursos críticos disponibles

Fuente: Elaboración propia (2011)

Identificar los Procesos Clave y de Soporte asociados al Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”

De acuerdo al Mapa de Procesos propuesto (ver Anexo N° 5) en la U.E. Colegio “Los Próceres” se presentan tres procesos claves: Gestión de Admisión de Estudiantes, Gestión de Enseñanza y Aprendizaje y Gestión de Egresos de Estudiantes. En los procesos de conducción o Gestión Directiva está los procesos “Planificar y Desplegar el Sistema de Gestión” y “Controlar y Mejorar el Sistema de Gestión”. Los procesos de soporte o Gestión de Recursos están: Gestionar el Talento Humano, Gestionar la Contabilidad y Finanzas, Gestionar el Ambiente, Gestionar las Infraestructuras Físicas y Tecnológicas, Gestionar Auditorías, Gestionar la Seguridad Integral y Control de Riesgos.

A continuación se presenta la descripción de los procesos claves propuestos en la U.E. Colegio “Los Próceres”

Gestión de Admisión de Estudiantes.

Este representa el proceso de Admisión de Estudiantes en la U.E Colegio “Los Próceres”. En él se establecen los lineamientos a seguir para realizar la admisión de estudiantes a los procesos de enseñanza y aprendizaje en los diferentes niveles, grados y/o años de escolaridad que ofrece la Unidad Educativa “Colegio Los Próceres”. Las actividades que se contemplan en este proceso son: pre – inscripción de estudiantes, admisión de estudiantes e inscripción de estudiantes.

Gestión de Enseñanza y Aprendizaje.

Este representa el proceso esencial en toda unidad educativa, pues señala cómo se enfoca las acciones para lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional. En esta área de la gestión se encarga de los procesos de diseño curricular, prácticas pedagógicas institucionales, gestión del aula y seguimiento académico. En el anexo N° 6, se presenta el diagrama de caracterización propuesto para el proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”.

Gestión de Egresos de Estudiantes.

Éste representa el proceso de egresos de Estudiantes en el Colegio Los Próceres. En él se consideran las actividades de egreso voluntario, egreso por aplicación de medidas disciplinarias y egreso por culminación de estudios.

A continuación se presenta la descripción de los procesos claves propuestos en la U.E. Colegio “Los Próceres”

Gestionar el Talento Humano.

Éste representa el proceso de apoyo de gestionar todas las actividades que competen a la administración, capacitación y seguimiento del personal que trabaja en la U.E Colegio “Los Próceres”. Este proceso aplica al personal directivo, docente, administrativo y obrero que labora en la institución. Entre las actividades que serán consideradas en el proceso de Gestionar el Talento Humano, estarán la pre-selección, selección, inducción, evaluación de desempeño y del perfil, adiestramiento del personal, entre otros.

Gestionar el Ambiente.

Éste representa el proceso de apoyo de gestionar todas las actividades destinadas a la mejora continua de la Gestión Ambiental en la U.E Colegio “Los Próceres”. Entre las actividades a considerar en este proceso podemos mencionar: manejo de desechos en los diferentes laboratorios de la institución, reciclaje de materiales tales como: plástico, vidrio, papel, así como promover la conservación y el respeto por el medio ambiente en la institución.

Gestionar Auditorias.

Éste representa el proceso de apoyo de gestionar todas las actividades destinadas a determinar la conformidad con los criterios de auditoría del SGC, determinar cuando el SGC se ha implementado y mantenido apropiadamente, así como también identificar las áreas de mejora potencial en la institución.

Gestionar la Contabilidad y Finanzas.

Éste representa el proceso de apoyo de gestionar todas las actividades destinadas a administrar los recursos financieros para asegurar la prestación del servicio educativo y los requerimientos del SGC de la U.E Colegio “Los Próceres”.

Gestionar las Infraestructuras Físicas y Tecnológicas.

Éste representa el proceso de apoyo de gestionar todas las actividades destinadas para garantizar buenas condiciones de infraestructura y dotación de los

equipos necesarios para el funcionamiento y prestación del servicio educativo de la U.E Colegio “Los Próceres”.

Gestionar la Seguridad Integral y Control de Riesgos.

Éste representa el proceso de apoyo de gestionar todas las actividades destinadas a prevenir posibles riesgos que podrían afectar el buen funcionamiento de la institución y el bienestar de la comunidad educativa.

A continuación se describe la propuesta de desarrollo del sistema de gestión de la calidad para su posterior implementación.

Capítulo V

La Propuesta

En este capítulo se presenta la propuesta para dar respuesta al objetivo específico, planteado en la investigación:

- Diseñar una propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” en la U.E Colegio “Los Próceres”.

Título de la Propuesta

Sistema de Gestión de la Calidad, para el proceso “Enseñanza y Aprendizaje”, basado en la Guía ISO IWA2, en la U.E. Colegio “Los Próceres”.

Objetivo de la Propuesta

El Objetivo de la propuesta tiene como finalidad desarrollar los elementos del Modelo de Sistemas de Gestión de la Calidad para el proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”, basado en la guía IWA2, a fin de cumplir con los requisitos de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008 y garantizar que el servicio educativo que se brinda sea de calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los estudiantes, representantes y comunidad en general.

Justificación de la Propuesta

La propuesta se justifica tomando como base los resultados de la presente investigación descritos en el capítulo anterior; para diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad a los fines de dirigir y operar una institución con éxito, requiere gestionarla de una manera sistémica. El sistema de gestión debe mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del desempeño de la institución. El sistema de gestión de la calidad se explica entonces, como un conjunto de elementos interrelacionados, por los

cuales se administra de forma planificada y en la búsqueda de la satisfacción de sus estudiantes y familias.

El éxito en la U.E Colegio “Los Próceres” se traduce en el resultado de implementar y mantener un sistema de gestión de calidad orientado a estudiantes, representantes y comunidad en general, a partir de la definición de procesos que resulten claramente comprensibles, gestionables y mejorables; con la finalidad de asegurar la eficaz y eficiente operación y control de los procesos institucionales.

El sistema de gestión de la calidad en la U.E Colegio “Los Próceres”, creará la base para la toma de decisiones, conducirá a un mejoramiento continuo en la institución, eliminando acciones o actividades las cuales no agreguen valor a la formación del estudiante, más sin embargo, promover una práctica de hacer el trabajo más fácil , eficiente, cómodo y seguro fundamentándose en los principios de calidad propios del Modelo ISO 9001:2008, con el fin de garantizar que el servicio educativo que se brinda sea de calidad, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los estudiantes, representantes y comunidad en general.

Esta propuesta además será presentada a la Alta Dirección de la U.E Colegio “Los Próceres”. Sabemos que el proceso para implementar un SGC que se traduce “camino a la excelencia” no es fácil y tampoco de un día para otro, sin embargo la clave es trabajar en equipo para lograr la meta, lo que representa para la institución en cualquier circunstancias, un mejor posicionamiento de carácter estratégico con respecto de competidores que no han realizado este proceso.

A diferencia de muchos programas de mejora continua de la calidad, la implementación de estándares como lo es la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008 no caduca, sino que se renuevan en forma dinámica logrando mantener niveles máximos de calidad en forma permanente.

Estructura

La estructura de la propuesta se conforma de cinco (5) fases que se deben desarrollar de manera secuencial y sistemática para lograr el propósito.

Para el alcance de esta investigación se hará referencia a las tres (3) primeras fases y lo que corresponde a las dos (2) fases sucesivas son alcance de otro proyecto de investigación.

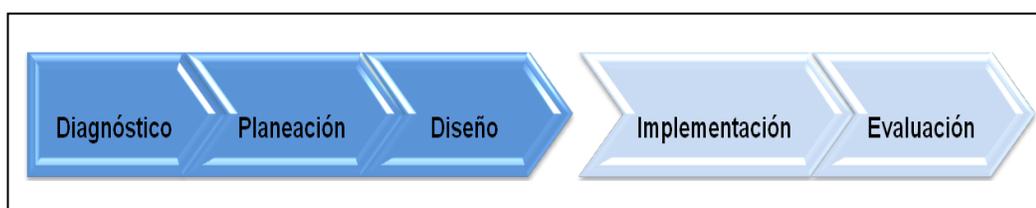


Grafico N° 07. Fases de la propuesta de desarrollo del Sistema de gestión de la calidad
Fuente. Elaboración propia (2012)

Diagnóstico.

Esta fase trata de enfocar el Sistema de gestión de la calidad hacia los componentes claves del negocio, sus productos y clientes. Así mismo se busca determinar y analizar el estado de la Unidad Educativa en cuanto a los requisitos de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008. Esta fase fue desarrollada como parte de la investigación y los resultados fueron descritos en el capítulo IV de la presente investigación. Entre las actividades que fueron llevadas a cabo podemos mencionar:

- Reuniones con el personal directivo de la institución, así como docentes y coordinadores, en la cual se revisaron el estado de la unidad educativa, en cuanto al negocio en temas como:
 - Conocimiento del Portafolio de los productos y/o servicios de la unidad educativa.

- Identificación de los sectores estratégicos a los cuales está enfocada la institución y sus clientes.
- Cuáles son los requisitos del producto y/o servicio.
- Evaluación en términos generales el estado actual del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto a los capítulos de la norma ISO 9000:2008, a través de entrevista con el personal directivo de la institución, docentes y coordinadores, así como la aplicación del instrumento de evaluación que permitió evaluar el nivel de madurez en la institución. El resultado obtenido del diagnóstico, permitió identificar las actividades a realizar a lo largo del proyecto.

Según, la guía FONDONORMA ISO/IWA 2:2005, la autoevaluación es una evaluación cuidadosamente considerada que resulta en una opinión o juicio respecto de la eficacia y eficiencia de la organización y de la madurez del sistema de gestión de la calidad (p.81).

Los pasos sugeridos para esta fase de autoevaluación son:

- Revisión de la identidad institucional: Visión, misión, los principios y valores de la unidad educativa.
- Evaluación de las áreas de gestión, lo que permitirá conocer con precisión el estado de cada uno de los procesos en la institución, así como determinar la secuencia de los mismos.
- Identificación de las fortalezas y oportunidades de mejora, la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades son la base para la definición de un buen plan de mejoramiento.

Los resultados de la fase de diagnóstico en la U.E Colegio “Los Próceres”, se pueden apreciar en el capítulo IV de la presente investigación.

Planeación.

En esta fase se determinan las actividades a efectuar para subsanar las diferencias entre lo que se identificó en la unidad educativa durante la fase de diagnóstico y lo que se debe tener según la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008.

El producto de esta fase, es en si el plan propuesto para el desarrollo del sistema de gestión de la calidad en la U.E. Colegio “Los Próceres”, considerando las actividades, responsables, tiempos y plazos para su ejecución. Sin embargo para el alcance de la presente investigación se propone el plan y lo que corresponde a la fase de implementación y evaluación esta bajo la responsabilidad de la alta dirección en la institución.

En el Anexo “C”, se presenta el Plan propuesto para el desarrollo del Sistema de gestión de calidad de la U.E Colegio “Los Próceres”, el cual se elaboró, tomando como referencia la Guía ISO IWA2 y dando respuesta a cada numeral de la Norma ISO 9001:2008.

Diseño.

Esta fase consiste en determinar el alcance del Sistema de gestión de calidad de la unidad educativa, identificar y hacer un análisis detallado de los componentes críticos de los procesos, su interrelación y requisitos aplicables de la norma, se aborda uno por uno cada proceso, se analiza con detalle y evalúa en qué grado cumple con los requisitos de la norma, se realiza la identificación del mapa de procesos, se establecen claramente las actividades, los métodos, los recursos y las responsabilidades involucradas, se establecen objetivos y criterios claros de

desempeño, tanto para el proceso en si, como para el producto o servicio que del mismo resulta, se planifican las actividades de seguimiento y medición para comparar su desempeño contra los objetivos, se documenta el proceso mediante procedimientos, formularios, instructivos, entre otros, así como también se presenta el proceso documentado a la Dirección y a las partes involucradas en el mismo, para su revisión y aprobación.

Según Víctor Manuel Nava Carbellido (2009), establece que:

“La identificación de procesos debe iniciar con un análisis de los existentes en la organización. Este análisis incluye tanto los procesos internos como los externos, de modo principal si se introducen a la organización elementos o servicios que afectan la calidad del producto, como puede ser el diseño del producto, el servicio de auditoría, etcétera (p.47).

Según Víctor Manuel Nava Carbellido (2009), establece que desde la perspectiva de la norma, es necesario documentar seis procedimientos que representan el sistema de calidad (p.56).

Estos seis procedimientos se presentan a continuación:

- Control de documentos
- Control de registros de calidad
- Control de las no conformidades
- Auditorías internas
- Acciones preventivas
- Acciones correctivas

A continuación se ilustra los niveles de documentación que se requieren en el sistema de gestión de la calidad:

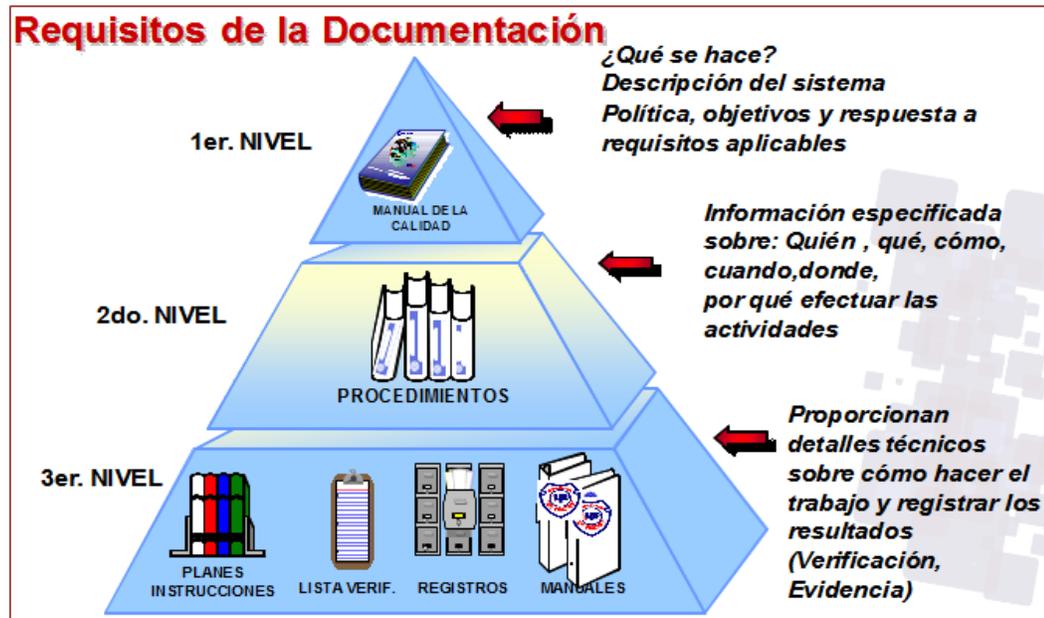


Grafico N° 8. Requisitos de la Documentación para la implementación del Sistema de gestión de la calidad. Fuente. Elaboración propia (2012)

En la tabla siguiente se muestra los procedimientos y códigos propuestos para el sistema de gestión de la calidad del proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E colegio “Los Próceres”

| PROCESO | PROCEDIMIENTO | CODIGO |
|------------------------------|---|----------|
| Gestión Directiva P-GD-01 | Planificar y Desplegar el Sistema de Gestión. | PR-GD-01 |
| | Controlar y Mejorar el Sistema de Gestión. | PR-GD-02 |
| Gestión Educativa P-GE-01 | Gestión de Admisión de Estudiantes. | PR-GE-01 |
| | Gestión de Enseñanza y Aprendizaje. | PR-GE-02 |
| | Gestión de Egresos de Estudiantes. | PR-GE-03 |

| | | |
|--------------------------------------|---|----------|
| Gestión de Recursos P-GR-01 | Gestionar el Talento Humano. | PR-GR-01 |
| | Gestionar el Ambiente. | PR-GR-02 |
| | Gestionar Auditorias. | PR-GR-03 |
| | Gestionar la contabilidad y finanzas. | PR-GR-04 |
| | Gestionar las Infraestructura físicas y tecnológicas. | PR-GR-05 |
| | Gestionar la Seguridad Integral y Control de Riesgos. | PR-GR-06 |
| Gestión de la Calidad P-GC-01 | Control de Documentos. | PR-GC-01 |
| | Control de Registros. | PR-GC-02 |
| | Auditorías Internas. | PR-GC-03 |
| | Control de Servicios no Conforme. | PR-GC-04 |
| | Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora. | PR-GC-05 |
| | Manejo de Quejas, Reclamos, Sugerencias y felicitaciones. | PR-GC-06 |

Tabla N° 8. Lista de procedimientos propuestos para el SGC del proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”. Fuente. Elaboración propia (2012)

La Norma FONDONORMA ISO 9001:2008 tiene cinco (5) grandes pilares: en primer lugar el Sistema de Gestión de la calidad (cláusula 4), en segundo lugar se establece la responsabilidad de la Dirección (cláusula 5), tercero, la Gestión de los Recursos (cláusula 6), cuarto la Realización del Producto (cláusula 7) y quinto se desarrolla las Directrices de la Medición, Análisis y Mejora Continua (cláusula 8).

A continuación, se presenta la propuesta de las actividades a realizar, para la implementación del SGC en la U.E. “Colegio los Próceres”:

Tabla N° 9. Fases de la Implementación de un SGC basado en Procesos para la U.E.Colegio “Los Próceres”.

| Compromiso de la Dirección | | | | |
|--|---|---|---|--|
| Educación del Personal en el área de Calidad | | | | |
| Sistema de Gestión de la Calidad (cláusula 4) | Responsabilidad de la Dirección (cláusula 5) | Gestión de Recursos (cláusula 6) | Realización del Servicio (cláusula 7) | Medición, Seguimiento y Mejora (cláusula 8) |
| Establecer el Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad en la U.E. “Colegio Los Próceres”. | Conformación del Comité de Calidad. | Establecer mecanismos para identificar las necesidades de recursos para el desempeño de los procesos de enseñanza-aprendizaje. | La U.E. Colegio “Los Próceres” debería planificar los recursos necesarios para todos los procesos: - Actividades de enseñanza – aprendizaje. - Diseño y desarrollo de los planes y programas de estudios. - Formación del personal - Contratación del personal - Admisión de estudiantes. - Control de los cambios del diseño y desarrollo de los planes de estudios, | Se recomienda que la U.E Colegio “Los Próceres” defina: - ¿Qué medir? - ¿Cómo se hará la medición? - ¿Quiénes intervienen en la medición? |
| Diagnóstico actual: • Identificación de Procesos. • Definir Dueños del Proceso. • Identificación de productos. • Identificación de clientes. • Definir indicadores. | Designar Representante por la Dirección, así como también el Coordinador de calidad. Asegurar procesos de comunicación internos. | Asegurar la disponibilidad de recursos para un funcionamiento eficaz del SGC. Facilitar recursos para aumentar la satisfacción del Cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. | | La U.E Colegio “Los Próceres”, debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. |

| | | | | |
|---|---|--|--|--|
| <p>Definir propósito de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizativa de la institución. • Descripción de cargos. | <p>Asegurar disponibilidad de recursos.</p> | <p>Establecer un Sistema de gestión del Personal para mantener y mejorar la competencia del personal docente y de apoyo.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - calendarios de cursos, horarios. - Proporcionar vigilancia, seguridad, higiene y servicios de protección civil. - Asignación de aulas, laboratorios, talleres, auditorios, salas de usos múltiples, entre otros. - Mantenimiento de las instalaciones | <p>Describir indicadores utilizados para la medición de la satisfacción del cliente, así como comunicar los resultados de la satisfacción del cliente.</p> |
| <p>Definir política y objetivos de la calidad de la U.E “Colegio Los Próceres”.</p> | <p>Política de la Calidad comunicada y entendida dentro de la institución, coherente con el propósito de la organización.</p> | <p>Facilitar al personal docente y de apoyo información sobre como su competencia toma de conciencia y formación están alineadas con sus responsabilidades, autoridad y actividades.</p> | <p>-</p> | <p>La U.E Colegio “Los Próceres”, debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas y si se ha implementado y se mantiene de</p> |
| <p>Documentación del Sistema de Gestión de la calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad | <p>Responsabilidades y autoridades definidas y comunicadas en la institución.</p> | <p>Establecer mecanismos para identificar la infraestructura y equipamiento específico</p> | <p>-</p> | <p>con las disposiciones planificadas y si se ha implementado y se mantiene de</p> |

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Control de Documentos • Control de Registros • Auditoría internas • Acciones preventivas • Acciones correctivas | Identificar los factores que satisfacen las necesidades y expectativas del cliente. | necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto. | | manera eficaz. |
| Presentación, aprobación, distribución y divulgación de la documentación. | Garantizar que los programas y procesos educativos cumplen con los requisitos legales y reglamentarios para su certificación. | Definir las responsabilidades y autoridades para efectuar actividades de contratación, compras, recepción, vigilancia, instalación, uso y mantenimiento. | La alta Dirección en colaboración con el personal docente, deberían identificar los temas y asuntos globales de contenido que se han de enseñar, los métodos de enseñanza. | La U.E Colegio “Los Próceres” debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. |
| Revisar, aprobar, distribuir los documentos con base en el procedimiento de Control de Documentos previamente definido. | Revisión de la Misión y la Visión, ajustar y difundir a la comunidad. | Establecer programas para la planificación, provisión y mantenimiento de la infraestructura necesaria y para analizar los riesgos a la seguridad y salud laboral del personal. | Establecer diferentes indicadores para determinar el cumplimiento de los objetivos de la enseñanza. | La U.E Colegio “Los Próceres” debería proponerse, de manera continua, mejorar la eficacia de su SGC y de los productos educativos permitiendo a todo el personal identificar y establecer proyectos de mejoras dentro de su ámbito. |
| Elaborar Lista maestra de documentos. | Revisar organigrama. Ajustar si es el caso | | El seguimiento continuo y el estado del desempeño de los educandos deberían identificarse y registrarse. | |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| Aprobación de la Documentación | Revisar, adecuar y validar las descripciones de cargos. Difundir al personal | | La U.E Colegio “Los Próceres” debería garantizar el control de los siguientes procesos: | |
| Distribución y divulgación de la Documentación. | Elaborar matriz de comunicaciones, difundir a la comunidad y dejar registro de su aplicación | Facilitar al personal docente y de apoyo información sobre como su competencia, toma de conciencia y formación están alineados con sus responsabilidades, autoridad y actividades. | <ul style="list-style-type: none"> - Selección y admisión de estudiantes - Diseñar planes de formación sobre diferentes asignaturas. - Asignación de las cargas docentes. - Facilitar manuales de práctica para laboratorios y talleres. - Establecer métodos para verificar rendimiento académico. - Asignación de espacios para aulas, laboratorios, talleres, bibliotecas. | La U.E Colegio “Los Próceres” debería implementar las acciones correctivas que se identifiquen a partir del análisis de las causas de las NO Conformidades y de las oportunidades de mejora. |
| | Identificar los factores que satisfacen las necesidades y expectativas del cliente | | | La U.E Colegio “Los Próceres” debería identificar las condiciones inseguras y brindar seguridad a los alumnos y a todo el personal. |
| | Organizar información para la revisión por la dirección, realizar reunión y dejar acta según lo estipulado por la norma. | | | |

Fuente: La investigadora (2012)

En la etapa de diseño también se construyen los indicadores, y el punto de partida de la definición y construcción son los objetivos de la calidad y los intereses particulares de la U.E Colegio “Los Próceres” para medir el comportamiento de sus procesos, y así contribuir a la toma de decisiones.

Existen algunas condiciones prácticas para la implementación de un conjunto de indicadores, los cuales se muestran a continuación:

- Debe garantizar compromiso de los directivos.
- No solo se trata de implementar un nuevo sistema o cambio, sino además de crear procedimientos que en futuro sirvan para que el sistema crezca.
- También debe considerarse que deben establecerse con base en objetivos o metas determinadas.
- Se debe emplear una metodología para normalizar los Indicadores, en la tabla 10, se indica una metodología a seguir para la normalización de indicadores.

Tabla N° 10. Pasos para la normalización de Indicadores.

| Paso | Descripción |
|--|--|
| 1.- Definición y cálculo | Identificar: Título del Indicador, Expresión Conceptual, Expresión Matemática, Variables del indicador y Unidad de medida en la que se expresa el resultado. |
| 2.- Objetivos | Debe responder a: ¿Cuál es la finalidad del indicador?, ¿Por qué se desea gerenciar?, ¿Cuál es la importancia de medirlo?. |
| 3.- Niveles de referencia y responsabilidad | Valor referencial con el cual se compara el indicador (meta, histórico, consenso u otro) y a quién se le otorga la responsabilidad de modificarlo y de actuar cuando se presenten las desviaciones con respecto a las referencias. |

| | |
|---------------------------------------|---|
| 4.- Consideraciones de gestión | Establece alternativas de acción ante determinados rangos y escenarios de condiciones del comportamiento del indicador. |
| 5.- Análisis del Indicador | Identificar las causas o factores especiales que pueden influir en el comportamiento del indicador, así como posibles subdivisiones del indicador que permitan identificar la ruta crítica en caso de desviaciones. |
| 6.- Información y Datos | Identificar la fuente de los datos, ubicación, forma de accederlos, quien lo toma, cómo se procesan y donde se archivan los registros. |
| 7.- Reportes | Documentos con resultados globales del indicador, visualizando la situación como semáforo que podrá tomar el color (verde, amarillo y rojo) según las consideraciones de gestión definidas. Debe contener detalle gráfico del comportamiento, así como la descripción de los factores para ser analizado y definir causas de las desviaciones y acciones. |

Fuente: Metodología de Normalización de Indicadores de CVG EDELCA. (2007)

De acuerdo a lo anteriormente expuesto se presenta la propuesta de indicadores, tomando como referencia los objetivos de la calidad, los cuales están inmersos en la Política de la Calidad de la U.E Colegio “Los Próceres”.

A continuación se menciona la política de la calidad de la institución:

“Nuestro compromiso es satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes, padres y representantes, brindando un servicio educativo de calidad, basado en la mejora continua de los procesos y la capacitación del personal”.

Política de Calidad propuesta

“Nuestro compromiso es **satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes, padres y representantes**, brindando un servicio educativo de calidad, **mejorando continuamente los procesos** con un **personal motivado y capacitado** en un **adecuado ambiente de trabajo**”.

Del desglosé de la política de la calidad, se proponen los objetivos de la calidad con los Indicadores asociados. Tal como se muestra en la figura N° 5

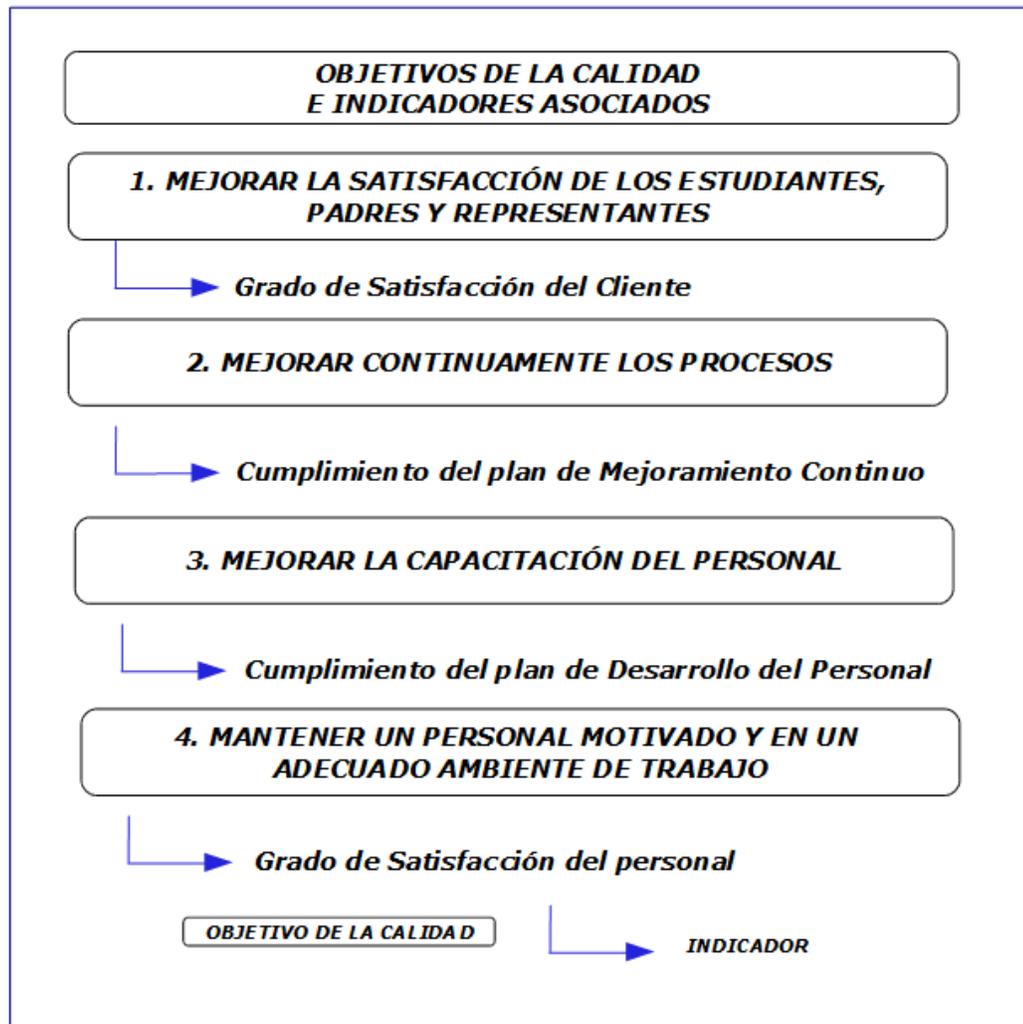


Figura N° 5. Indicadores propuestos para el SGC del proceso “Enseñanza y Aprendizaje” de la U.E Colegio “Los Próceres”. Fuente. Elaboración propia (2012)

Seguidamente se presenta la normalización de cada indicador propuesto:

Tabla N° 11. Lista Resumen de Indicadores propuestos de los objetivos de la Calidad.

| Objetivo de la Calidad: | Código del indicador | Título del Indicador: | Expresión Matemática (Formula del Cálculo) | Responsable: | Frecuencia del Cálculo |
|--|----------------------|---|--|---|------------------------|
| MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES, PADRES Y REPRESENTANTES | IND-GD-01 | Grado de Satisfacción del Cliente | $GSC = (\text{Números de cliente satisfecho} / \text{Números de clientes encuestados}) * 100$ | Líder Gestión Directiva y Líder Gestión de la calidad | Trimestral |
| MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS | IND-GD-02 | Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Continuo. | $CPMC = (\text{Números de actividades ejecutadas} / \text{Números de actividades planificadas}) * 100$ | Líder Gestión Directiva y Líder Gestión de la calidad | Trimestral Anual |
| MEJORAR LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL | IND-GR-01 | Cumplimiento del Plan del Desarrollo del Personal | $CPDP = (\text{Estrategias de Formación Ejecutadas} / \text{Estrategias de Formación Planificadas}) * 100$ | Líder Gestión de Talento Humano | Trimestral |
| MANTENER UN PERSONAL MOTIVADO Y EN UN ADECUADO AMBIENTE DE TRABAJO | IND-GR-02 | Grado de Satisfacción del Personal | $GS = \frac{\sum_{i=1}^n DFxVP}{n}$ <p>Leyenda: GSP: Grado de Satisfacción del Personal.</p> | Líder Gestión de Talento Humano | Una vez al año |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | GS: Grado de satisfacción obtenido del trabajador. DF: Distribución de Frecuencia VP: Valor de la Escala Ponderada n: Número total de factores de Calidad de Vida. i: Factor de Calidad de Vida evaluado. | | |
|--|--|--|---|--|--|

Fuente: Elaboración propia (2012)

Indicador 1: Grado de satisfacción del Cliente

El objetivo es medir el grado de satisfacción del cliente del Proceso “Enseñanza Aprendizaje”, de la U.E Colegio “Los Próceres”, a fin de determinar los atributos a mejorar, para emprender acciones que conlleven al incremento del nivel de satisfacción de los estudiantes, padres y representantes. Ver plantilla del indicador en el Anexo “D”.

Indicador 2: Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Continuo

El objetivo es medir el grado de cumplimiento del Plan de Mejoramiento Continuo de la U.E Colegio “Los Próceres”, a fin de proporcionar información para definir acciones que aseguren la mejora continua de los procesos. Ver plantilla del indicador en el Anexo “E”.

Indicador 3: Cumplimiento del Plan del Desarrollo del personal

El objetivo es medir el grado de cumplimiento de las estrategias de formación y desarrollo contempladas en el Plan de Desarrollo de Personal y proporcionar información que permita definir acciones que conlleven a mejorar el desarrollo del Personal de la U.E Colegio “Los Próceres”. Ver plantilla del indicador en el Anexo “F”.

Indicador 4: Grado de satisfacción del personal

El objetivo es medir la percepción del trabajador con respecto a su ambiente de trabajo, a efecto de tomar decisiones dirigidas a su mejoramiento. Ver plantilla del indicador en el Anexo “G”.

Implementación.

Esta fase es posterior al alcance de esta investigación, en ella se inicia la realización de los elementos del modelo del sistema de gestión de la calidad con las mediciones y el seguimiento planificado, se evalúan los datos del proceso obtenidos del seguimiento y medición, con el objeto de cuantificar su desempeño, se comparan los resultados de las mediciones de desempeño del proceso con los objetivos, se identifican continuamente las oportunidades de mejora del proceso.

Es importante resaltar que durante la fase de implementación se hagan reuniones por partes de los líderes y apoyos de cada proceso, para ejecutar las tareas y hacer seguimiento en el comité de calidad, así como también informar a la comunidad educativa en general de los avances en la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Entre las actividades para dar a conocer los avances se recomienda utilizar carteleras informativas, jornadas de capacitación con los docentes, reuniones programadas con alumnos, padres y representantes. Esto contribuirá a dar a conocer a todo el personal tanto directivo, administrativo, docente, alumnos, padres y representantes la importancia y beneficios del sistema de gestión de la calidad bajo el enfoque de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008, así como también concientizar y sensibilizar a todos los participantes de la magnitud del proyecto y del compromiso que cada uno asume con respecto a los procesos que lideran y en los cuales participan.

Evaluación.

Esta fase es posterior al alcance de esta investigación, en la etapa de evaluación, se deben llevar a cabo las auditorías internas, las reuniones de revisión por la dirección, y en el caso de solicitar la certificación se deben llevar a cabo las

auditorías externas, que serían las auditorías de pre certificación, auditorías de certificación y auditorías de mantenimiento.

Adicional a las cinco (5) fases o etapas de la estructura, para la implementación de un SGC, se debe establecer una estructura organizacional, lo cual facilite la administración efectiva de la calidad. A continuación se describen las actividades y responsabilidades dentro del Comité de Calidad:

Estructura organizacional para la ejecución del proyecto

Comité de calidad.

La estructura organizacional o plataforma que podrá garantizar el funcionamiento y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad es el comité de la calidad. Es un equipo conformado por personal de la institución, de carácter multidisciplinario, el cual deberá ser coordinado y supervisado por el Representante de la Dirección.

El comité de Calidad tendrá bajo su responsabilidad:

- Adelantar los procesos de diseño, apoyo y coordinación con las diferentes áreas de la institución, para lograr una óptima implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asumir el rol de facilitadores al interior de sus respectivas áreas, apoyando el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, posterior al proceso de implementación.
- Aportar el conocimiento técnico y el soporte administrativo requerido para la realización de los trabajos de levantamiento de los procesos y procedimientos actuales.

- Realizar todas las actividades requeridas para el desarrollo del proyecto.
- Adoptar las directrices, procedimientos, instructivos etc. divulgados durante la implementación del sistema de calidad y mantener la evidencia objetiva de que ello se realizó.
- Revisar y aprobar la documentación elaborada.
- Divulgar los procedimientos documentados y demás información propia del proceso a todos las personas que intervienen.
- Proponer acciones correctivas y preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la realización del proyecto.
- Participar en la sensibilización, capacitación y toma de conciencia del personal respecto a los objetivos del proyecto.

Responsabilidades de los Miembros del Comité de Calidad

Representante de la Dirección o coordinador de calidad.

Estos roles los asume el Líder de Calidad con las siguientes responsabilidades:

- Controlar el cumplimiento del programa de implementación.
- Definir el modelo de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar con los responsables de los procesos la documentación de los mismos.
- Establecer las estrategias de comunicación para informar a todo el personal de la institución sobre el estado y avance del proyecto.

- Proponer acciones correctivas y preventivas ante la aparición de problemas reales y potenciales en la realización del proyecto.
- Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Apoyar a todos los procesos de la institución en la implementación del Sistema de gestión de la calidad.
- Elaborar los procedimientos de control de los documentos y registros, auditorías internas de calidad, acciones correctivas y preventivas y hacer seguimiento a su implementación y cumplimiento.

Líder de proceso.

Es aquel que como conocedor del proceso asignado, coordina, controla, revisa, divulga, establece las estrategias, propone acciones correctivas y preventivas ante situaciones que necesitan mejoría en el servicio o problemas que se puedan presentar en su proceso, todo lo anterior para lograr el cumplimiento del trabajo de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Integrantes de apoyo

Aporta su conocimiento, realiza actividades para la ejecución de tareas en conjunto con el líder, participa en la sensibilización y toma de conciencia en los objetivos del proyecto, igualmente en cada etapa del proceso apoya en la implementación del proyecto, participando en la solución de tareas específicas y con ayuda de documentos, normas, leyes, resoluciones, registros, entre otras.

Factibilidad de la propuesta

Esta propuesta es factible, ya que existe la disposición de parte de la Alta Dirección de que en la institución se desarrolle e implemente un sistema de gestión de la calidad.

La idea de realizar la investigación fue aceptada con mucho interés por parte del personal de Junta Directiva, personal docente y administrativo de la institución, y la ventaja es que la investigadora forma parte de los representantes de la U.E. Colegio “Los Próceres”, lo que puede ofrecer beneficios por el interés de que sea implementado.

En cuanto a la factibilidad económica, la inversión requerida para llevar a cabo la propuesta no implica mayores costos, vale destacar, que en la institución se disponen de los recursos humanos y financieros necesarios para su ejecución.

Beneficios de la propuesta

Es importante señalar los beneficios que el Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008 una vez desarrollado e implementado ofrecerá a la U.E Colegio “Los Próceres”, dichos beneficios se mencionan a continuación:

- Mejorar el posicionamiento de la institución en el sector y mercado; con una mejor percepción e imagen exterior de la calidad, gracias a políticas internas más claras y mayor orientación hacia el beneficiario y partes interesadas.

- Fortalecer el trabajo en equipo, liderazgo y creatividad.
- Definir actividades de mejora continua en cada uno de los procesos de gestión, aplicando el ciclo PHVA. Lograr el mejoramiento en la calidad de los servicios de la unidad educativa.
- Fortalecer las relaciones y estrategias de trabajo (Beneficiarios y proveedores).
- Resolver oportunamente quejas y reclamos de estudiantes, padres de familia y comunidad.
- Garantizar una organización interna más eficaz, con procesos más eficientes, personal más motivado y mejor comunicación interna.
- Sirve de ejemplo para otras instituciones educativas.
- Continuidad en la capacitación del personal.
- Mantener los procesos normalizados y controlados sistemáticamente.
- Fortalecimiento de los conocimientos de la ISO 9001:2008, Norma ISO IWA2 y en temas de gestión de calidad al personal involucrado en la implementación del SGC en la institución.
- Apoyará el incorporar a la gestión de la calidad, a los procesos vinculados directamente con la enseñanza y aprendizaje.

Administración de la propuesta

La aprobación de esta propuesta le corresponde a la Alta Dirección de la U.E Colegio “Los Próceres”, una vez que se haya revisado y dado su conformidad.

Sin embargo como alcance de esta investigación, no incluye revisión, aprobación e implementación del sistema de gestión de la calidad.

CONCLUSIONES

De la investigación realizada en la Unidad Educativa Colegio “Los Próceres”, se obtuvieron las siguientes conclusiones para cada uno de los objetivos establecidos:

1. En el diagnóstico de la situación actual del la Unidad Educativa Colegio “Los Próceres”, se determinó que el cumplimiento de los requisitos de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008 fue de un 46,06% , donde se observa el porcentaje de conformidad por cada cláusula, a saber: cláusula 4 (Sistema de Gestión de la Calidad) 39.3%, cláusula 5 (Responsabilidad de la Dirección) 34.2%, cláusula 6 (Gestión de los Recursos) 65,4%, cláusula 7 (Realización del producto) 55,1% y cláusula 8 (Medición, análisis y mejora) 44.5%.
2. Aún no han sido documentados e implementados los procedimientos documentados mínimos que exige la norma FONDONORMA ISO 9001:2008 (acciones correctivas, acciones preventivas, control de documentos, control de los registros, auditorías internas y control de los productos no conformes). Sin embargo ya se tienen en modo borrador, producto de la participación y propuesta de la investigación.
3. Se diseño el Diagrama de caracterización de la U.E. Colegio “Los Próceres” del proceso “Enseñanza y Aprendizaje”.
4. La investigación permitió la participación activa del personal involucrado, además del intercambio de conocimientos y experiencias que dieron cabida a la propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Se presenta la propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad para el Proceso “Enseñanza y Aprendizaje” en la Unidad Educativa Colegio “Los Próceres”, basado en la guía ISO IWA2, a fin de cumplir con las directrices de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008.; el cual contiene un plan de

acciones de mejoras necesarias para cerrar las brechas encontradas en el diagnóstico.

6. Se propone la documentación que soporta el SGC, conformado por mapa de procesos, manual de la calidad, indicadores de los objetivos de la calidad, diagrama de caracterización del proceso “Enseñanza y Aprendizaje”.
7. Se formularon cuatro (04) indicadores de los objetivos de la calidad para la U.E Colegio “Los Próceres”:
 - Grado de Satisfacción de los Clientes.
 - Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Continuo.
 - Cumplimiento del Plan del Desarrollo del Personal.
 - Grado de satisfacción del Personal.

RECOMENDACIONES

Con base a los resultados de este estudio se originan y exponen las siguientes recomendaciones para cada uno de los objetivos:

1. Realizar la aplicación y el seguimiento del plan de acción de mejora propuesto para cerrar la brecha identificadas, siendo necesario que la Alta Dirección y el personal de de la U.E. Colegio “Los Próceres” se comprometan en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Implementar los procedimientos mandatorios que exige la norma FONDONORMA ISO 9001:2008, así como normalizar la documentación necesaria para el Sistema de gestión de calidad.
3. Elaborar el plan de adiestramiento e iniciar la capacitación del personal implicado en la implementación del Sistema de Gestión de la calidad, capacitándolos con respecto a la serie de Normas ISO 9000 y en la realización de proyectos de mejoras, con el fin de lograr una mejor comprensión del enfoque a implantar y así facilitar su consecución.
4. Mantener constantemente la competencia del personal, fortalece la concientización y mejora sus contribuciones, a fin de lograr la excelencia en la U.E Colegio “Los Próceres”.
5. Desarrollar y elaborar la documentación faltante requerida para el Sistema de Gestión de la Calidad y necesaria para su implantación.
6. Aplicar los indicadores propuestos para hacerle seguimiento a los procesos que están dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Implementar actividades que lleven mejorar el clima laboral, manteniendo actitud positiva en los miembros de la comunidad educativa para brindar un mejor servicio.

8. Promover actividades de sensibilización, capacitación y toma de conciencia del personal respecto a los objetivos del proyecto.
9. Divulgar los procedimientos documentados y demás información propia del proceso a todas las personas que intervienen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinario 24 de Marzo del 2000. Caracas: M.J. Editores, C.A
- Balestrini, M. (2002). *Como se elabora el Proyecto de Investigación* (6a ed.). Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.
- Becerra, J. (2002). *Propuesta para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo el modelo de la Norma ISO 9001-2000*. Trabajo Especial de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Puerto Ordaz.
- Diaz, T. (2007). *Plan de Ejecución para la obtención de la Certificación ISO 9001:2000 para la Universidad Nacional Experimental de Guayana*. Trabajo Especial de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Puerto Ordaz.
- Dorantes J (2004). *Formulación de un Sistema de Gestión de la calidad, caso COPRED*. Trabajo Especial de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Puerto Ordaz.
- Fidias G. Arias (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. 5A Edición. Caracas: Editorial EPISTEME.
- Fondonorma (2005). *Sistemas de Gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001: 2000 en educación*. FONDONORMA ISO/IWA 2:2005. Caracas: Fondonorma.
- Fondonorma (2008). *Sistemas de Gestión de la calidad. Requisitos*. FONDONORMA ISO 9001:2008. Caracas: Fondonorma.
- Gómez, P. (1989). *Estrategia para el mejoramiento de la calidad en el sector público*. Tesis Profesional. Universidad Nacional Autónoma de México. México. D.F.
- Gutiérrez Pulido, H. (1997). *Calidad Total y Productividad*. Ed. McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, p. (2006). Metodología de la investigación (4ta edición). Ed. McGraw Hill.

INLAC. (2007, Abril). Serie ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad. Desarrollo Organizacional. Guía de Bolsillo INLAC. México: Editorial INLAC.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (4a ed.) Caracas: FUDEPEL.

Sabino, c. (2002). Como hacer una Tesis y Elaborar toda clase de Trabajos Escritos. Ed. Panapo.

Tamayo y Tamayo, M. (2009). *El proceso de investigación Científica*. 5ta. Edición. México: Editorial Limusa.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2010). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (4a ed.) Caracas: FUDEPEL.

ISO 10005:2005. Sistemas de Gestión de Calidad. Directrices para los planes de calidad. [Documento en Línea]

http://www.gesttic.net/normas/calidad/iso_10005/index_html

Fecha de Consulta 20-04-2010

Planes de Calidad Versus Planificación de la Calidad. [Documento en Línea]

http://www.grupokaizen.com/sig/Planes_de_Calidad_vs_Planeacion_de_la_Calidad.pdf. Fecha de Fecha de Consulta 20-04-2010

ANEXOS

ANEXO “A”

**Guía de Autoevaluación para el desarrollo del sistema de Gestión de la
Calidad del proceso “Enseñanza y Aprendizaje”**



U.E. Colegio "Los Próceres"
Guía de Autoevaluación para el desarrollo
del Sistema de Gestión de la Calidad

Bienvenidos

Representantes de la U.E Colegio "Los Próceres":

El presente instrumento tendrá como alcance diagnosticar el sistema de gestión de la calidad para el proceso "Enseñanza y Aprendizaje" de la U.E Colegio "Los Próceres", determinar las áreas de oportunidad en relación a la adecuación a los requisitos de la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008, a fin de establecer la propuesta para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso "Enseñanza y Aprendizaje" de la U.E Colegio "Los Próceres".

La Metodología para el levantamiento de información es a través de la aplicación del Instrumento de Autodiagnóstico.

La escala utilizada para indicar el grado de cumplimiento de cada uno de los elementos de gestión en su área, con el fin de diagnosticar el nivel de desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, en la organización:

| Evaluación | Definición |
|------------|---|
| 0 | No Documentado, sin metodología/metodología no consistente. |
| 1 | No Documentado, con metodología con fallas. |
| 2 | No Documentado, con metodología aplicable. |
| 3 | Documentado e Implementado, con fallas leves. |
| 4 | Documentado e Implementado adecuadamente. |

| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------------|---|---|---|---|---|---|
| 4 | Sistema de Gestión de la Calidad | | | | | |
| 4.1 | Requisitos Generales | | | | | |
| 1 | Se establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad y se mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. | | | | | |
| 2 | Se realiza el mejoramiento continuo del proceso "Enseñanza y Aprendizaje" de la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | |
| 3 | Se han identificado los procesos para la gestión directiva, académica y administrativa en la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | |
| 4 | Se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos para la gestión directiva, académica y administrativa en la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | |
| 5 | Se han determinado los criterios y métodos para asegurar la operación y control de los procesos de la gestión directiva, académica y administrativa en la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | |
| 6 | Se dispone de los recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos para la gestión directiva, académica y administrativa en la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | |
| 7 | Se realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos para la gestión directiva, académica y administrativa en la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | |
| 8 | La U.E Colegio "Los Próceres" ha implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos? | | | | | |
| 9 | Cuando la U.E Colegio "Los Próceres" opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio de educación con los requisitos, ¿Se asegura de controlar tales Procesos? | | | | | |

| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------------|--|---|---|---|---|---|
| 4.2 | Requisitos de la documentación | | | | | |
| 4.2.1 | Generalidades | | | | | |
| 10 | Existe una declaración documentada de la Política y Objetivos de la Calidad. | | | | | |
| 11 | Existe un Manual de la Calidad. | | | | | |
| 12 | Existen procedimientos documentados requeridos en la U.E. Colegio "Los Próceres". | | | | | |
| 13 | Existen los documentos necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de los procesos. | | | | | |
| 14 | Existen los registros requeridos por la U.E. Colegio "Los Próceres". | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.2.2 | Manual de la Calidad | | | | | |
| 15 | El Manual de la Calidad describe el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la justificación de cualquier exclusión. | | | | | |
| 16 | El Manual de la Calidad hace referencia a los procedimientos establecidos por el sistema de gestión de la calidad. | | | | | |
| 17 | El Manual de la Calidad describe la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.2.3 | Control de los documentos | | | | | |
| 18 | Existe un procedimiento documentado para el control de los documentos. | | | | | |
| 19 | Se aprueban los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión. | | | | | |
| 20 | Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario y luego son aprobados nuevamente. | | | | | |
| 21 | Se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos. | | | | | |
| 22 | Las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso. | | | | | |
| 23 | Los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables. | | | | | |
| 24 | Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución. | | | | | |
| 25 | Se previene el uso de documentos obsoletos y son identificados cuando son mantenidos. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4.2.4 | Control de los registros | | | | | |
| 26 | Se mantienen los registros que proporcionan información sobre las actividades realizadas en la U. E Colegio "Los Próceres". Tales como: los resultados obtenidos por los estudiantes en cada etapa del proceso enseñanza-aprendizaje, evidencias de la aplicación de los procedimientos en las distintas áreas de gestión (directiva, académica, financiera y administrativa). | | | | | |
| 27 | Los registros son legibles, identificables y recuperables. | | | | | |
| 28 | ¿Existe un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros? | | | | | |

| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|
| 5.1 | Compromiso de la Dirección | | | | | |
| 29 | La alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad. | | | | | |
| 30 | La alta Dirección comunica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente. | | | | | |
| 31 | La alta Dirección evidencia su compromiso con la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. | | | | | |
| 32 | La alta Dirección ha establecido la Política de la Calidad. | | | | | |
| 33 | La alta Dirección asegura que se establecen los Objetivos de la Calidad. | | | | | |
| 34 | La alta Dirección lleva a cabo revisiones del sistema de gestión de la calidad. | | | | | |
| 35 | La alta Dirección asegura la disponibilidad de recursos necesarios. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5.2 | Enfoque al cliente | | | | | |
| 36 | La alta Dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5.3 | Política de la Calidad | | | | | |
| 37 | El contenido de la Política de la Calidad, entendido como un medio para conducir a la unidad educativa hacia el mejoramiento de sus resultados, sirve de base para definir los objetivos institucionales. | | | | | |
| 38 | En la Política de la Calidad queda claro el compromiso de mejorar continuamente el cumplimiento de la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. | | | | | |
| 39 | A partir de la Política de la Calidad se establecen y revisan los objetivos de la calidad, con los cuales la unidad educativa ha decidido comprometerse. | | | | | |
| 40 | La Política de la Calidad es divulgada, comprendida y aplicada por toda la U.E Colegio "Los Próceres", proveedores y otras partes interesada. | | | | | |
| 41 | La Política de la Calidad es revisada periódicamente para su continua adecuación. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5.4 | Planificación | | | | | |
| 5.4.1 | Objetivos de la Calidad | | | | | |
| 42 | La alta Dirección asegura que los Objetivos de la Calidad son consecuentes con la política de la Calidad y están orientados a la mejora continua del Sistema de gestión de la calidad de la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | |
| 43 | Los Objetivos de la Calidad de la U.E Colegio "Los Próceres" son medibles o evidenciables a través de indicadores, plazos, responsables y acciones concretas definidas para alcanzarlos. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5.4.2 | Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad | | | | | |
| 44 | La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos del sistema de gestión y los objetivos de la calidad? | | | | | |
| 45 | Los cambios que puedan afectar al sistema de gestión de la calidad son planificados y controlados. | | | | | |

Ítem

| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------------|--|---|---|---|---|---|
| 5.5 | Responsabilidad, autoridad y comunicación | | | | | |
| 5.5.1 | Responsabilidad y autoridad | | | | | |
| 46 | Están definidas y documentadas las responsabilidades, la autoridad y las relaciones mutuas de todos los miembros de la U.E Colegio "Los Próceres" (estudiantes, representantes, personal docente, personal directivo y personal administrativo). | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5.5.2 | Representante de la Dirección | | | | | |
| 47 | Se ha designado a un miembro de la dirección como Encargado de Calidad en la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | |
| 48 | El Encargado de Calidad asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. | | | | | |
| 49 | El Encargado de Calidad informa a la alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora. | | | | | |
| 50 | El Encargado de Calidad asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5.5.3 | Comunicación Interna | | | | | |
| 51 | La alta dirección se ha asegurado de que se establecen los procesos de comunicación interna apropiados. | | | | | |
| 52 | La comunicación se efectúa considerando los resultados de los objetivos de la Calidad. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5.6 | Revisión por la dirección | | | | | |
| 5.6.1 | Generalidades | | | | | |
| 53 | La alta Dirección realiza a intervalos planificados revisiones al sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia. | | | | | |
| 54 | Las revisiones incluyen la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad. | | | | | |
| 55 | Las revisiones incluyen las políticas y objetivos de la calidad. | | | | | |
| 56 | Se mantienen registros de las revisiones de la alta Dirección. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5.6.2 | Información para la revisión | | | | | |
| 57 | La revisión del sistema de gestión incluye los resultados de auditorías. | | | | | |
| 58 | La revisión del sistema de gestión incluye la retroalimentación del cliente. | | | | | |
| 59 | La revisión del sistema de gestión incluye el desempeño de los procesos y conformidad del servicio. | | | | | |
| 60 | La revisión del sistema de gestión incluye el estado de las acciones correctivas y preventivas | | | | | |
| 61 | La revisión del sistema de gestión incluye las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas | | | | | |
| 62 | La revisión del sistema de gestión incluye los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad | | | | | |
| 63 | La revisión del sistema de gestión incluye las recomendaciones para la mejora | | | | | |
| 64 | La revisión del sistema de gestión incluye otros aspectos de relevancia para la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | |

| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--------------|---|---|---|---|---|---|
| 5.6.3 | Resultados de la Revisión | | | | | |
| 65 | Se documentan todas las decisiones y acciones para mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos. | | | | | |
| 66 | Se documentan todas las decisiones y acciones para mejorar el servicio en relación con los requisitos del cliente. | | | | | |
| 67 | Se documentan todas las decisiones y acciones respecto de las necesidades de recursos. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6 | Gestión de los Recursos | | | | | |
| 6.1 | Provisión de Recursos | | | | | |
| 68 | La organización proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y la mejora continua de éste. | | | | | |
| 69 | La organización proporciona los recursos necesarios para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6.2 | Recursos Humanos | | | | | |
| 6.2.1 | Generalidades | | | | | |
| 70 | El personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6.2.2 | Competencia, toma de conciencia y formación | | | | | |
| 71 | Se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio. | | | | | |
| 72 | Se proporciona la formación necesaria para lograr las competencias del personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto. | | | | | |
| 73 | Se evalúa eficacia de las acciones de formación y educación | | | | | |
| 74 | Se asegura que las personas estén conscientes de la importancia de sus actividades para el logro de los objetivos de la calidad | | | | | |
| 75 | Se mantienen los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6.3 | Infraestructura | | | | | |
| 76 | Se ha determinado, proporcionado y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. | | | | | |
| 77 | Se han identificado los edificios, espacio de trabajo y servicios asociados que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto | | | | | |
| 78 | Se han identificado los equipos para los procesos (tanto hardware como software) que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto. | | | | | |
| 79 | Se han identificado los servicios de apoyo tales como transporte o comunicación que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6.4 | Ambiente de trabajo | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 80 | Se han determinado y gestionan los ambientes de trabajo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7 | Realización del servicio | | | | | |
| 7.1 | Planificación de la realización del servicio | | | | | |
| 81 | La U.E Colegio “Los próceres” planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio educativo. | | | | | |
| 82 | La planificación es coherente con el sistema de gestión de la calidad | | | | | |
| 83 | La planificación incluye los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio. | | | | | |
| 84 | La planificación incluye el establecimiento de los procesos, documentos y la proporción de los recursos específicos para el servicio. | | | | | |
| 85 | La planificación incluye las actividades de verificación, validación e inspección y ensayo/prueba específicas para el servicio. | | | | | |
| 86 | La planificación incluye los criterios para la aceptación del servicio. | | | | | |
| 87 | La planificación incluye los registros para proporcionar evidencia de los procesos realizados. | | | | | |
| 88 | La planificación incluye los registros para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos. | | | | | |
| 89 | La planificación es documentada. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.2 | Procesos relacionados con el cliente | | | | | |
| 7.2.1 | Determinación de los requisitos relacionados con el servicio | | | | | |
| 90 | Se determinan los requisitos especificados por el cliente, incluyendo aquellos para las actividades de entrega y posteriores a la misma. | | | | | |
| 91 | Se determinan los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso específico o previsto del servicio. | | | | | |
| 92 | Se determinan los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio. | | | | | |
| 93 | Se determina cualquier requisito adicional requerido por la organización. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.2.2 | Revisión de los requisitos relacionados con el servicio | | | | | |
| 94 | Se revisa que los requisitos del servicio estén definidos. | | | | | |
| 95 | Se resuelven todas las diferencias entre los requisitos del contrato y los expresados previamente. | | | | | |
| 96 | Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos | | | | | |
| 97 | Se mantienen registros de las revisiones de los contratos. | | | | | |
| 98 | Se asegura que cualquier modificación del contrato sea conocida por el personal correspondiente al interior de la organización. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.2.3 | Comunicación con el cliente | | | | | |
| 99 | Se informa sobre el servicio. | | | | | |
| 100 | Se atiende en forma eficaz las consultas e informa sobre modificaciones al cliente. | | | | | |
| 101 | Se recoge la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.3 | Diseño y desarrollo | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 7.3.1 | Planificación del diseño y desarrollo | | | | | |
| 102 | Se planifica y controla los diseños y el desarrollo del servicio | | | | | |
| 103 | Se establecen las etapas del diseño y desarrollo | | | | | |
| 104 | Se establecen las revisiones, verificaciones y validaciones para cada etapa. | | | | | |
| 105 | Se establecen las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo. | | | | | |
| 106 | Se gestionan las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo. | | | | | |
| 107 | Los resultados de la planificación son actualizados a medida que progresa el diseño y desarrollo | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.3.2 | Elementos de entrada para el diseño y desarrollo | | | | | |
| 108 | Se determinan los elementos de entrada del diseño y desarrollo. | | | | | |
| 109 | Los elementos de entrada incluyen los requisitos funcionales y de desempeño. | | | | | |
| 110 | Los elementos de entrada incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables. | | | | | |
| 111 | Los elementos de entrada incluyen la información proveniente de diseño previos similares. | | | | | |
| 112 | Los elementos de entrada incluyen cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo. | | | | | |
| 113 | Los elementos son revisados para verificar su adecuación. | | | | | |
| 114 | Los elementos están completos y sin ambigüedades. | | | | | |
| 7.3.3 | Resultados del diseño y desarrollo | | | | | |
| 115 | Los resultados del diseño y desarrollo permiten la verificación respecto a los elementos de entrada. | | | | | |
| 116 | Los resultados del diseño y desarrollo son aprobados antes de su liberación. | | | | | |
| 117 | Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada | | | | | |
| 118 | Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio. | | | | | |
| 119 | Los resultados del diseño y desarrollo contienen los criterios de aceptación del servicio. | | | | | |
| 120 | Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características del servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.3.4 | Revisión del diseño y desarrollo | | | | | |
| 121 | Las etapas del diseño y desarrollo son revisadas de acuerdo a lo planificado. | | | | | |
| 122 | Las revisiones incluyen la evaluación de la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos. | | | | | |
| 123 | Las revisiones identifican cualquier problema y proponen las acciones necesarias. | | | | | |
| 124 | Las revisiones incluyen a las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo. | | | | | |
| 125 | Las revisiones son registradas | | | | | |
| 7.3.5 | Verificación del diseño y desarrollo | | | | | |
| 126 | Se realizan verificaciones planificadas para asegurar que los resultados del | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| | diseño y desarrollo cumplen los requisitos. | | | | | |
| 127 | Las verificaciones son registradas | | | | | |
| 7.3.6 | Validación del diseño y desarrollo | | | | | |
| 128 | Se realizan validaciones planificadas para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos. | | | | | |
| 129 | Las validaciones son registradas. | | | | | |
| 7.3.7 | Control de los cambios de diseño y desarrollo | | | | | |
| 130 | Los cambios de diseño y desarrollo son identificados y documentados. | | | | | |
| 131 | Los cambios de diseño son revisados, verificados y validados | | | | | |
| 132 | La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluyen la evaluación del efecto en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. | | | | | |
| 133 | Las revisiones de las modificaciones son registradas | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.4 | Compras | | | | | |
| 7.4.1 | Proceso de compras | | | | | |
| 134 | La U.E Colegio “Los Próceres”, se asegura de que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados. | | | | | |
| 135 | El tipo y grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependerán del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final. | | | | | |
| 136 | Se evalúan y se seleccionan los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización | | | | | |
| 137 | Se han establecido los criterios para la selección, la evaluación y re-evaluación de los proveedores | | | | | |
| 138 | Se mantienen registros de las evaluaciones de los proveedores y de cualquier acción emprendida. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.4.2 | Información de las compras | | | | | |
| 139 | La información para las compras incluye los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos. | | | | | |
| 140 | La información para las compras incluye los requisitos para la calificación del personal. | | | | | |
| 141 | La información para las compras incluye los requisitos del sistema de gestión de la calidad. | | | | | |
| 142 | Se asegura la adecuación de los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor. | | | | | |
| 7.4.3 | Verificación de los productos comprados | | | | | |
| 143 | La organización tiene establecido e implementado la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compras especificados | | | | | |
| 144 | La información de compra contiene los requerimientos de verificación en las instalaciones del proveedor. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.5 | Producción y prestación del servicio | | | | | |
| 7.5.1 | Control de la producción y de la prestación del servicio | | | | | |
| 145 | La producción y prestación del servicio son realizadas en forma planificada y bajo condiciones controladas. | | | | | |
| 146 | La producción y prestación del servicio incluye la disponibilidad de información que describa las características del producto y/o servicio. | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 147 | La producción y prestación del servicio incluye la disponibilidad de instrucciones de trabajo. | | | | | |
| 148 | La producción y prestación del servicio incluye el uso del equipo apropiado. | | | | | |
| 149 | La producción y prestación del servicio incluye la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición. | | | | | |
| 150 | La producción y prestación del servicio incluye la implementación del seguimiento y medición | | | | | |
| 151 | La producción y prestación del servicio incluye las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.5.2 | Validación del proceso de producción y prestación del servicio | | | | | |
| 152 | Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse por seguimiento o medición posteriores. | | | | | |
| 153 | La validación incluye la demostración de la capacidad de los procesos de producir los resultados planificados | | | | | |
| 154 | Se han establecido los criterios para la revisión y aprobación de los procesos. | | | | | |
| 155 | Se han aprobado los equipos y calificación del personal | | | | | |
| 156 | Se han establecido el uso de métodos y procedimientos específicos. | | | | | |
| 157 | Se han establecidos los requisitos de los registros | | | | | |
| 158 | Se han establecido las revalidaciones. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7.5.3 | Identificación y trazabilidad | | | | | |
| 159 | Cuando es adecuado se identifica el producto a través de toda la realización del producto | | | | | |
| 160 | Se identifica el estado de producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. | | | | | |
| 161 | Cuando se requiere trazabilidad se controlan que la identificación de los productos sea única. | | | | | |
| 7.5.4 | Propiedad del cliente (en la organización educativa, la documentación entregada en el momento de la admisión para fines de inscripción o renovación de la inscripción, y durante la provisión del servicio, es propiedad del cliente/educando.) | | | | | |
| 162 | Los bienes de propiedad del cliente son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados. | | | | | |
| 163 | La pérdida o el deterioro de productos de propiedad del cliente que haga inadecuado su uso es registrada y comunicada al cliente. | | | | | |
| 7.5.5 | Preservación del producto (documentos académicos, tales como programas de estudio, planes de estudio, así como suministros para el proceso enseñanza y aprendizaje, ejemplo: sustancias químicas para laboratorio, entre otros) | | | | | |
| 164 | Se preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. | | | | | |
| 165 | El producto a preservar es identificado. | | | | | |
| 166 | Se ha establecido la correcta forma de manipular el producto a preservar. | | | | | |
| 167 | Se ha establecido la correcta forma de embalar el producto a preservar | | | | | |
| 168 | Se ha establecido la correcta forma de almacenar el producto a preservar. | | | | | |
| 169 | Se ha establecido la forma de proteger el producto a preservar. | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 7.6 | Control de los dispositivos de seguimiento y de medición (efectuarse durante la enseñanza para asegurar el cumplimiento de la enseñanza. Esto puede incluir los perfiles de desempeño del educando, registros de las evaluaciones al personal, evaluaciones escritas de los cursos, observaciones que indican si los docentes están siguiendo el plan de la enseñanza y los exámenes finales.) | | | | | |
| 170 | Está definido el seguimiento y las mediciones que se deben realizar para proporcionar la evidencia de conformidad del producto. | | | | | |
| 171 | Existen los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de conformidad del producto. | | | | | |
| 172 | Se asegura que el seguimiento y las mediciones son realizados de manera coherente con los requisitos establecidos. | | | | | |
| 173 | Los equipos de medición son calibrados o verificados a intervalos especificados o antes de su utilización comparado con patrones de medición. | | | | | |
| 174 | Los equipos de medición son ajustados o reajustados según sea necesario. | | | | | |
| 175 | Los equipos de medición son identificados para poder determinar su estado de calibración. | | | | | |
| 176 | Los equipos de medición son protegidos de ajustes que pueden invalidar el resultado de la medición. | | | | | |
| 177 | Los equipos de medición son protegidos contra daños y deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento. | | | | | |
| 178 | De detectar que se realizaron mediciones con un equipo descalibrado se procede a evaluar y registrar la validez de los resultados anteriores. | | | | | |
| 179 | Se mantienen registros de los resultados de calibraciones y verificaciones | | | | | |
| 180 | Se confirma la capacidad de los programas informáticos usados para el seguimiento y medición de los requisitos especificados. | | | | | |
| Ítem | Descripción | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8 | Medición, análisis y mejora | | | | | |
| 8.1 | Generalidades (la información debería usarse para asegurar la eficacia del proceso de enseñanza/aprendizaje . Ejemplo: cartas de control, histogramas, diagramas de paretos, encuestas de satisfacción del cliente, entre otros). | | | | | |
| 181 | Se han planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora. | | | | | |
| 182 | Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora demuestran la conformidad del servicio. | | | | | |
| 183 | Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora aseguran la conformidad del sistema de gestión de la calidad. | | | | | |
| 184 | Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora aseguran la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. | | | | | |
| 185 | Se han determinado los métodos de seguimiento, medición, análisis y mejora, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización. | | | | | |
| 8.2 | Seguimiento y medición | | | | | |
| 8.2.1 | Satisfacción del cliente (métodos confiables para dar seguimiento y medir satisfacción del cliente) | | | | | |
| 186 | Se determina la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto. | | | | | |
| 187 | Existen métodos para obtener la información sobre la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto. | | | | | |
| 188 | Se utiliza la información sobre la percepción del cliente en mejorar el producto y/o servicio. | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------|---|--|--|--|--|--|
| 8.2.2 | Auditoría interna | | | | | |
| 189 | Se llevan a cabo a intervalos planificados auditorías internas. | | | | | |
| 190 | La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con las disposiciones planificadas. | | | | | |
| 191 | La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con la norma ISO. | | | | | |
| 192 | La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con el sistema de calidad establecido por la organización. | | | | | |
| 193 | La auditoría interna determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. | | | | | |
| 194 | La planificación del programa de auditorías considera el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. | | | | | |
| 195 | La auditoría se realiza con criterios, alcance, frecuencia y metodologías definidas. | | | | | |
| 196 | Los auditores son independientes de las áreas que auditan para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. | | | | | |
| 197 | Han sido definidas las responsabilidades para planificar, realizar e informar los resultados de las auditorías | | | | | |
| 198 | La Dirección del área auditada asegura que las no conformidades detectadas y sus causas sean eliminadas. | | | | | |
| 199 | Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el informe de los resultados de la verificación | | | | | |
| 8.2.3 | Seguimiento y medición de los procesos (ejemplo: las evaluaciones, los programas educativos, entre otros.) | | | | | |
| 200 | El seguimiento y las mediciones demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. | | | | | |
| 201 | Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto. | | | | | |
| 8.2.4 | Seguimiento y medición del servicio en las organizaciones educativas. | | | | | |
| 202 | Se realiza el seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos establecidos. (Puede usarse una variedad de mediciones desde la observación del desempeño hasta un conjunto completo de exámenes). | | | | | |
| 203 | Se establecen y usan métodos para dar seguimiento a los resultados de los productos educativos, para mantener establecidos los procesos educativos. | | | | | |
| 204 | Los resultados del proceso de evaluación son registrados y usados para demostrar que los productos educativos alcanzaron los objetivos planificados. | | | | | |
| 205 | Se han definido las personas con autoridad pertinente o cuando el cliente puede realizar una liberación del producto antes de completar las disposiciones planificadas. | | | | | |
| 8.3 | Control del producto y/o servicio no conforme (pueden incluir programas educativos, planes de formación, materiales y herramientas de apoyo). | | | | | |
| 206 | Los productos no conformes con los requisitos son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencional. Ejemplo: Planes de formación, el desempeño del cuerpo docente y del educando, materiales y servicios proporcionados por la organización educativa. | | | | | |
| 207 | Las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidas. | | | | | |
| 208 | Cuando existe una no conformidad que involucre la participación del | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------|---|--|--|--|--|--|
| | educando en el proceso educativo, los educandos deberían proporcionales formación adicional y permitir que sean evaluados nuevamente. | | | | | |
| 209 | Los productos no conformes pueden ser liberados o aceptados bajo concesión por una autoridad pertinente. | | | | | |
| 210 | Los productos no conformes pueden ser inutilizados para impedir su uso o aplicación originalmente previsto. | | | | | |
| 211 | Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente. | | | | | |
| 212 | El producto corregido es sometido a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. | | | | | |
| 213 | Al detectar una no conformidad después de la entrega del producto se toman las acciones apropiadas a los efectos potenciales | | | | | |
| 8.4 | Análisis de los datos (Análisis del desempeño relacionado a los requisitos del Sistema de gestión de la calidad y a los procesos educativos). | | | | | |
| 214 | Se han determinado los datos a recopilar y analizar para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. | | | | | |
| 215 | Se evalúa el sistema de gestión de la calidad para determinar las mejoras de la eficacia que se pueden realizar. | | | | | |
| 216 | El análisis entrega información sobre la satisfacción del cliente. | | | | | |
| 217 | El análisis entrega información sobre la conformidad de los productos. | | | | | |
| 218 | El análisis entrega información sobre las características y tendencias de los procesos y productos. | | | | | |
| 219 | El análisis entrega información sobre las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas. | | | | | |
| 220 | El análisis entrega información sobre los proveedores. | | | | | |
| 8.5 | Mejora | | | | | |
| 8.5.1 | Mejora continua (la unidad educativa debería procurar continuamente la mejora de su eficacia de su sistema de gestión de la Calidad y de los procesos educativos). | | | | | |
| 221 | Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política y objetivos de la calidad. | | | | | |
| 222 | Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante los resultados de las auditorías. | | | | | |
| 223 | Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el análisis de datos. | | | | | |
| 224 | Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante las acciones correctivas. | | | | | |
| 225 | Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante la revisión por la dirección. | | | | | |
| 8.5.2 | Acción correctiva | | | | | |
| 226 | Se toman acciones para eliminar la causa de no conformidades. | | | | | |
| 227 | Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no - conformidades encontradas. | | | | | |
| 228 | Las no conformidades son revisadas para determinar sus causas y evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar que vuelvan a ocurrir. | | | | | |
| 229 | Se determinan las acciones necesarias para implementar las acciones y registrar los resultados de las acciones tomadas. | | | | | |
| 8.5.3 | Acción preventiva | | | | | |
| 230 | Se determinan las no-conformidades potenciales y sus causas. (Ejemplo: la información proveniente de tendencias, indicadores de enseñanza y | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| | desempeño del personal administrativo. | | | | | |
| 231 | Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades potenciales | | | | | |
| 232 | Se evalúa la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no-conformidades | | | | | |
| 233 | Son determinadas e implementada las acciones necesarias | | | | | |
| 234 | Son registrados los resultados de las acciones tomadas | | | | | |
| 235 | Se revisan las acciones preventivas tomadas | | | | | |

Gracias por su colaboración

ANEXO “B”

Matriz de Resultados del Diagnostico de la U.E Colegio “Los Próceres”

| A | | B | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|----|--|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 1 | Matriz de Resultados del Diagnóstico de la U.E Colegio "Los Próceres" | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | (0): No Documentado, sin metodología/metodología no consistente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | (1): No Documentado, con metodología con fallas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | (2): No Documentado, con metodología aplicable. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | (3): Documentado e Implementado, con fallas leves. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | (4): Documentado e Implementado adecuadamente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Nro. | Criterios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | PROMEDIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 4. | SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 4.1 | Requisitos Generales | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | 1 | Se establece, documenta, implementa y mantiene un sistema de gestión de la calidad y se mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | 2 | Se realiza el mejoramiento continuo del proceso "Enseñanza y Aprendizaje" de la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | 3 | Se han identificado los procesos para la gestión directiva, académica y administrativa en la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | 4 | Se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos para la gestión directiva, académica y administrativa en la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | 5 | Se han determinado los criterios y métodos para asegurar la operación y control de los procesos de la gestión directiva, académica y administrativa en la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | 6 | Se dispone de los recursos e información para soportar la operación y el seguimiento de los procesos para la gestión directiva, académica y administrativa en la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | 7 | Se realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos para la gestión directiva, académica y administrativa en la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | 8 | La U.E Colegio "Los Próceres" ha implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | 9 | Cuando la U.E Colegio "Los Próceres" opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio de educación con los requisitos, ¿Se asegura de controlar tales Procesos? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | 4.2 | Requisitos de la Documentación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | 4.2.1 | Generalidades | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | 10 | Existe una declaración documentada de la Política y Objetivos de la Calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | 11 | Existe un Manual de la Calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | 12 | Existen procedimientos documentados requeridos en la U.E. Colegio "Los Próceres". | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | 13 | Existen los documentos necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de los procesos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | 14 | Existen los registros requeridos por la U.E. Colegio "Los Próceres". | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 29 | 4.2.2 | Manual de Calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 30 | 15 | El Manual de la Calidad describe el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la justificación de cualquier exclusión. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31 | 16 | El Manual de la Calidad hace referencia a los procedimientos establecidos por el sistema de gestión de la calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 32 | 17 | El Manual de la Calidad describe la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 33 | 4.2.3 | Control de documentos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | |
|----|-------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|--|
| 34 | 18 | Existe un procedimiento documentado para el control de los documentos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 35 | 19 | Se aprueban los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 36 | 20 | Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario y luego son aprobados nuevamente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 37 | 21 | Se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 38 | 22 | Las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 39 | 23 | Los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 40 | 24 | Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 41 | 25 | Se previene el uso de documentos obsoletos y son identificados cuando son mantenidos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 42 | 4.2.4 | Control de los Registros | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 43 | 26 | Se mantienen los registros que proporcionan información sobre las actividades realizadas en la U. E Colegio "Los Próceres". Tales como: los resultados obtenidos por los estudiantes en cada etapa del proceso enseñanza-aprendizaje, evidencias de la aplicación de los procedimientos en las distintas áreas de gestión (directiva, académica, financiera y administrativa). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 44 | 27 | Los registros son legibles, identificables y recuperables. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 45 | 28 | ¿Existe un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 46 | 5. | RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 47 | 5.1 | Compromiso de la Dirección | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 48 | 29 | La alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 49 | 30 | La alta Dirección comunica la importancia de satisfacer los requisitos del cliente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 50 | 31 | La alta Dirección evidencia su compromiso con la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 51 | 32 | La alta Dirección ha establecido la Política de la Calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 52 | 33 | La alta Dirección asegura que se establecen los Objetivos de la Calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 53 | 34 | La alta Dirección lleva a cabo revisiones del sistema de gestión de la calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 54 | 35 | La alta Dirección asegura la disponibilidad de recursos necesarios. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 55 | 5.2 | Enfoque al Cliente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 56 | 36 | La alta Dirección asegura que los requisitos del cliente se determinan y se cumplan con el propósito de aumentar su satisfacción. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 57 | 5.3 | Política de Calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 58 | 37 | El contenido de la Política de la Calidad, entendido como un medio para conducir a la unidad educativa hacia el mejoramiento de sus resultados, sirve de base para definir los objetivos institucionales. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 59 | 38 | En la Política de la Calidad queda claro el compromiso de mejorar continuamente el cumplimiento de la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | |
|----|-------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|--|
| 60 | 39 | A partir de la Política de la Calidad se establecen y revisan los objetivos de la calidad, con los cuales la unidad educativa ha decidido comprometerse. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 61 | 40 | La Política de la Calidad es divulgada, comprendida y aplicada por toda la U.E Colegio "Los Próceres", proveedores y otras partes interesada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 62 | 41 | La Política de la Calidad es revisada periódicamente para su continua adecuación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 63 | 5.4 | Planificación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 64 | 5.4.1 | Objetivos de la calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 65 | 42 | La alta Dirección asegura que los Objetivos de la Calidad son consecuentes con la política de la Calidad y están orientados a la mejora continua del Sistema de gestión de la calidad de la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 66 | 43 | Los Objetivos de la Calidad de la U.E Colegio "Los Próceres" son medibles o evidenciables a través de indicadores, plazos, responsables y acciones concretas definidas para alcanzarlos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 67 | 5.4.2 | Planificación del sistema de gestión de la calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 68 | 44 | La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos del sistema de gestión y los objetivos de la calidad? | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 69 | 45 | Los cambios que puedan afectar al sistema de gestión de la calidad son planificados y controlados. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 70 | 5.5 | Responsabilidad, autoridad y comunicación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 71 | 5.5.1 | Responsabilidad y autoridad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 72 | 46 | Están definidas y documentadas las responsabilidades, la autoridad y las relaciones mutuas de todos los miembros de la U.E Colegio "Los Próceres" (estudiantes, representantes, personal docente, personal directivo y personal administrativo). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 73 | 5.5.2 | Representante de la Dirección | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 74 | 47 | Se ha designado a un miembro de la dirección como Encargado de Calidad en la U.E Colegio "Los Próceres". | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 75 | 48 | El Encargado de Calidad asegura que se establezcan, implementen y mantengan los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 76 | 49 | El Encargado de Calidad informa a la alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 77 | 50 | El Encargado de Calidad asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 78 | 5.5.3 | Comunicación Interna | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 79 | 51 | La alta dirección se ha asegurado de que se establecen los procesos de comunicación interna apropiados. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 80 | 52 | La comunicación se efectúa considerando los resultados de los objetivos de la Calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 81 | 5.6 | Revisión por la dirección | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 82 | 5.6.1 | Generalidades | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 83 | 53 | La alta Dirección realiza a intervalos planificados revisiones al sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 84 | 54 | Las revisiones incluyen la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 85 | 55 | Las revisiones incluyen las políticas y objetivos de la calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 86 | 56 | Se mantienen registros de las revisiones de la alta Dirección. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | |
|-----|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|--|
| 116 | 78 | Se han identificado los equipos para los procesos (tanto hardware como software) que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 117 | 79 | Se han identificado los servicios de apoyo tales como transporte o comunicación que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 118 | 6.4 | Ambiente de Trabajo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 119 | 80 | Se han determinado y gestionan los ambientes de trabajo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 120 | 7. | REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 121 | 7.1 | Planificación de la realización del producto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 122 | 81 | La U.E Colegio "Los próceres" planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio educativo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 123 | 82 | La planificación es coherente con el sistema de gestión de la calidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 124 | 83 | La planificación incluye los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 125 | 84 | La planificación incluye el establecimiento de los procesos, documentos y la proporción de los recursos específicos para el servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 126 | 85 | La planificación incluye las actividades de verificación, validación e inspección y ensayo/prueba específicas para el servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 127 | 86 | La planificación incluye los criterios para la aceptación del servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 128 | 87 | La planificación incluye los registros para proporcionar evidencia de los procesos realizados. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 129 | 88 | La planificación incluye los registros para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 130 | 89 | La planificación es documentada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 131 | 7.2 | Procesos relacionados con el cliente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 132 | 7.2.1 | Determinación de los requisitos relacionados con el producto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 133 | 90 | Se determinan los requisitos especificados por el cliente, incluyendo aquellos para las actividades de entrega y posteriores a la misma. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 134 | 91 | Se determinan los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso específico o previsto del servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 135 | 92 | Se determinan los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 136 | 93 | Se determina cualquier requisito adicional requerido por la organización. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 137 | 7.2.2 | Revisión de los requisitos relacionados con el producto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 138 | 94 | Se revisa que los requisitos del servicio estén definidos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 139 | 95 | Se resuelven todas las diferencias entre los requisitos del contrato y los expresados previamente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 140 | 96 | Se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 141 | 97 | Se mantienen registros de las revisiones de los contratos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 142 | 98 | Se asegura que cualquier modificación del contrato sea conocida por el personal correspondiente al interior de la organización. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 143 | 7.2.3 | Comunicación con el cliente | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | |
|-----|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|--|
| 144 | 99 | Se informa sobre el servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 145 | 100 | Se atiende en forma eficaz las consultas e informa sobre modificaciones al cliente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 146 | 101 | Se recoge la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 147 | 7.3 | Diseño y Desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 148 | 7.3.1 | Planificación del diseño y desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 149 | 102 | Se planifica y controla los diseños y el desarrollo del servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 150 | 103 | Se establecen las etapas del diseño y desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 151 | 104 | Se establecen las revisiones, verificaciones y validaciones para cada etapa. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 152 | 105 | Se establecen las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 153 | 106 | Se gestionan las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 154 | 107 | Los resultados de la planificación son actualizados a medida que progresa el diseño y desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 155 | 7.3.2 | Elementos de entrada para el diseño y desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 156 | 108 | Se determinan los elementos de entrada del diseño y desarrollo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 157 | 109 | Los elementos de entrada incluyen los requisitos funcionales y de desempeño. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 158 | 110 | Los elementos de entrada incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 159 | 111 | Los elementos de entrada incluyen la información proveniente de diseño previos similares. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 160 | 112 | Los elementos de entrada incluyen cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 161 | 113 | Los elementos son revisados para verificar su adecuación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 162 | 114 | Los elementos están completos y sin ambigüedades. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 163 | 7.3.3 | Resultados del diseño y desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 164 | 115 | Los resultados del diseño y desarrollo permiten la verificación respecto a los elementos de entrada. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 165 | 116 | Los resultados del diseño y desarrollo son aprobados antes de su liberación. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 166 | 117 | Los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 167 | 118 | Los resultados del diseño y desarrollo proporcionan información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 168 | 119 | Los resultados del diseño y desarrollo contienen los criterios de aceptación del servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 169 | 120 | Los resultados del diseño y desarrollo especifican las características del servicio que son esenciales para el uso seguro y correcto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 170 | 7.3.4 | Revisión del diseño y desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 171 | 121 | Las etapas del diseño y desarrollo son revisadas de acuerdo a lo planificado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | |
|-----|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|--|
| 172 | 122 | Las revisiones incluyen la evaluación de la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 173 | 123 | Las revisiones identifican cualquier problema y proponen las acciones necesarias. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 174 | 124 | Las revisiones incluyen a las funciones relacionadas con las etapas de diseño y desarrollo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 175 | 125 | Las revisiones son registradas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 176 | 7.3.5 | Verificación del diseño y desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 177 | 126 | Se realizan verificaciones planificadas para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 178 | 127 | Las verificaciones son registradas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 179 | 7.3.6 | Validación del diseño y desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 180 | 128 | Se realizan validaciones planificadas para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 181 | 129 | Las validaciones son registradas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 182 | 7.3.7 | Control de los cambios de diseño y desarrollo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 183 | 130 | Los cambios de diseño y desarrollo son identificados y documentados. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 184 | 131 | Los cambios de diseño son revisados, verificados y validados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 185 | 132 | La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluyen la evaluación del efecto en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 186 | 133 | Las revisiones de las modificaciones son registradas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 187 | 7.4 | Compras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 188 | 7.4.1 | Proceso de compras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 189 | 134 | La U.E Colegio "Los Próceres", se asegura de que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 190 | 135 | El tipo y grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependerán del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 191 | 136 | Se evalúan y se seleccionan los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 192 | 137 | Se han establecido los criterios para la selección, la evaluación y re-evaluación de los proveedores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 193 | 138 | Se mantienen registros de las evaluaciones de los proveedores y de cualquier acción emprendida. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 194 | 7.4.2 | Información de las compras | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 195 | 139 | La información para las compras incluye los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 196 | 140 | La información para las compras incluye los requisitos para la calificación del personal. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 197 | 141 | La información para las compras incluye los requisitos del sistema de gestión de la calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 198 | 142 | Se asegura la adecuación de los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|-----|-------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 199 | 7.4.3 | Verificación de los productos comprados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 200 | 143 | La organización tiene establecido e implementado la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compras especificados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 201 | 144 | La información de compra contiene los requerimientos de verificación en las instalaciones del proveedor. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 202 | 7.5 | Producción y Prestación del Servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 203 | 7.5.1 | Control de la producción y de la prestación del servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 204 | 145 | La producción y prestación del servicio son realizadas en forma planificada y bajo condiciones controladas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 205 | 146 | La producción y prestación del servicio incluye la disponibilidad de información que describa las características del producto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 206 | 147 | La producción y prestación del servicio incluye la disponibilidad de instrucciones de trabajo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 207 | 148 | La producción y prestación del servicio incluye el uso del equipo apropiado. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 208 | 149 | La producción y prestación del servicio incluye la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 209 | 150 | La producción y prestación del servicio incluye la implementación del seguimiento y medición | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 210 | 151 | La producción y prestación del servicio incluye las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 211 | 7.5.2 | Validación del proceso de producción y prestación del servicio | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 212 | 152 | Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse por seguimiento o medición posteriores. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 213 | 153 | La validación incluye la demostración de la capacidad de los procesos de producir los resultados planificados | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 214 | 154 | Se han establecido los criterios para la revisión y aprobación de los procesos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 215 | 155 | Se han aprobado los equipos y calificación del personal | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 216 | 156 | Se han establecido el uso de métodos y procedimientos específicos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 217 | 157 | Se han establecidos los requisitos de los registros | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 218 | 158 | Se han establecido las revalidaciones. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 219 | 7.5.3 | Identificación y Trazabilidad | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 220 | 159 | Cuando es adecuado se identifica el producto a través de toda la realización del producto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 221 | 160 | Se identifica el estado de producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 222 | 161 | Cuando se requiere trazabilidad se controlan que la identificación de los productos sea única. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 223 | 7.5.4 | Propiedad del cliente (en la organización educativa, la documentación entregada en el momento de la admisión para fines de inscripción o renovación de la inscripción, y durante la provisión del servicio, es propiedad del cliente/educando.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 224 | 162 | Los bienes de propiedad del cliente son identificados, verificados, protegidos y salvaguardados. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 225 | 163 | La pérdida o el deterioro de productos de propiedad del cliente que haga inadecuado su uso es registrada y comunicada al cliente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD | |
|-----|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|--|
| 250 | 184 | Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora aseguran la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 251 | 185 | Se han determinado los métodos de seguimiento, medición, análisis y mejora, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 252 | 8.2 | Seguimiento y Medición | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 253 | 8.2.1 | Satisfacción del cliente (métodos confiables para dar seguimiento y medir satisfacción ndel cliente) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 254 | 186 | Se determina la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 255 | 187 | Existen métodos para obtener la información sobre la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 256 | 188 | Se utiliza la información sobre la percepción del cliente en mejorar el producto y/o servicio. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 257 | 8.2.2 | Auditoría Interna | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 258 | 189 | Se llevan a cabo a intervalos planificados auditorías internas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 259 | 190 | La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con las disposiciones planificadas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 260 | 191 | La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con la norma ISO. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 261 | 192 | La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con el sistema de calidad establecido por la organización. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 262 | 193 | La auditoría interna determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 263 | 194 | La planificación del programa de auditorías considera el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 264 | 195 | La auditoría se realiza con criterios, alcance, frecuencia y metodologías definidas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 265 | 196 | Los auditores son independientes de las áreas que auditan para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 266 | 197 | Han sido definidas las responsabilidades para planificar, realizar e informar los resultados de las auditorías | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 267 | 198 | La Dirección del área auditada asegura que las no conformidades detectadas y sus causas sean eliminadas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 268 | 199 | Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el informe de los resultados de la verificación | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 269 | 8.2.3 | Seguimiento y medición de los procesos (ejemplo: las evaluaciones, los programas educativos, entre otros.) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 270 | 200 | El seguimiento y las mediciones demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 271 | 201 | Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 272 | 8.2.4 | Seguimiento y medición del producto en las organizaciones educativas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 273 | 202 | Se realiza el seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos establecidos. (Puede usarse una variedad de mediciones , desde la observación del desempeño hasta un conjunto completo de exámenes). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 274 | 203 | Se establecen y usan métodos para dar seguimiento a los resultados de los productos educativos, para mantener establecidos los procesos educativos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 275 | 204 | Los resultados del proceso de evaluación son registrados y usados para demostrar que los productos educativos alcanzaron los objetivos planificados. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 276 | 205 | Se han definido las personas con autoridad pertinente o cuando el cliente puede realizar una liberación del producto antes de completar las disposiciones planificadas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|-----|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 277 | 8.3 | Control del producto no conforme (pueden incluir programas educativos, planes de formación, materiales y herramientas de apoyo). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 278 | 206 | Los productos no conformes con los requisitos son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencional. Ejemplo: Planes de formación, el desempeño del cuerpo docente y del educando, materiales y servicios proporcionados por la organización educativa. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 279 | 207 | Las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 280 | 208 | Cuando existe una no conformidad que involucre la participación del educando en el proceso educativo, los educandos deberán proporcionar formación adicional y permitir que sean evaluados nuevamente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 281 | 209 | Los productos no conformes pueden ser liberados o aceptados bajo concesión por una autoridad pertinente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 282 | 210 | Los productos no conformes pueden ser inutilizados para impedir su uso o aplicación originalmente previsto. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 283 | 211 | Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 284 | 212 | El producto corregido es sometido a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 285 | 213 | Al detectar una no conformidad después de la entrega del producto se toman las acciones apropiadas a los efectos potenciales | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 286 | 8.4 | Análisis de los datos (Análisis del desempeño relacionado a los requisitos del Sistema de gestión de la calidad y a los procesos educativos). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 287 | 214 | Se han determinado los datos a recopilar y analizar para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 288 | 215 | Se evalúa el sistema de gestión de la calidad para determinar las mejoras de la eficacia que se pueden realizar. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 289 | 216 | El análisis entrega información sobre la satisfacción del cliente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 290 | 217 | El análisis entrega información sobre la conformidad de los productos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 291 | 218 | El análisis entrega información sobre las características y tendencias de los procesos y productos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 292 | 219 | El análisis entrega información sobre las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 293 | 220 | El análisis entrega información sobre los proveedores. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 294 | 8.5 | Mejora | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 295 | 8.5.1 | Mejora continua (la unidad educativa debería procurar continuamente la mejora de su eficacia de su sistema de gestión de la Calidad y de los procesos educativos). | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 296 | 221 | Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política y objetivos de la calidad. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 297 | 222 | Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante los resultados de las auditorías. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 298 | 223 | Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el análisis de datos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 299 | 224 | Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante las acciones correctivas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 300 | 225 | Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante la revisión por la dirección. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 301 | 8.5.2 | Acción Correctiva | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z | AA | AB | AC | AD |
|-----|-------|--|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|
| 302 | 226 | Se toman acciones para eliminar la causa de no conformidades. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 303 | 227 | Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no -conformidades encontradas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 304 | 228 | Las no conformidades son revisadas para determinar sus causas y evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar que vuelvan a ocurrir. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 305 | 229 | Se determinan las acciones necesarias para implementar la acciones y registrar los resultados de las acciones tomadas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 306 | 8.5.3 | Acción Preventiva | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 307 | 230 | Se determinan las no-conformidades potenciales y sus causas. (Ejemplo: la información proveniente de tendencias, indicadores de enseñanza y desempeño del personal administrativo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 308 | 231 | Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades potenciales | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 309 | 232 | Se evalúa la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no-conformidades | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 310 | 233 | Son determinadas e implementada las acciones necesarias | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 311 | 234 | Son registrados los resultados de las acciones tomadas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 312 | 235 | Se revisan las acciones preventivas tomadas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 313 | | CALIFICACIÓN: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 314 | | Aunque ISO 9001-2008 no proporciona un método de puntuación, hemos establecido uno para determinar el grado de cumplimiento de los Criterios, y por lo tanto, de los esfuerzos de mejora requeridos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 315 | | MÉTODO PARA CALIFICAR: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 316 | | 0: No Documentado, sin metodología/metodología no consistente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 317 | | 1: No Documentado, con metodología con fallas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 318 | | 2: No Documentado, con metodología aplicable. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 319 | | 3: Documentado e Implementado, con fallas leves. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 320 | | 4: Documentado e Implementado adecuadamente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO “C”

Plan propuesto para el desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad de
la U.E Colegio “Los Próceres”



U.E. COLEGIO
"LOS PRÓCERES"

PLAN DE DESARROLLO DEL SGC DE LA U.E COLEGIO "LOS PRÓCERES"

| | |
|--|-------------------------------------|
| INSTITUCION EDUCATIVA: | U.E. COLEGIO "LOS PRÓCERES" |
| NOMBRE DEL INVESTIGADOR/FACILITADOR: | ING. ZULAY MADURO |
| FECHA INICIO IMPLEMENTACION(aaaa-mm-dd) : | miércoles 02 de mayo de 2012 |
| FECHA ULTIMA REVISION (aaaa-mm-dd) : | |

| ITEM NO. | NUMERAL NORMA ISO/IWA 2:2005 | NUMERAL NORMA ISO 9001:2008 | COMPROMISO Y ENTREGABLES | FECHA MAXIMA DE REALIZACIÓN | RESPONSABLE | EJECUTADO | | NUEVA FECHA PROPUESTA | OBSERVACIONES |
|----------|------------------------------|-----------------------------|--|-----------------------------|-------------------------------|-----------|-----|-----------------------|---|
| | | | | | | SI | NO | | |
| 1 | 4.1 | 4.1 | Elaborar mapa de procesos de la institución y difundir a la comunidad educativa. | may-2012 | Lider proceso Gestión Calidad | 0,5 | 0,5 | | Durante el proceso de investigación se elaboró una propuesta, retomar para actualizar y/o aprobar. |
| 2 | 4.1 | | Elaborar las caracterizaciones de todos los procesos. (Gestión Directiva, Gestión Educativa, Gestión de Recursos, Gestión Calidad) definidos en el mapa de procesos. | may-2012 | Lider proceso Gestión Calidad | 0,2 | 0,8 | | Durante el proceso de investigación se elaboró la caracterización del Proceso "Enseñanza y Aprendizaje" incluido en la Gestión Educativa. |
| 3 | 4.2.1 y 4.2.2.1 | 4.2.1 y 4.2.2 | Elaborar el Manual de calidad y las interacciones de sus procesos educativos y de apoyo. | may-2012 | Lider proceso Gestión Calidad | 0,8 | 0,2 | | Durante el proceso de investigación se elaboró una propuesta, retomar para actualizar y/o aprobar. |
| 4 | 4.2.2.2 | 4.2.1, 4.2.3, 7.5.5 | Elaborar el procedimiento de control de documentos. | may-2012 | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | |
| 5 | 4.2.2.2 | | Diseñar/ajustar los documentos de la institución con base en el encabezado y codificación definido. | jun-2012 | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | |
| 6 | 4.2.2.2 y 7.1 | | Revisar, aprobar, distribuir los documentos con base en el procedimiento de control de documentos. | jun-2012 | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | |
| 7 | 4.2.2.2 y 7.1 | | Elaborar Listado maestro de documentos. | jun-2012 | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | |
| 8 | 4.2.2.3 | | Elaborar procedimiento de control de registros. | jul-2012 | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | |
| 9 | 4.2.2.3 | 4.2.4 | Archivar los registros acorde con lo estipulado en el Procedimiento de control de registros (adecuar archivadores y demás mobiliario de archivo). | jul-2012 | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | Identificar en físico y en electronicos donde serán almacenados los documentos del SGC. Considerar los tiempos de retención y la eliminación de los registros establecidos por la legislación o reglamentación. |

| | | | | | | | | | |
|----|-------|---------------------|---|-----------|---|-----|-----|--|---|
| 10 | 5.1 | 5.1 | Elaborar y difundir a la comunidad educativa, en acto civico el Compromiso con SGC (dejar registro). La alta Dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC. | sep-2012 | Lider proceso Gestión Directiva | 0 | 1 | | Se sugiere hacer entrega de trípticos informativos que incluya Política de la Calidad, Objetivos de la Calidad, Visión, Misión. Se debería atribuir al personal de la organización la responsabilidad y autoridad que le permita contribuir en el logro de los objetivos de calidad y establecer su participación, motivación y compromiso. |
| 11 | 5.2 | 5.2, 7.2.1,8.2.1 | La alta Dirección de la Organización Educativa debería identificar las necesidades y expectativas de sus clientes para esforzarse en su cumplimiento y lograr su satisfacción. | sep-2012 | Lider proceso Gestión Directiva | 0 | 1 | | |
| 12 | | 5.1, 5.3 | Revisión de la misión y la visión. Ajustar y difundir a la comunidad educativa. | sep-2012 | Lider proceso Gestión Directiva | 0 | 1 | | Esta Vigente la que se adoptó por resolución del Consejo Directivo, En Puerto Ordaz, a los 14 días del Mes de Octubre del Año 2004. Se sugiere validar y actualizar. Firmar por Junta Directiva. Esta Declaración se adopta por resolución del Consejo Directivo, |
| 13 | 5.3 | | Definir la política de calidad y difundir a la comunidad educativa (dejar registro) | may-2012 | Lider proceso Gestión Directiva | 0 | 1 | | Esta Vigente la que se adoptó por resolución del Consejo Directivo, En Puerto Ordaz, a los 14 días del Mes de Octubre del Año 2004. Se sugiere validar y actualizar. Firmar por Junta Directiva. |
| 14 | 5.4.1 | 5.1,5.4.1 | Definir y objetivos de calidad con los indicadores respectivos, difundir a la comunidad educativa (dejar registro). | may-2012 | Lider proceso Gestión Directiva | 0 | 1 | | Están Vigentes los que se adoptó por resolución del Consejo Directivo, En Puerto Ordaz, a los 14 días del Mes de Octubre del Año 2004. Se sugiere validar y actualizar. Firmar por Junta Directiva. |
| 15 | 5.4.1 | | Evaluar el cumplimiento de los objetivos de calidad, difundir a la comunidad educativa (dejar registro) | may-2012 | Lider proceso Gestión Directiva | 0 | 1 | | |
| 16 | 5.4.2 | 5.4.2 | Elaborar proyecto de implementación del SGC de la institución y difundir a toda la comunidad educativa: padres, estudiantes, docentes, personal administrativo. | abr-2012 | Lider proceso Investigador/ facilitador | 0,8 | 0,2 | | Durante el proceso de investigación se plantea como propuesta el Plan de Implementación del SGC de la U.E Colegio "Los Próceres". |
| 17 | 5.4.2 | | Hacer seguimiento a la ejecución del proyecto de implementación del SGC de la institución (dejar registro) | Quincenal | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | |
| 18 | 5.5.1 | | Revisar organigrama. Ajustar si es el caso. | jun-2012 | Lider proceso Talento Humano | 0 | 1 | | |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------------------|-----------------|---|----------|--|---|---|--|---|
| 19 | 5.5.1 | 5.5.1 | Incluir en las descripciones de cargos las responsabilidades y la autoridad por cada cargo incluyendo las relacionadas con el SGC. Difundir al personal. | jul-2012 | Lider proceso Talento Humano | 0 | 1 | | |
| 20 | 5.5.2 | 5.5.2 | Conformación del Comité de Calidad, asignación Coordinador Calidad, asignación Representante de la Alta Dirección. | abr-2012 | Lider proceso Gestión Directiva | 0 | 1 | | |
| 21 | 5.5.3 | 5.1,5.5.3,7.2.3 | Elaborar matriz de comunicaciones, difundir a la comunidad educativa y dejar registro de su aplicación | may-2012 | Lider proceso Gestión Directiva | 0 | 1 | | |
| 22 | 5.6.1 , 5.6.2 y 5.6.3 | 5.1,5.6 | Organizar información para la revisión por la dirección, realizar reunion y dejar acta según lo estipulado por la norma. | ene-2013 | Lider proceso Gestión Directiva | 0 | 1 | | Se deben tener como soportes: lista de asistencia, Agenda, minutas, control y seguimiento de acuerdos. |
| 23 | 6.1 | 6.1 | Elaborar el Presupuesto y solicitar aprobación. Tener en cuenta incluir los recursos requeridos para la implementación del SGC y el dejar evidencia. | abr-2012 | Lider del proceso Gestión Contabilidad y Finanzas | 0 | 1 | | |
| 24 | 6.2.1 y 6.2.2 | 6.2 | Elaborar procedimiento de Gestión de talento humano (requisición de personal, ingreso, inducción, capacitación, evaluación de desempeño, retiro) | sep-2012 | Lider del proceso Gestión de Talento Humano | 0 | 1 | | |
| 25 | 6.2.2 | | Ajustar descripción de cargos incluyendo la educación, formación, habilidades, experiencias requeridas por cada cargo. | oct-2012 | Lider proceso Talento Humano | 0 | 1 | | |
| 26 | 6.2.2 | | Realizar inducción al personal docente, administrativo y a la comunidad en general en cuanto a la Norma FONDONORMA ISO 9001:2008 y la Guía IWA, a fin de apoyar en la implementación del SGC. | abr-2012 | Lider del proceso Gestión de Talento Humano Investigador | 0 | 1 | | Se sugieren Charlas de Sensibilización. Incluir que es ISO, ISO 9001:2008, Qué es Calidad, para que Implemetar un SGC, promover que no solo es necesario para lograr una Certificación, sino que es parte de una mejora continua. |
| 27 | 6.2.2 | | Organizar carpeta (historial laboral) del personal y asegurar que estén incluidos todos las evidencias de la educación, formación, habilidades y experiencia. | jun-2012 | Lider del proceso Gestión de Talento Humano | 0 | 1 | | |

| | | | | | | | | | |
|----|---------------|----------|---|----------|--|---|---|--|--|
| 28 | 6.2.1 y 6.2.2 | | Elaborar el plan de capacitación o formación incluyendo la medición de la eficacia de la mismas. Dejar registros de su ejecución y eficacia. | sep-2012 | Lider del proceso Gestión de Talento Humano | 0 | 1 | | Año 2012 y Año 2013. |
| 29 | 6.2.1 y 6.2.2 | | Realizar evaluación de desempeño docentes y administrativos. Establecer plan de mejora. | sep-2012 | Lider del proceso Gestión de Talento Humano | 0 | 1 | | |
| 30 | 6.3 | 6.3, 6.4 | Elaborar Plan de mantenimiento preventivo de toda la infraestructura: planta física, mobiliarios, equipos de computación, equipos eléctricos y electrónicos, software (mantenimiento, control de virus, backups). | sep-2012 | Lider del proceso Gestionar las Infraestructuras Físicas y Tecnológicas | 0 | 1 | | |
| 31 | 6.3 | | Realizar mantenimiento correctivo a la infraestructura según se requiera y dejar registro de su ejecución. | jun-2012 | Lider del proceso Gestionar las Infraestructuras Físicas y Tecnológicas | 0 | 1 | | |
| 32 | 6.4 | | Establecer un plan de acción de Salud ocupacional para empleados y estudiantes. | dic-2012 | Lider del proceso Gestión de Talento Humano | 0 | 1 | | Actualmente funciona Servicios Odontológico y Médicos. |
| 33 | 6.4 | | Elaborar encuesta de clima institucional, analizar los datos y generar plan de mejora | dic-2012 | Lider del proceso Gestión de Talento Humano | 0 | 1 | | |
| 34 | 7.1 | | Elaboración del Plan de ejecución del Diseño Curricular | jul-2012 | Lider proceso Gestión Directiva | 0 | 1 | | |
| 35 | 7.1 | 7.1 | Elaborar el plan de mejoramiento. Dejar evidencia del seguimiento a su ejecución. | jul-2012 | Lider proceso Gestión Directiva | 0 | 1 | | Incluir periodo escolar 2012 - 2013. |
| 36 | 7.1 | 7.1 | Revisar y ajustar los proyectos institucionales. Difundir y hacer seguimiento a su aplicación. | jul-2012 | Lider proceso Gestión Directiva | 0 | 1 | | |
| 37 | 7.2 | 7.2.1 | Elaborar procedimiento de Gestión de Admisión de Estudiantes (definición de costos, inscripciones, matriculas) y aplicar. | jul-2012 | Lider proceso Gestión Educativa | 0 | 1 | | Establecer los lineamientos a seguir para realizar la admisión de estudiantes a los procesos de enseñanza y aprendizaje en los diferentes niveles, grados y/o años de escolaridad que ofrece la Unidad Educativa |
| 38 | 7.2 | | Organizar carpetas por estudiante incluyendo los requisitos requeridos de matricula. | jul-2012 | Lider proceso Gestión Educativa | 0 | 1 | | Para periodo escolar 2012 - 2013. |

| | | | | | | | | | |
|----|-----------------------------|--------------------|--|----------|---|---|---|--|--|
| 39 | 7.2 | 7.2.2 | Dejar registro de la aceptación de las normas de convivencia en la institución por parte de padres de familia y estudiantes, antes o en el proceso de inscripción. | jul-2012 | Lider proceso Gestión Educativa | 0 | 1 | | |
| 40 | 7.2 | 7.2.3 | Elaborar el procedimiento de Manejo de quejas, Reclamos, sugerencias, felicitaciones y aplicar. | dic-2012 | Lider proceso Gestión Directiva | 0 | 1 | | |
| 41 | 7.3.1 | 7.3.1 | Elaborar procedimiento de diseño curricular según la norma ISO 9001:2008, numeral 7.3. y aplicar (dejar registros) | dic-2012 | Lider proceso Gestión Educativa | 0 | 1 | | |
| 42 | 7.3.2 | 7.3.2 | Realizar reunión (es) para definir que información se debe ajustar del diseño curricular. Dejar registro según procedimiento de diseño curricular. | dic-2012 | Lider proceso Gestión Educativa | 0 | 1 | | |
| 43 | 7.3.3 | 7.3.3 | Revisar y ajustar el diseño curricular según lo requerido y los lineamientos del SGC. Dejar registro | ene-2013 | Lider proceso Gestión Educativa | 0 | 1 | | |
| 44 | 7.3.4, 7.3.5, 7.3.6 y 7.3.7 | 7.3.4,7.3.5, 7.3.6 | Asegurar la generación de registro(s), revision , verificación y validación del diseño curricular de acuerdo con el procedimiento de diseño curricular. | ene-2013 | Lider proceso Gestión Educativa | 0 | 1 | | |
| 45 | 7.4 | 7.4 | Elaborar procedimientos de adquisición de bienes y servicios y aplicar. | may-2012 | Lider del proceso Gestionar las Infraestructuras Físicas y Tecnológicas | 0 | 1 | | |
| 46 | 7.4 | | Elaborar procedimiento para selección y seguimiento a proveedores y aplicar. | may-2012 | Lider del proceso Gestionar las Infraestructuras Físicas y Tecnológicas | 0 | 1 | | |

| | | | | | | | | | |
|----|-------|--------------|---|----------|---|---|---|--|--|
| 47 | 7.5.1 | 7.5.1, 7.5.2 | Dejar evidencia de la planificación, control y validación de todo lo requerido para dar inicio del año lectivo (Cronograma institucional/académico, horarios, asignación docente, Difusión de documentación a aplicar, infraestructura, proyectos institucionales, entre otros). Se debe realizar "antes" del inicio del año. | jul-2012 | Lider proceso gestión Directiva/Lider proceso Gestión Educativa | 0 | 1 | | |
| 48 | 7.5.3 | 7.5.3 | Asegurar la identificación del estudiante a través de la asignación de códigos, registro de notas, horarios de clases, identificación de equipos de laboratorios, equipos de computación. | dic-2012 | Lider del proceso Gestionar las Infraestructuras Físicas y Tecnológicas/ Lider del proceso Gestión Educativa | 0 | 1 | | |
| 49 | 7.5.4 | 7.5.4 | Definir políticas para identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que sean propiedad de los estudiantes o padres de familia que hayan sido suministrados o entregado a la institución o docentes como evaluaciones, talleres, carteleras y documentación confidencial. | dic-2012 | Lider del proceso Gestión Educativa | 0 | 1 | | |
| 50 | 7.5.5 | 7.5.5 | Definir políticas para salvaguardar la integridad de los estudiantes durante su estancia en la institución y en caso de salidas. | ene-2013 | Lider proceso gestión Directiva/Lider proceso Gestión Educativa | 0 | 1 | | |
| | | 7.6 | NO APLICA | | | | | | |
| 51 | 8.1 | 8.2.1 | Definir metodología de aplicación de encuestas de satisfacción, ejecutar, tabular y difundir informe con resultados. | feb-2013 | Lider proceso gestión Directiva/Lider proceso Gestión Educativa | 0 | 1 | | |
| 52 | 8.2.2 | 8.2.2 | Planificar y ejecutar auditorias internas con base en el procedimiento. | jun-2013 | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | |
| 53 | 8.2.2 | | Elaborar informes de auditoria con resultados individuales y totales | jul-2013 | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---------------|-------------------|--|----------|-------------------------------|-------------------------------|-------|------|---|
| 54 | 8.2.2 | | Generar y aplicar acciones correctivas y/o preventivas con base en los resultados de auditorias internas | jul-2013 | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | |
| 55 | 8.2.3 | 8.2.3, 8.2.4, 8.4 | Diseñar indicadores de gestión por procesos (listado maestro de indicadores) y Elaborar ficha tecnica por indicador. Tener en cuenta los indicadores definidos en las caracterizaciones. | ene-2013 | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | Durante la investigación se proponen indicadores de procesos, están incluidos en la fase de Diseño. |
| 56 | 8.2.4 | | Tabular, medir y analizar los resultados de los indicadores de acuerdo con lo definido | ene-2013 | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | |
| 57 | 8.3 | 8.3 | Elaborar procedimientos de control de servicio no conforme y aplicar | ene-2013 | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | |
| 58 | 8.5.2 y 8.5.3 | 8.5 | Elaborar procedimiento de acciones correctivas y preventivas y aplicar | mar-2013 | Lider proceso Gestión Calidad | 0 | 1 | | |
| | | | | | | Compromisos Cumplidos | 2,3 | | |
| | | | | | | Compromisos Pendientes | | 55,7 | |
| % de Cumplimiento a la fecha | | | | | | | 3,97% | | |

**RANGO DE CALIFICACION
DE 0,0 HASTA 1**

ANEXO “D”

Normalización del Indicador “Grado de Satisfacción del Cliente”



U.E COLEGIO
"LOS PROCERES"

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Código:
FOR-GD-01

Rev. No.:
0

Página:
1 de 1

Fecha Aprobación:

Fecha Emisión:

| Objetivo de la Calidad: | Proceso: | Título del Indicador: | Código del Indicador: | Descripción del Indicador: |
|---|---|-----------------------------------|-----------------------|--|
| MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES, PADRES Y REPRESENTANTES | PROCESO DE CONDUCCIÓN (GESTIÓN DIRECTIVA) | Grado de Satisfacción del Cliente | IND-GD-01 | Mide el grado de satisfacción del cliente del Proceso "Enseñanza y Aprendizaje", a fin de determinar los atributos a mejorar, para emprender acciones que conlleven al incremento del nivel de satisfacción. |

| Expresión Matemática | Unidad de Medida | Consideraciones de Gestión | | | Frecuencia del Cálculo | Responsable |
|---|------------------|---|------------|-----------------------|------------------------|---|
| GSC = (Números de Clientes Satisfechos / Números de clientes encuestados) * 100 | (%) | | | | Trimestral | Líder de Gestión Directiva Y Líder de Gestión de la Calidad |
| | | Bajo Control (BC) | Alerta (A) | Fuera de Control (FC) | | |
| | | Se deben hacer mediciones para tener histórico y establecer la meta | | | | |

Elaborado por: (ver original en físico)

Nombre: Ing. Zulay del C. Maduro G.

Cargo: Representante

Conformado por: (ver original en físico)

Nombre: Yumelys Ruiz de Guevara

Cargo: Directora Académica

Aprobado por: (ver original en físico)

Nombre: Nancy Gómez

Cargo: Junta Directiva

Nombre: Irene Gómez

Cargo: Junta Directiva

ANEXO “E”

Normalización del Indicador “Cumplimiento del Plan de Mejoramiento Continuo”



U.E COLEGIO
"LOS PROCERES"

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Código:
FOR-GD-01

Rev. No.:
0

Página:
1 de 1

Fecha Aprobación:

Fecha Emisión:

| Objetivo de la Calidad: | Proceso: | Título del Indicador: | Código del Indicador: | Descripción del Indicador: |
|--------------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------|--|
| MEJORAR LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL | GESTIONAR EL TALENTO HUMANO | Cumplimiento del Plan del Desarrollo del Personal | IND-GR-01 | Medir el grado de cumplimiento de las estrategias de formación y desarrollo contempladas en el Plan de Desarrollo de Personal y proporcionar información que permita definir acciones que conlleven a mejorar el desarrollo del Personal de la U.E Colegio "Los Próceres". |

| Expresión Matemática | Unidad de Medida | Consideraciones de Gestión | | | Frecuencia del Cálculo | Responsable |
|--|------------------|--|------------|-----------------------|------------------------|------------------------------------|
| CPDP= (Estrategias de formación ejecutadas/ Estrategias de formación planificadas) * 100 | (%) | | | | Trimestral | Líder de Gestión de Talento Humano |
| | | Bajo Control (BC) | Alerta (A) | Fuera de Control (FC) | | |
| | | Se deben hacer mediciones para tener histórico y establecer la meta | | | | |
| Estrategias de formación (adiestramientos, suplencias, pasantías, rotación) | | | | | | |

Elaborado por: (ver original en físico)

Nombre: Ing. Zulay del C. Maduro G.

Cargo: Representante

Conformado por: (ver original en físico)

Nombre: Yumelys Ruiz de Guevara

Cargo: Directora Académica

Aprobado por: (ver original en físico)

Nombre: Nancy Gómez

Cargo: Junta Directiva

Nombre: Irene Gómez

Cargo: Junta Directiva

ANEXO “F”

Normalización del Indicador “Cumplimiento del Plan de Desarrollo del Personal”



U.E COLEGIO
"LOS PROCERES"

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Código:
FOR-GD-01

Rev. No.:
0

Página:
1 de 1

Fecha Aprobación:

Fecha Emisión:

| Objetivo de la Calidad: | Proceso: | Título del Indicador: | Código del Indicador: | Descripción del Indicador: |
|--------------------------------------|-----------------------------|---|-----------------------|--|
| MEJORAR LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL | GESTIONAR EL TALENTO HUMANO | Cumplimiento del Plan del Desarrollo del Personal | IND-GR-01 | Medir el grado de cumplimiento de las estrategias de formación y desarrollo contempladas en el Plan de Desarrollo de Personal y proporcionar información que permita definir acciones que conlleven a mejorar el desarrollo del Personal de la U.E Colegio "Los Próceres". |

| Expresión Matemática | Unidad de Medida | Consideraciones de Gestión | | | Frecuencia del Cálculo | Responsable |
|--|------------------|---|------------|-----------------------|------------------------|------------------------------------|
| CPDP= (Estrategias de formación ejecutadas/ Estrategias de formación planificadas) * 100 | (%) | | | | Trimestral | Líder de Gestión de Talento Humano |
| | | Bajo Control (BC) | Alerta (A) | Fuera de Control (FC) | | |
| | | Se deben hacer mediciones para tener histórico y establecer la meta | | | | |
| Estrategias de formación (adiestramientos, suplencias, pasantías, rotación) | | | | | | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Elaborado por: (ver original en físico) Nombre: Ing. Zulay del C. Maduro G. Cargo: Representante</p> | <p>Conformado por: (ver original en físico) Nombre: Yumelys Ruiz de Guevara Cargo: Directora Académica</p> | <p>Aprobado por: (ver original en físico) Nombre: Nancy Gómez Cargo: Junta Directiva Nombre: Irene Gómez Cargo: Junta Directiva</p> |
|--|---|--|

ANEXO “G”

Normalización del Indicador “Grado de satisfacción del Personal”



U.E COLEGIO
"LOS PROCERES"

DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR

Código:
FOR-GD-01

Rev. No.:
0

Página:
1 de 1

Fecha Aprobación:

Fecha Emisión:

| Objetivo de la Calidad: | Proceso: | Título del Indicador: | Código del Indicador: | Descripción del Indicador: |
|--|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------|---|
| MANTENER UN PERSONAL MOTIVADO Y EN UN ADECUADO AMBIENTE DE TRABAJO | GESTIONAR EL TALENTO HUMANO | Grado de Satisfacción del Personal | IND-GR-02 | Medir la percepción del trabajador con respecto a su ambiente de trabajo, a efecto de tomar decisiones dirigidas a su mejoramiento. |

| Expresión Matemática | Unidad de Medida | Consideraciones de Gestión | | | Frecuencia del Cálculo | Responsable |
|---|------------------|---|---|---|------------------------|------------------------------------|
| $GS = \sum_{i=1}^n DFxVP$ <p>Leyenda: GSP: Grado de Satisfacción del Personal. GS: Grado de satisfacción obtenido del trabajador. DF: Distribución de Frecuencia VP: Valor de la Escala Ponderada n: Número total de factores de Calidad de Vida. i: Factor de Calidad de Vida evaluado.</p> | (%) |  Bajo Control (BC) |  Alerta (A) |  Fuera de Control (FC) | Una vez al año | Líder de Gestión de Talento Humano |
| Se deben hacer mediciones para tener histórico y establecer la meta | | | Por medio de encuesta, con factores de calidad de vida en relación con las expectativas e inquietudes del personal. | | | |

Elaborado por: (ver original en físico)
Nombre: Ing. Zulay del C. Maduro G.
Cargo: Representante

Conformado por: (ver original en físico)
Nombre: Yumelys Ruiz de Guevara
Cargo: Directora Académica

Aprobado por: (ver original en físico)
Nombre: Nancy Gómez
Cargo: Junta Directiva
Nombre: Irene Gómez
Cargo: Junta Directiva