

**MANUAL DE CALIDAD INSTITUCION EDUCATIVA MUNICIPAL DE
MOCONDINO, DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001: 2000; PARA LOS AÑOS
2006 - 2008**

**HECTOR CHAMORRO FUERTES
ÁNGELA VIVANCO BURBANO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PASTO
2006**

**MANUAL DE CALIDAD INSTITUCION EDUCATIVA MUNICIPAL DE
MOCONDINO, DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001: 2000; PARA LOS AÑOS
2006 - 2008**

**HÉCTOR CHAMORRO FUERTES
ÁNGELA VIVANCO BURBANO**

**OSCAR BENAVIDES
Asesor**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PASTO
2006**

NOTA DE ACEPTACIÓN

FIRMA DE JURADO

6 DE JUNIO DE 2006

AGRADEZCO A DIOS POR LA VIDA,
A MI MADRE POR TODO EL APOYO
Y POR QUE GRACIAS A ELLA
SOY UNA NUEVA PERSONA
ÁNGELA

LE AGRADEZCO A DIOS Y A MI
FAMILIA POR TODO EL APOYO
INCONDICIONAL QUE ME BRINDARON
HÉCTOR

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1 GENERALIDADES	29
1.1 TITULO	29
1.2 TEMA	29
1.3 COBERTURA DEL ESTUDIO	29
1.3.1 Espacio geográfico	29
1.3.2 Temporal	29
2. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.	30
2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	30
3. OBJETIVOS	31
3.1 OBJETIVO GENERAL	31
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	31
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	32
5. MARCO REFERENCIAL	33
5.1 MARCO TEÓRICO	33
5.1.1 Antes de la revolución industrial	33
5.1.2 Después de la revolución industrial.	33
5.1.3 Después de la segunda guerra mundial.	33
5.1.4 Normas iso 9000	35
5.1.5 Antecedentes de las normas iso 9000	35
5.1.6 Objetivos de las normas iso 9000	36
5.1.7 Principios de gestión de la calidad	37
5.1.8 Sistemas de gestión de la calidad	38
5.1.8.1 Objeto y campo de aplicación	38
5.1.9 Fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad	38
5.1.9.1 Base racional para los sistemas de gestión de la calidad	38
5.1.10 Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y Requisitos para los productos.	39
5.1.11 Enfoque de sistemas de gestión de la calidad	39
5.1.12 Enfoque basado en procesos	40
5.1.13 Política de la calidad y objetivos de la calidad	40
5.1.14 Papel de la alta dirección dentro del sistema de gestión de la calidad	41
5.1.15 Documentación	42
5.1.15.1 Valor de la documentación	42
5.1.15.2 Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad	42
5.1.16 Evaluación de los sistemas de gestión de la calidad	43
5.1.16.1 Procesos de evaluación dentro del sistema de gestión de calidad	43

5.1.16.2	Auditorias del sistema de gestión de la calidad	43
5.1.16.3	Revisión del sistema de gestión de la calidad	44
5.1.17	Principios de calidad educación	44
5.2	MARCO LEGAL	45
5.2.1	Ley 115/94	45
5.2.2	Ley 715 /2001	45
6	ASPECTOS METODOLÓGICOS	49
6.1	Tipo de estudio	49
6.2	Metodología	49
6.3	Método de estudio	49
6.4	Fuentes e instrumentos para la recolección de datos	49
6.4.1	Fuentes primarias	50
6.4.2	Fuentes secundarias:	50
6.5.	Tratamiento de la información	50
6.5.1	Población y muestra	50
6.5.2	Calculo de la muestra	50
6.6	DISEÑO DE LA ENTREVISTA Y ENCUESTA	51
7	ANTECEDENTES	52
7.1	Presentación de la empresa	52
7.1.1	Misión	53
7.1.2	Visión	53
7.1.3	Principios corporativos	53
7.1.4	Valores corporativos	54
7.1.5	Portafolio de servicios	55
7.1.5.1	Biblioteca	55
7.1.5.1.1	Horario y atención a usuarios	55
7.1.5.1.2	Reglamentación	55
7.1.5.1.3	Condiciones de préstamo para estudiantes y docentes	56
7.1.5.1.4	Reposiciones	57
7.1.5.2.	Audiovisuales	57
7.1.5.2.1	Recomendaciones	57
7.1.5.3	Aula de informática	57
7.1.5.4	Sala de deportes	58
7.1.5.4.1	Material y usuarios	58
7.1.5.4.2	Horario de préstamo	58
7.1.5.5	Cafetería	58
7.1.5.5.1	Horario de atención	58
8.	ANÁLISIS CLIENTE	61
8.1	ANÁLISIS DEL CLIENTE EXTERNO	61
8.1.1	Comunicación entre estudiantes y profesores de la Institución educativa municipal mocondino	62
8.1.2	Relaciones interpersonales entre personal administrativo y estudiantes de la institución educativa municipal mocondino	63
8.1.3	Relaciones interpersonales entre profesores y estudiantes de la institución educativa municipal mocondino	64
8.1.4	Satisfacción de la educación - estudiantes de la institución	65

8.1.5	Las evaluaciones de la institución educativa municipal mocondino	66
8.1.6	La puntualidad de los profesores de la institución educativa municipal mocondino	67
8.1.7	Las explicaciones de cada clase impartidas en la institución educativa municipal mocondino	68
8.1.8	El material suministrado por la institución educativa municipal mocondino	69
8.1.9	La tecnología de la institución educativa municipal mocondino	70
8.1.10	Las instalaciones de la institución educativa municipal mocondino	71
8.2	ANÁLISIS CLIENTE INTERNO	72
8.2.1	Comportamiento comunicación entre profesores y estudiantes de la institución educativa municipal mocondino	73
8.2.2	Relaciones interpersonales entre personal administrativo y estudiantes de la institución educativa municipal mocondino	74
8.2.3	Comunicación entre profesores de la institución educativa municipal mocondino	75
8.2.4	La puntualidad de los profesores de la institución educativa municipal mocondino	76
8.2.5	Las explicaciones por parte de los profesores de la institución educativa municipal mocondino	77
8.2.6	El material suministrado por la institución educativa municipal mocondino	78
8.2.7	La participación en la toma de decisiones en la institución educativa municipal mocondino	79
8.2.8	El material suministrado por la institución educativa municipal mocondino	80
8.2.9	La tecnología de la institución educativa municipal mocondino	81
8.2.10	Las instalaciones de la institución educativa municipal mocondino	81
8.3	CONCLUSIONES	82
9	DIAGNOSTICO DEL INSTITUTO EDUCATIVO MUNICIPAL MOCONDINO	83
9.1	DIAGNÓSTICO INTERNO INSTITUTO EDUCATIVO MUNICIPAL DE MOCONDINO	83
9.1.2	Políticas	83
9.1.3	Procedimientos	83
9.1.4	Presupuestos	84
9.1.5	Estructura organizacional	84
9.1.6	Manuales de funciones y de procedimientos:	86
9.1.7	Administración de personal	86
9.1.7.1	Desarrollo	86
9.1.7.2	Motivación	86
9.1.7.3	Administración de salarios	86
9.1.8	Comunicación	87

13.3	DISEÑO Y DESARROLLO	121
13.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	121
9.1.9	Empoderamiento	87
9.1.10	Toma de decisiones	87
9.1.11	Control	88
9.2	ANÁLISIS INTERNO	89
9.2.1.	Análisis de fortalezas y debilidades	89
9.3	CONCLUSIÓN	92
10.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	93
10.1	REQUISITOS GENERALES:	93
10.2	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUTO EDUCATIVO MUNICIPAL DE MOCONDINO	95
10.3	EVALUACIÓN E INDICADORES DE GESTIÓN	103
10.4	MANUAL DE CALIDAD:	106
10.4.1	Control de documentos	107
10.4.2	Control de registros	107
10.5	CONCLUSIONES	107
11.	RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	108
11.1	ENFOQUE AL CLIENTE	108
11.2	POLÍTICA DE CALIDAD:	111
11.3	PLANIFICACIÓN	111
11.3.1	Objetivos de calidad	111
11.3.2	Planificación del sistema de gestión de calidad	112
11.4	RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	112
11.4.1	Representante de la dirección	113
11.4.2	Comunicación interna	114
11.5	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	114
11.5.1	Generalidades	114
11.5.2	Información para la revisión:	114
11.5.3	Resultados de la revisión	114
11.6	CONCLUSIÓN	115
12.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	116
12.1	PROVISIÓN DE LOS RECURSOS	116
12.2	RECURSOS HUMANOS	116
12.2.1	Generalidades	116
12.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	117
12.3	INFRAESTRUCTURA	118
12.4	CONCLUSIÓN	118
13.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	119
13.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	119
13.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	119
13.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	120
13.2.2	Revisión de los requisitos del servicio	120
13.2.3	Comunicación con el cliente	121

13.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	121
13.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	121
13.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	121
13.4	COMPRAS	122
13.4.1	Proceso de compras	122
13.4.2	Información de compras	122
13.5	Producción y prestación del servicio	122
13.5.1	Control de la producción y prestación del servicio	122
13.5.2	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	122
13.5.3	Identificación y trazabilidad	122
13.5.4	Propiedad del cliente	123
13.5.5	Preservación del producto	123
13.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN	123
13.7	CONCLUSIÓN	123
14.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAMIENTO CONTINUO	125
14.1	GENERALIDADES	125
14.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	125
14.2.1	Satisfacción del cliente.	125
14.2.2	Auditoria interna.	125
14.2.3	Seguimiento y medición de los proceso	126
14.2.4	Seguimiento y medición del producto.	127
14.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	127
14.4	ANÁLISIS DE DATOS	128
14.5	MEJORAMIENTO CONTINUO	129
14.5.1	Acción correctiva y preventiva.	129
14.6	CONCLUSIÓN	130
15	PRESUPUESTO	131
15.1	CONCLUSIÓN	132
	CONCLUSIONES	133
	RECOMENDACIONES	134
	BIBLIOGRAFÍA	135

LISTA DE TABLAS

		Pág.
Tabla No 1	Estamento docentes	89
Tabla No 2	Comunidad estudiantil	90
Tabla No 3	Programa académico	90
Tabla No 4	Administración de programas	90
Tabla No 5	Recursos educativos	91
Tabla No 6	Extensión académica	91
Tabla No 7	Investigación	91
Tabla No 8	Administración	91
Tabla No 9	Instituto Educativo Municipal De Mocondino Procesos estratégicos	95
Tabla No 10	Instituto Educativo Municipal De Mocondino Proceso clave	97
Tabla No 11	Instituto Educativo Municipal De Mocondino Proceso clave	100
Tabla No 12	Indicadores de gestión	103
Tabla No 13	Matriz de directrices de calidad	109
Tabla No 14	Política y objetivos de calidad	110

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA No 1 Organigrama Institucional	85
FIGURA No 2 Mapa de procesos Instituto Educativo Municipal de Mocondino	94

LISTA DE CUADROS

		Pág.
Cuadro No 1	Comunicación Estudiantes Profesores	62
Cuadro No 2	Relaciones Interpersonales Personal administrativo - Estudiantes	63
Cuadro No 3	Relaciones Interpersonales Profesores - estudiantes	64
Cuadro No 4	Satisfacción en la educación - estudiantes	65
Cuadro No 5	Evaluaciones	66
Cuadro No 6	Puntualidad de los profesores	67
Cuadro No 7	Explicaciones impartidas	68
Cuadro No 8	Material	69
Cuadro No 9	Tecnología	70
Cuadro No 10	Instalaciones	71
Cuadro No 11	Comportamiento Profesores - Estudiantes	72
Cuadro No 12	Relaciones Interpersonales Personal Administrativo - Profesores	73
Cuadro No 13	Comunicación Profesores	74
Cuadro No 14	Puntualidad - profesores	75
Cuadro No 15	Explicaciones	76
Cuadro No 16	Material	77
Cuadro No 17	Toma de decisiones	78
Cuadro No 18	Tecnología	79
Cuadro 19	La motivación	80
Cuadro No 20	Instalaciones	81
Cuadro No 21	presupuesto general	131

LISTA DE GRAFICAS

		Pág.
Gráfico No 1	Comunicación Estudiantes Profesores	62
Grafica No 2	Relaciones Interpersonales Personal administrativo - Estudiantes	63
Grafica No 3	Relaciones Interpersonales Profesores - estudiantes	64
Gráfico No 4	Satisfacción en la educación - estudiantes	65
Grafica No 5	Evaluaciones	66
Grafica No 6	Puntualidad de los profesores	67
Gráfico No 7	Explicaciones impartidas	68
Grafica No 8	Material	69
Grafica No 9	Tecnología	70
Gráfico No 10	Instalaciones	71
Grafica No 11	Comportamiento Profesores - Estudiantes	72
Grafica No 12	Relaciones Interpersonales Personal Administrativo - Profesores	73
Gráfico No 13	Comunicación Profesores	74
Grafica No 14	Puntualidad - profesores	75
Grafica No 15	Explicaciones	76
Gráfico No 16	Material	77
Grafica No 17	Toma de decisiones	78
Grafica No 18	Tecnología	79
Gráfico No 19	La motivación	80
Grafica No 20	Instalaciones	81

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A Encuesta para estudiantes de secundaria del instituto educativo mocondino	137
ANEXO B Encuesta para profesores de secundaria del instituto educativo mocondino	138
ANEXO C Entrevista a rector del instituto	139
ANEXO D Formato de calendario escolar	141
ANEXO E Formato de inscripción	142
ANEXO F Formulario de matricula	143
ANEXO G Programas didácticos	144
ANEXO H Programas de capacitación	145
ANEXO I Boletines de notas	146
ANEXO J Lista de estudiantes	147
ANEXO K Requisitos del personal	148
ANEXO L Manual de convivencia	149

RESUMEN

Para una efectiva implementación del manual de calidad para la institución educativa municipal mocondino, y en especial para iniciar un proceso de normalización iso 9001:2000, es prudente que la empresa inicie por algo más elemental, por definir una cultura orientada a la excelencia. Se trata de crear las condiciones favorables para que el nuevo sistema tenga receptividad en la organización. Se trata pues de iniciar antes de implantar la norma iso 9001:2000 un proceso de sensibilización al cambio con énfasis en la calidad, el cual intervenga la cultura y el clima, pues es indispensable que la empresa desarrolle previamente una cultura específica, una dinámica y una rutina que facilite el proceso que va a iniciar.

Un manual de calidad hacia la norma iso 9001: 2000 no solo capacita, sino que enseña, forma y entrena a las personas para que puedan desaprender para aprender, para que cambien sus patrones mentales y culturales permitiendo que el proceso sea eficiente y agradable. Nos atrevemos a recomendar que antes de iniciar un proceso de implementación de la norma iso, en una institución se realicen unos pasos previos que incluyen:

1. Medición de clima organizacional y su consecuente valoración.
2. La capacitación orientado a la motivación y a enseñar el trabajo en equipo.
3. Mejoramiento de los sistemas de comunicación horizontal y vertical.
4. Creación de un grupo de apoyo al programa.

Hay que estar conciente que esto significa una nueva complejidad que se introduce en la gestión de las normas de calidad iso 9001:2000. No es lo mismo tratar y evaluar a procesos que a individuos. Cada individuo es un caso que debe tratarse como tal, lo que en una institución rápidamente se traduce en una multiplicación de procesos, no solo del orden técnico sino sobre del tipo social. El aprendizaje que se busca para lograr la mejora continua y la satisfacción del cliente, implica mucha interacción social que se guía por otras reglas y mecanismos que los procesos físicos (expectativas, sensibilidad, relaciones de poder, entre otros).

A manera de conclusión, el desafío consistirá en no perder de vista el enfoque estratégico, para que el manual de calidad de la institución educativa municipal mocondino, sea manteniendo simple y a la vez significativo; un manual flexible que no trata el recurso humano como un 'bloque', sino como muchos individuos con su propias necesidades de desarrollo y objetivos que hay que hacer coincidir con las de la institución.

ABSTRACT

For an effective implementation of the manual of quality for the municipal educational institution mocondino, and especially to begin a normalization process iso 9001:2000, it is wise that the company begins for something more elementary, so that the new system has acceptance in the organization.

It is them to begin before implanting the norm iso 9001:2000 a process of sensitization to the change with emphasis in the quality, which intervenes the culture and the climate, because it is indispensable that the company develops a culture previously it specifies, a dynamics and a routine that it facilitates the process that will begin.

GLOSARIO

• TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Producto: se define entonces como “resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”

Proceso: se define como “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”.

• TÉRMINOS REALTIVOS A LA CALIDAD

Calidad

Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

- 1) El término “calidad” puede utilizarse acompañado de adjetivos tales como pobre, buena o excelente.
- 2) “Inherente”, en contraposición a “asignado”, significa que existe en algo especial, especialmente como una característica permanente.

Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
“Generalmente implícita” significa que es habitual o una práctica común para la organización, sus clientes y otras partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración esté implícita.

Clase

Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.

Satisfacción del cliente

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

- 1) Las quejas del cliente son un indicador habitual de una baja satisfacción del cliente, pero la ausencia de las mismas no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente.
- 2) Incluso cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos, esto no asegura necesariamente una elevada satisfacción del cliente.

Capacidad

Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para este producto.

• TÉRMINOS RELATIVOS A LA GESTIÓN

Sistema

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de gestión

Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión, tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

Sistema de gestión de la calidad

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Política de la calidad

Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección.

- 1) Generalmente la política de la calidad es coherente con la política global de la organización y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- 2) Los principios de gestión de la calidad presentados en esta Norma Internacional pueden construir la base para el establecimiento de la política de la calidad.

Objetivo de la calidad

Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

- 1) Los objetivos de la calidad generalmente se basan en la política de la calidad de la organización.
- 2) Los objetivos de la calidad generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

Gestión

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Alta dirección

Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.

Gestión de la calidad

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

La dirección y control, en lo relativo a la calidad, generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

Planificación de la calidad

Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

Control de la calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Aseguramiento de la calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Mejora de la calidad

Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

Mejora continua

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos de la auditoría, las conclusiones de la auditoría el análisis de los datos, la revisión por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a la acción correctiva y preventiva.

Eficacia

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados

• TÉRMINOS RELATIVOS A LA ORGANIZACIÓN

Organización

Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

- 1) Dicha disposición es generalmente ordenada.
- 2) Una organización puede ser pública o privada
- 3) Esta definición es válida para los propósitos de las normas de sistemas de gestión de la calidad El término "Organización" tiene una definición diferente en la Guía ISO/CEI 2.

Estructura de la organización

Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

- 1) Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

- Dicha disposición es generalmente ordenada.
- Una expresión formal de la estructura de la organización se incluye habitualmente en un manual de la calidad o en un plan de la calidad para un proyecto.
- El alcance de la estructura de la organización puede incluir interfases pertinentes con organizaciones externas

Ambiente de trabajo

Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonómicos y medioambientales (tales como la temperatura, esquemas de reconocimiento, ergonomía y composición atmosférica).

Cliente

Organización o persona que recibe un producto

Proveedor

Organización o persona que proporciona un producto.

- 1) Un proveedor puede ser interno o externo a la organización
- 2) En una situación contractual un proveedor puede denominarse “contratista”

• TÉRMINOS RELATIVOS AL PROCESO Y AL PRODUCTO

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- 1) Los elementos de entrada para un proceso son generalmente salidas de otros procesos.
- 2) Los procesos de una organización son generalmente planificados y puestos en práctica bajo condiciones controladas para aportar valor.

- 3) Un proceso en el cual la conformidad de un producto resultante, no pueda ser fácil o económicamente verificada, se denomina habitualmente “proceso especial”

Producto

Resultado de un proceso

- 1) Existen cuatro categorías genéricas de productos:
 - Servicios (por ejemplo, transporte)
 - Software (por ejemplo, programas de computador, diccionario)
 - Hardware (por ejemplo, parte mercancía de un motor)
 - Materiales procesados por ejemplo, lubricante)
- 2) Un servicio es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad de la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar por ejemplo:

Diseño y desarrollo

Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

- 1) Los términos “diseño” y “desarrollo” algunas veces se utilizan como sinónimos y algunas veces se utilizan para definir las diferentes etapas de todo proceso de diseño y desarrollo
- 2) Puede aplicarse un calificativo para indicar la naturaleza de los que se está diseñando y desarrollando

Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

- 1) Los procedimientos pueden estar documentados o no.
- 2) Cuando un procedimiento está documentado, se utiliza con frecuencia el término “procedimiento escrito” o “procedimiento documentado”. El documento que contiene un procedimiento puede denominarse “documento de procedimiento”

- **TÉRMINOS RELATIVOS A LAS CARACTERÍSTICAS**

Característica

Rasgo diferenciador

- 1) Una característica puede ser inherente o asignada.
- 2) Una característica puede ser cualitativa o cuantitativa
- 3) Existen varias clases de características, tales como:
 - Físicas (características mecánicas, eléctricas, químicas o biológicas).
 - Sensoriales (relacionadas con el olfato, el tacto, el gusto, la vista y el oído)
 - De comportamiento (cortesía, honestidad, veracidad).
 - De tiempo (puntualidad, confiabilidad, disponibilidad)
 - Ergonómicas (características fisiológicas, o relacionadas con la seguridad humana)
 - Funcionales (velocidad máxima de un avión).

Características de la calidad

Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

- 1) Inherente significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.
- 2) Una característica asignada a un producto, proceso o sistema (por ejemplo, el precio de un producto, el propietario de un producto) no es una característica de la calidad de ese producto, proceso o sistema.

- **TÉRMINOS RELATIVOS A LA CONFORMIDAD**

Conformidad

Cumplimiento de un requisito

No Conformidad

Incumplimiento de un requisito

Defecto

Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

- 1) La distinción entre los conceptos defecto y no conformidad es importante por sus connotaciones legales, particularmente aquellas asociadas a la responsabilidad legal de los productos puestos en circulación.
- 2) Consecuentemente, el término “defecto” debería utilizarse con extrema precaución.
- 3) El uso previsto tal como lo prevé el cliente podría estar afectado por la naturaleza de la información proporcionada por el proveedor, como por ejemplo las instrucciones de funcionamiento o de mantenimiento.

Acción preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

- 1) puede haber más de una causa para una no conformidad potencial.
- 2) La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que vuelva a producirse.

Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la causa para una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

- 1) Puede haber más de una causa para una no conformidad.
- 2) La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
- 3) Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

- **TÉRMINOS RELATIVOS A LA DOCUMENTACIÓN**

Información

Datos que poseen significado.

Documento

Información y su medio de soporte.

Registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma.

- 1) El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónica, fotografía o muestra patrón o una "documentación".
- 2) Con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan "documentación".
- 3) Algunos requisitos están relacionados con todos los tipos de documentos, aunque puede haber requisitos diferentes para las especificaciones y los requisitos.

Especificaciones

Documento que establece requisitos, una especificación puede estar relacionada con actividades y especificación de ensayo / prueba, o con productos.

Manual de la calidad

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Los manuales de calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

Plan de la calidad

Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

- 1) Estos procedimientos generalmente incluyen a los relativos a los procesos de gestión de la calidad y a los procesos de realización del producto.
- 2) Un plan de la calidad hace referencia con frecuencia a partes del manual de la calidad o a procedimientos documentados.

- 3) Un plan de la calidad es generalmente uno de los resultados de la planificación de la calidad

Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

- 1) Los registros pueden utilizarse por ejemplo, para documentar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.
- 2) En general los requisitos no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

• TÉRMINOS RELATIVOS A LA AUDITORÍA

Auditoria

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoria.

Las auditorias internas, denominadas en algunos casos como auditorias de primera parte, se realizan por, o en nombre de, la propia organización, para fines internos y pueden constituir la base para la auto – declaración de conformidad de una organización.

Las auditorias externas incluyen lo que se denomina generalmente “auditorias de segunda o tercera parte”

Auditado

Organización que es auditada.

Auditor

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria

Competencia

Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

RESUMEN

Para una efectiva implementación del manual de calidad para la Institución Educativa Municipal Mocondino, y en especial para iniciar un proceso de normalización ISO 9001:2000, es prudente que la empresa inicie por algo más elemental, por definir una cultura orientada a la excelencia. Se trata de crear las condiciones favorables para que el nuevo sistema tenga receptividad en la organización.

Se trata pues de iniciar antes de implantar la norma ISO 9001:2000 un proceso de sensibilización al cambio con énfasis en la calidad, el cual intervenga la cultura y el clima, pues es indispensable que la empresa desarrolle previamente una cultura específica, una dinámica y una rutina que facilite el proceso que va a iniciar.

Un manual de calidad hacia la norma ISO 9001: 2000 no solo capacita, sino que enseña, forma y entrena a las personas para que puedan desaprender para aprender, para que cambien sus patrones mentales y culturales permitiendo que el proceso sea eficiente y agradable. Nos atrevemos a recomendar que antes de iniciar un proceso de implementación de la norma ISO, en una institución se realicen unos pasos previos que incluyen:

5. Medición de clima organizacional y su consecuente valoración.
6. La capacitación orientado a la motivación y a enseñar el trabajo en equipo.
7. Mejoramiento de los sistemas de comunicación horizontal y vertical.
8. Creación de un grupo de apoyo al programa.

Hay que estar conciente que esto significa una nueva complejidad que se introduce en la gestión de las normas de calidad ISO 9001:2000. No es lo mismo tratar y evaluar a procesos que a individuos. Cada individuo es un caso que debe tratarse como tal, lo que en una institución rápidamente se traduce en una multiplicación de procesos, no solo del orden técnico sino sobre del tipo social. El aprendizaje que se busca para lograr la mejora continua y la satisfacción del cliente, implica mucha interacción social que se guía por otras reglas y mecanismos que los procesos físicos (expectativas, sensibilidad, relaciones de poder, entre otros).

A manera de conclusión, el desafío consistirá en no perder de vista el enfoque estratégico, para que el manual de calidad de la Institución Educativa Municipal Mocondino, sea manteniendo simple y a la vez significativo; un manual flexible que no trata el recurso humano como un 'bloque', sino como muchos individuos con su propias necesidades de desarrollo y objetivos que hay que hacer coincidir con las de la institución.

INTRODUCCIÓN

La realización de este Manual de calidad para el Instituto Educativo Municipal Mocondino responde a la necesidad de considerar que la calidad es una concepción de gestión fundamentada en el crecimiento y desarrollo permanente de sus miembros y una educación de calidad dependerá de cuales sean sus objetivos y hacia donde quiere llegar, es decir del planteamiento de su misión y su visión.

El presente proyecto pretende compartir experiencias de la realización del Manual de Calidad para el Instituto Educativo Municipal Mocondino; dicho proyecto se considera una propuesta innovadora en la vereda Mocondino, el cual consiste en la implementación de un sistema de gestión de calidad, un compromiso que tiene el colegio con sus estudiantes brindando un adecuado sistema de enseñanza y de igual manera formando un ser humano con autoestima, responsabilidad y sensibilidad social, capaz de enfrentar situaciones que se les presenten con rectitud, madurez y respeto.

Este proyecto incluye también el apoyo de la dirección del instituto la cual se implica a liderar dicho proceso, gestionando eficazmente los recursos humanos y materiales asignados para que todas las personas que participen en los procesos determinantes de la calidad puedan desarrollar su trabajo conforme a los requisitos reglamentarios y en una dinámica de mejora continua, que tiene como eje la misión, visión y valores especificados en este manual de calidad.

Siempre buscando como resultado una el desarrollo de un Manual de calidad en el marco de la norma ISO 9001:2000 que permita no sólo cumplir las expectativas de sus clientes (estudiantes y familiares) sino también una mejora continua del servicio educativo que presta el instituto.

Este manual describe el sistema de gestión de la calidad que se establece para el Instituto Educativo Municipal Mocondino. El Sistema se encamina a cumplir con las exigencias de la norma NTC-ISO 9001:2000 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos” y los requerimientos del cliente en el desarrollo específico de cada contrato. El manual contiene, entre otros:

- Alcance, propósito, referencias normativas y definiciones inherentes al sistema de calidad.

- Presentación general (Misión, Visión) y reseña histórica de proyectos

- Política de calidad y objetivos de calidad generales del Instituto.
- La estructura organizacional - responsabilidades, autoridades y relaciones entre áreas - que posibilita el funcionamiento eficaz del sistema de calidad.
- Desarrollo de los requisitos de la norma en referencia, indicando las actividades relevantes y/o procedimientos aplicables, los cuales conforman los documentos que complementan el mismo manual.

La revisión de este documento se realiza cada vez que sea objetivamente necesario, considerando, por ejemplo, actualización de la NTC-ISO 9001, nuevos documentos a involucrar en el Sistema de Calidad, nuevos servicios que desarrolle la Organización, mejoramiento continuo y exigencias del mercado.

1. GENERALIDADES

En este capítulo trataremos las fuentes de investigación, el tipo de estudio del proyecto como también los objetivos del mismo y los principios de la norma de calidad.

1.1 TITULO

MANUAL DE CALIDAD INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL DE MOCONDINO, DE ACUERDO A LA NORMA ISO 9001: 2000; PARA LOS AÑOS 2006 – 2008.

1.2 TEMA

Este manual crea un compromiso con la Institución Educativa Mocondino, en la implementación del sistema de gestión de calidad, que se convierte en un paso muy importante dentro del sector educativo, lo cual se puede llevar a cabo con las normas ISO 9001: 2000.

El objetivo del manual de calidad es optimizar la calidad del servicio que presta la Institución Educativa Mocondino. Por ello se realiza la implementación del Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma Internacional ISO 9001: 2000, teniendo en cuenta que para ello se debe dar cumplimiento a las necesidades de la Institución, de los estudiantes y de los docentes que le permiten ser competitiva y que cumpla con los requerimientos y el marco legal que rigen a la Educación en Colombia.

1.3 COBERTURA DEL ESTUDIO

1.3.1 Espacio geográfico. La elaboración de este manual se lleva a cabo en una Institución ubicada en la vereda Mocondino perteneciente al municipio de Pasto, cuya razón social es INSTITUCIÓN EDUCATIVA MOCONDINO

1.3.2 Temporal La duración media estimada del ciclo de implantación del sistema de calidad está en torno a 10 o 12 meses, y la duración estimada del proceso de certificación es del orden de 3 a 4 meses. De forma que el ciclo completo se realiza en el plazo de 13 a 18 meses.

2. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.

Actualmente la Instituto Educativo Municipal Mocondino no presenta un sistema de gestión de calidad enfocado a la satisfacción del cliente tanto interno como externo, lo cual se evidencia en el modelo pedagógico tradicional de educación que han implantado dentro de la institución, sumado a esto las falencias que se encuentran en los aspectos como la gestión del talento humano y gestión financiera, lo que hace que no se preste un servicio eficaz y adecuado a las necesidades del cliente

2.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿De que manera influye la implementación de un manual de calidad con base en la norma internacional ISO 9001:2000 para la Instituto Educativo Municipal Mocondino con el fin de solucionar las falencias existentes al interior de la institución?

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar un Manual de Calidad Institución Educativa Municipal de Mocondino, de Acuerdo a la Norma Iso 9001: 2000; Para los años 2006 - 2008

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar e identificar los procesos para la ejecución de la educación del Instituto Educativo Mocondino.
- Establecer los requisitos del estudiante; caracterización de los procesos y recursos para mejorar la prestación del servicio que presta esta Institución.
- Establecer un sistema de control integral que garantice la eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad
- Definir Políticas y Objetivos de calidad de la Educación en el Instituto Educativo Mocondino.
- Plantear formatos de los indicadores que permita monitorear el cumplimiento de los estándares establecidos.
- Plantear instrumentos de evaluación de las actividades que permitan controlar los procesos educativos y detectar sus falencias
- Planificar y desarrollar los procesos necesarios y suficientes para la prestación del servicio y consistentes con la política de calidad de la institución.

4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La Norma ISO 9001 es una herramienta administrativa que se enfoca hacia las necesidades de cliente buscando su satisfacción, de igual forma especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan las expectativas que buscan los usuarios

Teniendo en cuenta lo anterior el Instituto Educativo Municipal, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de la ISO 9001: 2000 busca ser mas competitivo enfocándose en la eficacia de los diferentes procesos y haciendo uso de los distintos recursos con los que cuenta la institución con el fin de implementar y controlar el sistema de gestión de calidad

Actualmente los índice de calidad que buscan las empresas son relativamente altos teniendo como foco principal y como razón de ser al cliente, es por ello que hoy por hoy un sistema de gestión calidad es un arma estratégica que conlleva a obtener los objetivos organizacionales como los objetivos de calidad para afrontar el cambio que la actualidad exige en especial como es la educación.

Hoy por hoy la calidad es una solución con capacidad de impulsar y consolidar la competitividad de las empresas ahora y en el futuro. En este concepto se implica toda la organización con un fin prioritario: Buscar la satisfacción del cliente.

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad les repercutirá muy positivamente en muchos aspectos de la organización, ya que de esta forma logran conseguir la máxima satisfacción de los clientes así como su fidelidad hacia el servicio creando espíritu de equipo, aportando la formación necesaria con el fin de potenciar la creatividad e iniciativa del personal.

Además garantizando el cumplimiento de todos los compromisos con los estudiantes mejorando los procesos de la cadena de valor, siendo más eficientes optimizando el consumo de recursos con el fin de aumentar la competitividad y obtener beneficios a medio y largo plazo.

Por lo tanto es más que importante, necesario la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita al instituto posicionarse como líder en un mercado tan competitivo como es el de la educación, en el que la satisfacción del cliente es el objetivo al que debe de estar orientada toda la organización.

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 MARCO TEÓRICO

5.1.1. Antes de la revolución industrial. Esta primera etapa se inicia cuando el hombre comienza a producir bienes y trata de encontrar los medios para aumentar su eficiencia y eficacia organizacional y productiva. Desde aquí se presentaba una incipiente investigación de materiales y métodos de trabajo, entre otros. Estableciéndose reglas que se transmitían de padres a hijos. Estas reglas no eran más que normas.

5.1.2 Después de la revolución industrial. Puede definirse como la sustitución progresiva de la fuerza humana y de las herramientas manuales por las máquinas. La invención de máquinas cada vez más complicadas, produce un aumento en el número de piezas que es posible fabricar. Este aumento en la capacidad de producción fue el factor determinante para el desarrollo de la Normalización. La Normalización va a promover el empleo de elementos básicos, comunes e intercambiables, a fin de disminuir la inmensa variedad de piezas fabricadas en distintos ámbitos y regiones. Y si bien en sus principios la Normalización es consecuencia de la industrialización, ésta en poco tiempo, se vuelve un factor de desarrollo técnico económico.

5.1.3 Después de la segunda guerra mundial. En esta etapa no se puede vender ni comprar si no se determina qué cantidad se compra y se vende; y esto es imposible si cada cliente tiene una unidad de medida diferente, que en muchos casos, tiene el mismo nombre pero distinto factor de equivalencia. Promovida por esta necesidad de crecer, se desarrolla la Metrología (Ciencia de las Mediciones). La compra-venta de productos tiene ya un sentido real de necesidad, y por lo tanto de progreso, si se determina qué calidad se compra y cuáles son las necesidades de esta calidad, debemos pensar que la normalización y su consecuencia lógica son: el Control de la Calidad.¹

El Control de calidad, proceso seguido por una empresa de negocios para asegurarse de que sus productos o servicios cumplen con los requisitos mínimos de calidad establecidos por la propia empresa. Con la política de Gestión (o administración) de Calidad Óptima (GCO) toda la organización y actividad de la empresa está sometida a un estricto control de calidad, ya sea de los procesos productivos como de los productos finales. En el caso de producción de bienes, la GCO implica que tanto el diseño, como la producción y la venta, la calidad de los materiales utilizados y los procesos seguidos se ajustan a unos patrones de calidad establecidos con antelación. Algunas veces este patrón viene definido por

¹ EVANS, James R. Y LINDSAY, William M.; *Administración y Control de la Calidad*; 216p

la ley; por ejemplo, la legislación relativa a la seguridad y materiales empleados en la fabricación de juguetes, o la regulación sobre emisiones contaminantes de los coches. La exigencia de una mayor o menor calidad depende de muchos factores. Cuanto mayor es la vida del producto, menores serán las ventas, porque los consumidores no tendrán que volver a comprarlo; esto hace que, conscientemente, la calidad, en muchas ocasiones, no se maximice. La importancia otorgada durante los últimos años al control de calidad es una respuesta a la competencia japonesa basada en la calidad. Sin embargo, fue un asesor económico estadounidense, W. Edwards Deming, el que señaló que "el consumidor es la parte más importante de la línea productiva", y el que enseñó a los japoneses los distintos métodos de control de calidad. Otro economista estadounidense, Joseph Juran, desempeñó un papel crucial a la hora de promocionar la idea de vigilar la calidad y crear métodos de control. Entre los pasos que estableció para controlar la calidad destacan: la importancia de fomentar la idea de la necesidad de un control férreo de la calidad; la búsqueda de métodos de mejora; el establecimiento de objetivos de calidad y la aplicación de todo tipo de medidas y cambios para poder alcanzar estas metas; la necesidad de comprometer a los trabajadores en la obtención de una mayor calidad mediante programas de formación profesional, comunicación y aprendizaje, así como la revisión de los sistemas y procesos productivos para poder mantener el nivel de calidad alcanzado.

El entusiasmo creado en torno a la idea de una GCO durante la década de 1980 tuvo como primer efecto el que las empresas incluyeran entre sus objetivos prioritarios el control de calidad. A medio plazo, ha conseguido eliminar el liderazgo exclusivo en calidad de las empresas japonesas. Es posible que los esfuerzos para aumentar la calidad en una empresa sean incompatibles con otros objetivos, a medida que las compañías contrastan el objetivo de máxima calidad con otras metas: por ejemplo, la necesidad de reducir costes.²

Actualmente, factores tales como la satisfacción del cliente, la optimización de procesos, la minimización de errores o la imagen que de la empresa tengan los diferentes agentes sociales, son determinantes para alcanzar el éxito empresarial. Esta es la razón por la que la competitividad y, en definitiva, la supervivencia de cualquier empresa en los mercados en los que actúa pasa necesariamente por la gestión de la calidad. En este sentido, la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a la norma ISO 9001:2000, constituye una herramienta muy eficaz para la consecución de los objetivos de calidad perseguidos por las empresas, así como el paso previo a la certificación de dicho Sistema de Gestión de la Calidad, para obtener así todas las ventajas que de ello se derivan.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es un método aplicable en cualquier organización con el objeto de definir e implantar la infraestructura más adecuada

² VILLEGAS DE LA VEGA, Jesús A. Cambio y mejoramiento continuo 254p

para el desarrollo de su actividad, de tal forma que con ella alcance, de forma continuada, el total cumplimiento de los objetivos de calidad previamente establecidos.

Generalmente, los SGC se basan en reglamentos y procedimientos estandarizados. En este sentido, la ISO 9001:2000, establecida por la International Organization for Standardization, constituye actualmente la principal norma de referencia para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, ya que se trata de una norma internacionalmente reconocida que, además, posibilita la obtención de la certificación.³

5.1.4 Normas ISO 9000: La serie ISO 9000 es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación internacional debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia internacional acentuada por los procesos integracionistas. Algunas de estas normas especifican requisitos para sistemas de calidad (ISO 9001, 9002, 9003) y otras dan una guía para ayudar en la interpretación e implementación del sistema de calidad (ISO 9000-2, ISO 9004-1)

5.1.5 Antecedentes de las normas ISO 9000: la normalización internacional se realiza con base en un amplio criterio, no sólo se refiere a lo legislación comunitaria en materia de productos o servicios, sino pretendiendo ser un método para asegurar la economía, ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas. Las organizaciones deben tener un sistema de calidad más eficiente cada día, que integre todas las actividades que pudieran afectar la satisfacción de las necesidades explícitas y tácitas de sus clientes. Es por esta razón que surgió la necesidad de normalizar la forma de asegurar la calidad.

- El Organismo Internacional de Normalización, ISO, (International Organization for Standardization), fue creado en 1947 y cuenta con 91 estados miembros, que son representados por sus organismos nacionales de normalización. La ISO trabaja para lograr una forma común de conseguir el establecimiento del sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores

A comienzos del año 1980 la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente. El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde a través del compendio de normas ISO 9000, posterior a la publicación de la norma de aseguramiento de la calidad-vocabulario (ISO 8402), que fue dada a conocer en 1986. El diario oficial de las comunidades europeas, el 28 de Enero de 1991, publicó una comunicación que fue también nombrada el Libro Verde de la

³ Norma iso 9004 20p

normalización. Este importante documento no sólo fue un marco de referencia para Europa, sino también para las comunidades que negocian con ellos, como el caso de MERCOSUR, con esto se exige a sus proveedores que sean auditados y certificados bajo los lineamientos de la ISO 9000. La frecuencia que ISO estableció para la revisión y actualización de la serie ISO 9000 fue de cinco años.

5.1.6 Objetivos de las normas ISO 9000

- Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.
- Proporcionar a los clientes o usuarios la seguridad de que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.
- Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.
- Establecer las directrices, mediante las cuales la organización, puede seleccionar y utilizar las normas.

La norma ISO 9000 contiene las directrices para seleccionar y utilizar las normas para el aseguramiento de la calidad, es decir, es la que permite seleccionar un modelo de aseguramiento de calidad, entre las que se describen las ISO 9001/9002/9003.

La norma ISO 9004. Establece directrices relativas a los factores técnicos, administrativos y humanos que afectan a la calidad del producto, es decir, establece directrices para la gestión de la calidad.

La norma ISO 9004-2 establece directrices relativas a los factores técnicos, administrativos y humanos que afectan a la calidad de los servicios, es decir, se refiere especialmente a los servicios.

Las normas ISO 9001/9002/9003 establecen requisitos de determinan que elementos tienen que comprender los sistemas de calidad, pero no es el propósito imponer uniformidad en los sistemas de calidad. Son genéricas e independientes de cualquier industria o sector económico concreto. Las tres normas tienen igual introducción y antecedentes, pero en lo referido a los requisitos del sistema encontramos diferencias. La primera diferencia es relativa al número de temas, y la segunda es 'relativa a la exigencia. La más completa es la 9001. Mientras que la 9003 es la más escueta y sencilla.

5.1.7 Principios de gestión de la calidad

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente con el logro de los objetivos de la organización.
- **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades se han usadas para el beneficio de la organización.
- **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **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.
- **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos la información.
- **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de normas ISO 9000.

5.1.8 Sistemas de gestión de la calidad

5.1.8.1 Objeto y Campo de aplicación

Esta Norma Internacional describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000, y define los términos relacionados con los mismos.

Esta Norma internacional es de aplicación a:

- Las organizaciones que buscan ventajas por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.
- Las organizaciones que buscan la confianza de sus proveedores en que sus requisitos para los productos serán satisfechos.
- Los usuarios de los productos.
- Aquellos interesados en el entendimiento mutuo de la terminología utilizada en la gestión de la calidad (por ejemplo: proveedores, entes reguladores).
- Todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, evalúan o auditan el sistema de gestión de la calidad para determinar su conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001 (Por ejemplo: Auditores, entes reguladores, organismos de certificación / registro).
- Todos aquellos que, perteneciendo o no a la organización, asesoran o dan formación sobre el sistema de gestión de la calidad adecuado para dicha organización.
- Aquellos quienes desarrollan normas relacionadas.

5.1.9 Fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad

5.1.9.1 Base racional para los sistemas de Gestión de la Calidad

Los sistemas de gestión de la calidad pueden ayudar a las organizaciones a aumentar la satisfacción del cliente.

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas. Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y son generalmente denominadas como requisitos del

cliente. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y las expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos.

El enfoque a través de un sistema de gestión de la calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos el cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un sistema de gestión de la calidad puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción el cliente y de otras partes interesadas.

Proporciona confianza tanto en la organización como a sus clientes, de su capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

5.1.10 Requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos.

La familia de Normas ISO 9000 distingue entre requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y requisitos para los productos. Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad se especifican en la Norma ISO 9001. Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido. La Norma ISO 9001 no establece requisitos para los productos.

Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes o por la organización anticipándose a los requisitos del cliente o por disposiciones reglamentarias. Los requisitos para los productos, y en algunos casos los procesos asociados pueden estar contenidos en, por ejemplo, especificaciones técnicas normas de producto, normas de proceso, acuerdos contractuales y requisitos reglamentarios.

5.1.11 Enfoque de sistemas de gestión de la calidad. Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.
- Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización.

- Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.

Un enfoque similar es también aplicable para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente. Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede conducir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

5.1.12. Enfoque basado en procesos. Cualquier actividad, o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar entradas en salidas puede considerarse como un proceso.

Para que las organizaciones operen de manera eficaz, tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan. A menudo la salida de un proceso forma directamente la entrada del siguiente proceso. La identificación y gestión sistemática de los procesos empleados de la organización y en particular las interacciones entre tales procesos se conoce como “enfoque basado en procesos”. Esta Norma Internacional pretende fomentar la adopción del enfoque basado en procesos para gestionar una organización.

La figura 1 ilustra el sistema de gestión de la calidad basado en procesos descritos en la familia de Normas ISO 9000. Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas. El modelo mostrado en la figura 1 no muestra los procesos a un nivel detallado.

5.1.13 Política de la calidad y objetivos de la calidad. La política de la calidad y los objetivos de la calidad se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos para alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad tienen que ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de la mejora continua y su

logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto, la eficacia operativa y el desempeño financiero y en consecuencia sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

5.1.14 Papel de la alta dirección dentro del sistema de gestión de la calidad.

A través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un sistema de gestión de la calidad puede operar eficazmente. Los principios de la gestión de la calidad pueden ser utilizados por la alta dirección como base de su papel que consiste en:

- Establecer y mantener la política de la calidad y los objetivos de la calidad de la organización.
- Promover la política de la calidad y los objetivos de la calidad a través de la organización para aumentar la toma de conciencia, la motivación y la participación.
- Asegurarse del enfoque hacia los requisitos del cliente en toda la organización.
- Asegurarse de que implementen los procesos apropiados para cumplir con los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas y para alcanzar los objetivos de la calidad.
- Asegurarse de que se han establecido, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la calidad.
- Asegurarse de la disponibilidad de los recursos necesarios.
- Revisar periódicamente el sistema de gestión e la calidad.
- Decidir sobre las acciones en relación con la política y con los objetivos de la calidad.
- Decidir sobre las acciones para la mejora del sistema de gestión e la calidad.

5.1.15 Documentación

5.1.15.1 Valor de la Documentación. La documentación permite la comunicación del propósito y la coherencia de la acción. Su utilización contribuye a:

- Lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad.
- Proveer la formación apropiada.
- La repetibilidad y la trazabilidad.
- Proporcionar evidencias objetivas.
- Evaluar la eficacia y la adecuación continua del sistema de gestión de la calidad.

La elaboración de la documentación no debería ser un fin en si mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor.

5.1.15.2 Tipos de Documentos utilizados en los Sistemas de Gestión de la Calidad. Los siguientes tipos de documentos son utilizados en los sistemas de gestión de la calidad:

- documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización; tales documentos se denominan manuales de calidad;
- documentos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico; tales documentos se denominan planes de calidad;
- documentos que establecen requisitos; tales documentos se denominan especificaciones;
- documentos que establecen recomendaciones o sugerencias; tales documentos se denominan guías;
- documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente; tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos;
- documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos, tales documentos son conocidos como registros.

Cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Esto depende de factores tales como el tipo y el tamaño de la organización, la complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los productos, los requisitos de los clientes, los requisitos reglamentarios que sean aplicables, la competencia demostrada del personal y el grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

5.1.16 Evaluación de los sistemas de gestión de la calidad

5.1.16.1 Procesos de evaluación dentro del sistema de gestión de calidad. Cuando se evalúan sistemas de gestión de la calidad, hay cuatro preguntas básicas que deberían formularse en relación con cada uno de los procesos que es sometido a la evaluación:

- ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- ¿Se han asignado las responsabilidades?
- ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?
- ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

El conjunto de las respuestas a las preguntas anteriores puede determinar el resultado de la evaluación. La evaluación de un sistema de gestión de la calidad puede variar en alcance y comprender una diversidad de actividades, tales como auditorías y revisiones del sistema de gestión de la calidad y auto evaluaciones.

5.1.16.2 Auditorías del sistema de gestión de la calidad. Las auditorías se utilizan para determinar el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de la calidad: Los hallazgos de las auditorías se utilizan para evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para identificar oportunidades de mejora.

Las auditorías de primera parte son realizadas con fines internos por la organización, o en su nombre y pueden constituir la base para la auto-declaración de conformidad de una organización.

Las auditorías de segunda parte son realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en nombre del cliente.

Las auditorías de tercera parte son realizadas por organizaciones externas independientes. Dichas organizaciones usualmente acreditadas, proporcionan la

certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en las normas tales como la Norma ISO 9001.

La Norma ISO 19011 proporciona orientación en el campo de las auditorías.

5.1.16.3 Revisión del sistema de gestión de la calidad. Uno de los papeles de la alta dirección es llevar a cabo de forma regular evaluaciones sistemáticas de la conveniencia, adecuación, eficacia y eficiencia del sistema de gestión de la calidad con respecto a los objetivos y a la política de la calidad. Esta revisión puede incluir considerar la necesidad de adaptar la política y objetivos de la calidad en respuesta a las cambiantes necesidades y expectativas de las partes interesadas. Las revisiones incluyen la determinación de la necesidad de emprender acciones. Entre otras fuentes de información, los informes de las auditorías se utilizan para la revisión del sistema de gestión de la calidad.

5.1.17 De los principios de calidad educación

Artículo 1. Principios.

Son principios de calidad del sistema educativo:

La equidad, que garantiza una igualdad de oportunidades de calidad, para el pleno desarrollo de la personalidad a través de la educación, en el respeto a los principios democráticos y a los derechos y libertades fundamentales.

La capacidad de transmitir valores que favorezcan la libertad personal, la responsabilidad social, la cohesión y mejora de las sociedades, y la igualdad de derechos entre los sexos, que ayuden a superar cualquier tipo de discriminación, así como la práctica de la solidaridad, mediante el impulso a la participación cívica de los alumnos en actividades de voluntariado. La capacidad de actuar como elemento compensador de las desigualdades personales y sociales.

La participación de los distintos sectores de la comunidad educativa, en el ámbito de sus correspondientes competencias y responsabilidades, en el desarrollo de la actividad escolar de los centros, promoviendo, especialmente, el necesario clima de convivencia y estudio. La concepción de la educación como un proceso permanente, cuyo valor se extiende a lo largo de toda la vida.

La consideración de la responsabilidad y del esfuerzo como elementos esenciales del proceso educativo.

La flexibilidad, para adecuar su estructura y su organización a los cambios, necesidades y demandas de la sociedad, y a las diversas aptitudes, intereses, expectativas y personalidad de los alumnos.

El reconocimiento de la función docente como factor esencial de la calidad de la educación, manifestado en la atención prioritaria a la formación y actualización de los docentes y a su promoción profesional.

La capacidad de los alumnos para confiar en sus propias aptitudes y conocimientos, desarrollando los valores y principios básicos de creatividad, iniciativa personal y espíritu emprendedor.

El fomento y la promoción de la investigación, la experimentación y la innovación educativa.

La evaluación y la inspección del conjunto del sistema educativo, tanto de su diseño y organización como de los procesos de enseñanza y aprendizaje.

La eficacia de los centros escolares, mediante el refuerzo de su autonomía y la potenciación de la función directiva de los centros.⁴

5.2 MARCO LEGAL

A continuación se anexa el texto de las normas básicas que rigen la prestación del servicio público de educación en Colombia.

5.2.1. Ley 115/94.

Por la cual se expide la Ley General de Educación, señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de la personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política, se define y desarrolla la organización y la prestación de la educación formal en sus niveles preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, no formal e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar, a adultos, a campesinos, a grupos étnicos, a personas con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales, y a personas que requieran rehabilitación social.

➤ ⁴ LEY ORGANICA 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación. BOE núm. 307, Martes 24 diciembre 2002

5.2.2 Ley 715 /2001.

Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 15, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros. (Esta modifica la Ley 60/93).

☉ **misión y funciones de la educación**

Artículo 1. La misión de educar, formar, y realizar investigaciones.

Reafirmamos la necesidad de preservar, reforzar y fomentar aún más las misiones y valores fundamentales de la Educación, en particular la misión de contribuir al desarrollo sostenible y el mejoramiento del conjunto de la sociedad, a saber:

- Formar personas altamente cualificados y ciudadanos responsables, capaces de atender a las necesidades de todos los aspectos de la actividad humana, ofreciéndoles calificaciones que estén a la altura de tiempos modernos, comprendida la capacitación profesional, en las que se combinen los conocimientos teóricos y prácticos de alto nivel mediante cursos y programas que estén constantemente adaptados a las necesidades presentes y futuras de la sociedad.
- Constituir un espacio abierto que propicie el aprendizaje permanente brindando una óptima gama de opciones y la facilidad de entrar y salir fácilmente del programa; así como oportunidades de organización individual y movilidad social con el fin de formar ciudadanos que participen activamente en la sociedad y estén abiertos al mundo, y para promover el fortalecimiento de las capacidades endógenas y la consolidación en un marco de justicia de los derechos humanos, el desarrollo sostenible, la democracia y la paz;
- Promover, generar y difundir conocimientos por medio de la investigación y, como parte de los servicios que ha de prestar a la comunidad, proporcionar las competencias técnicas adecuadas para contribuir con el desarrollo cultural, social y económico de las sociedades, fomentando y desarrollando la investigación científica y tecnológica a la para que la investigación en el campo de las ciencias sociales, la humanidades y las artes creativas;
- Contribuir a comprender, interpretar, preservar, reservar, fomentar y difundir las culturas nacionales y regionales, internacionales e histórica, en un contexto de pluralismo y de diversidad cultural;
- Contribuir a proteger y consolidar los valores de la sociedad velando por inculcar en los jóvenes los valores en que reposa la ciudadanía democrática y

proporcionando perspectivas críticas y objetivas a fin de propiciar el debate sobre las opciones estratégicas y el fortalecimiento de enfoques humanistas;

Artículo 2. Acción ética, autonomía, responsabilidad y prospectiva

La pertinencia de la Educación debe evaluarse en función de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen. El objetivo es facilitar el acceso a una educación general amplia, y también a una educación especializada y para determinadas carreras, a menudo interdisciplinaria, centradas en las competencias y aptitudes, pues ambas preparan a los individuos para vivir en situaciones diversas y poder cambiar de actividad.

La Educación debe reforzar sus funciones de servicio a la sociedad

Aprender a emprender y fomentar el espíritu de iniciativa deben convertirse en importantes preocupaciones de la Educación Superior

Artículo 3. Reforzar la cooperación con el mundo del trabajo y el análisis de la previsión de las necesidades de la sociedad.

Artículo 4. Métodos educativos innovadores: pensamiento crítico y creatividad.

- las instituciones de Educación deben formar a los estudiantes para que se conviertan en ciudadanos bien informados y profundamente motivados, provistos de un sentido crítico y capaces de analizar los problemas de la sociedad, buscar soluciones para los que se planteen a la sociedad, aplicar éstas y asumir responsabilidades sociales.
- La Educación debe propiciar la adquisición de conocimientos prácticos, competencias y aptitudes para la comunicación, el análisis creativo y crítico, la reflexión independiente y el trabajo en equipo en contextos multiculturales, en los que la creatividad exige combinar el saber teórico y práctico tradicional o local con la ciencia y la tecnología de vanguardia.

Artículo 5. El potencial y los desafíos de la tecnología. Los rápidos progresos de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación seguirán cambiando la forma de elaboración, adquisición y transmisión de los conocimientos. También es importante señalar que las nuevas tecnologías brindan posibilidades de cambiar el contenido de los cursos y los métodos pedagógicos y de ampliar el acceso a la Educación

No hay que olvidar, sin embargo, que la nueva tecnología de la información no hace que los docentes dejen de ser indispensables sino que modifica su papel en relación con el proceso de aprendizaje y que el dialogo permanente que transforma la información en conocimiento y comprensión pasa a ser fundamental.

Los establecimientos de Educación han de dar el ejemplo en materia de aprovechamiento de las ventajas y el potencial de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, velando por la calidad y el mantenimiento de niveles elevados en las prácticas y los resultados de la educación, con un espíritu de apertura equidad y cooperación internacional, por los siguientes medios:

- Constituir redes, realizar transferencias tecnológicas, formar recursos humanos, elaborar material didáctico e intercambiar las experiencias de aplicación de éstas tecnologías a la enseñanza la formación y la investigación, permitiendo así a todos el acceso al saber;
- Crear nuevos entornos pedagógicos, que van desde los servicios de Educación a Distancia hasta los establecimientos y sistemas “virtuales” de enseñanza superior, capaces de salvar las distancias y establecer sistemas de educación de alta calidad, favoreciendo así el progreso social y económico y la democratización así como otras prioridades sociales importante: empero, han de asegurarse de que el funcionamiento de estos complejos educativos virtuales, creados a partir de redes regionales continentales o globales, tenga lugar en un contexto respetuoso de las identidades culturales y sociales

6. ASPECTOS METODOLÓGICOS

6.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se va llevar a cabo es exploratorio descriptivo ya que se van a tener en cuenta bases teóricas e información recolectada a través de diferentes instrumentos, con el fin de observar, analizar y describir, los diferentes elementos componentes y ventajas que tiene la implementación la un sistema de gestión calidad.

6.2 METODOLOGÍA

El sistema de gestión de la calidad tiene su soporte en el sistema documental, por lo que éste tiene una importancia vital en el logro de la calidad, que no es más que la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Existen varias metodologías para la implementación de sistemas de gestión de la calidad, y todas coinciden en considerar como una de sus etapas la elaboración de la documentación, Es por ello que se realizará este trabajo, con el objetivo de elaborar una metodología para implementar un sistema documental que cumpla con los requerimientos de las normas ISO 9000.

Aplicando el enfoque de procesos se logró caracterizar los procesos de la documentación y proponer los pasos necesarios para implementar el sistema documental que sirva de base al sistema de gestión de la calidad en la INSTITUCIÓN EDUCATIVA MOCONDINO.

6.3. MÉTODO DE ESTUDIO

A través del presente trabajo se da la utilización de un método deductivo de investigación ya que se partirá de un marco teórico general hacia resultados particulares aplicados a la empresa objeto de estudio.

6.4 FUENTES E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para todo proceso de investigación se requiere del uso de diversas técnicas que le permitan al investigador obtener toda la información o datos que requiere para el desarrollo del mismo.

Las herramientas que se utilizaran para la recolección de datos serán de dos tipos

6.4.1 Fuentes primarias. Se hará uso de formatos de encuestas que tendrá diferentes tipos de preguntas, orientadas los objetivos de la presente investigación, teniendo en cuenta una población una muestra y margen de error

6.4.2 Fuentes secundarias. Se tuvo en cuenta varios estudios realizados con base en la norma ISO 9001:2000 de igual forma manuales de calidad de diferentes empresas del mismo sector, como también estudios realizados con anterioridad.

6.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

6.5.1 Población y muestra. La población hacia la cual se enfocara el estudio son los estudiantes del colegio los cuales ascienden a 526 según datos suministrados por funcionarios del establecimiento, teniendo en cuenta que dichas personas poseen las características que hacen parte del segmento del mercado y por lo tanto son consumidores potenciales.

6.5.2. Calculo de la muestra. Para ello se ha tomado mediante el muestreo aleatorio la siguiente muestra:

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot S^2}{e^2} \qquad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

De donde: **N** = Población o Universo

n₀ = Primera aproximación

Z = Margen de confiabilidad, igual al 95% (1.96)

S = Desviación estándar = 0.5

e = Error de estimación = 5%

n = Tamaño de la muestra.

$$n_0 = \frac{1.96^2 \cdot 0.5^2}{0.05^2} \qquad n = \frac{384.16}{1 + \frac{384.16}{526}}$$

$$n_0 = 384.16$$

$$n = 222,041 \text{ personas a encuestar}$$

Según el dato de la muestra, la investigación se enfatizara hacia 222 estudiantes de la entidad.

6.6 DISEÑO DE LA ENTREVISTA Y ENCUESTA

Para realizar las encuestas (ver Anexo A y B) se tuvo en cuenta que el encuestador debe ser objetivo para no influenciar en la respuesta por el contrario esta debe ser espontánea, concientes de que las recomendaciones son fundamentales y deberán tomarse en cuenta en la formulación de las preguntas.

El cuestionario se elaboró:

- Utilizando un lenguaje claro, sencillo, accesible, es decir un vocabulario familiar, tomando en consideración que el elemento de estudio lo conforman personas de los de diferentes clases y formación académica.
- Sin utilizar palabras o frases ambiguas que pudieran tener diferentes interpretaciones.
- Sin incluir preguntas difíciles de contestar o que hubieran requerido esfuerzos para recordar.

Para el entrevista (ver Anexo C) se tuvo encuesta también que el entrevistador sea objetivo e imparcial para que sus respuesta sean claras y ayuden a la elaboración del manual de calidad para dicha Institución.

La entrevista se elaboro:

- Utilizando un lenguaje claro, sencillo, accesible, teniendo en cuenta que las entrevistas se realizaron al personal administrativo de esta Institución.

7. ANTECEDENTES

7.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El Instituto Educativo Municipal Mocondino bajo resolución de aprobación del ciclo de básica secundaria y media vocacional No 300 de 25 de junio de 1997 de la secretaria de educación departamental de Nariño, registros: 01001152 de secretaria de educación, 066355 ICFES, 25200100274 DANE, NIT No 50015.

El Instituto Educativo Municipal Mocondino, nació un 2 de julio de 1997 y desde esta fecha sus sólidos fundamentos son vivencias para la formación integral de quienes anhelantes del saber y la superación hacen uso de la institución.

En un principio se contaba únicamente con la sección de Preescolar y el nivel de primaria, con el tiempo se implemento la sección de secundaria y media vocacional teniendo en cuenta que la visión es dar oportunidad a todo programa que se haga en buen fin de la comunidad educativa del municipio de Mocondino.

Actualmente este ente educativo se encuentra aprobado hasta el grado once y se le ha dado mayor importancia a los valores, a los conocimientos de sistemas, ya que cuenta con uno de los mejores laboratorios de informática y el personal debidamente capacitado. Bajo la rectoría del Esp. Ricardo E. campaña, y un personal docente de los cuales gran parte de ellos, poseen título de Especialistas en cada área correspondiente, brindando calidad en la prestación del servicio y trabajando en jornada única de Lunes a Sábado para poder competir con índole y excelencia con el resto de instituciones de la ciudad de Pasto.

Dentro del desarrollo académico hace énfasis en algunas áreas del conocimiento que se asumen de manera integral, es por eso que despliegan la enseñanza del ingles como idioma universal, la informática como herramienta importante en las tendencias futuras y la enseñanza de la música como mecanismo enriquecedor de la cultura a cargo de docentes especializados en cada una de estas áreas.

La dirección estratégica esta a cargo del Gerente y del Rector quienes en este momento se encuentran realizando un cambio importante fruto de un proceso de innovación tanto en lo educativo como en lo administrativo. Dentro del cambio que se esta implementando actualmente se encuentra el desarrollo de nuevos procesos dentro de cada una de las áreas, una de ellas es la parte financiera puesto que la empresa estaba manejando la parte económica de una forma desmejorada provocando de esta manera una crisis teniendo que declararse en una posible insolvencia técnica lo cual le impedía adelantar programas y proyectos dentro de cualquier nivel.

Por otra parte, fue perdiendo poco a poco los niveles de calidad exigidos, ya que el nivel académico de los estudiantes, en especial los de último grado comenzaron a bajar significativa y notoriamente, por lo cual se procedió a iniciar un proceso de auditoría externa en aras de conservar el prestigio y calidad que el colegio había logrado en sus inicios.

Teniendo en cuenta lo anterior la empresa cambia de socios completamente y de igual forma se comienza a depurar a aquellos miembros que son perjudiciales para la “nueva Organización”, ya sean directivos, profesores o administrativos.

7.1.1 Misión

La misión del Instituto Educativo Municipal de Mocondino es la de hacer de la acción educativa de los estudiantes, un proceso de crecimiento del ser humano. De su formación integral, un patrimonio comunitario y de conocimiento que logre construir un nuevo camino para alcanzar un mejor estar individual y colectivo.

Busca la formación de personas-estudiantes con conocimiento científico y crítico, con mentalidad abierta a todos los aspectos de la vida y del desarrollo nacional, considerados dentro de una visión global y, en particular, de los que caracterizan el contexto de la comunidad colombiana; mediante la investigación científica y la formación integral del hombre como instrumento de cambio, que garantice el bien común, la estabilidad de la sociedad y el bienestar del ciudadano y el manejo adecuado del medio ambiente.

7.1.2 Visión

El Institución educativo de Mocondino aspira convertirse en uno de los principales centros educativos del departamento de Nariño, con la tendencia al fortalecimiento permanente de sus procesos, de acuerdo a las exigencias que se planteen por parte del ministerio de educación Nacional.

Se proyecta como un centro educativo de excelencia, que fundamenta su prestigio en la práctica de la gestión institucional con el impacto en la cultura, en la ciencia, en la tecnología y en el desarrollo de la sociedad.

El alcance de la institución se basa en el reconocimiento por la comunidad académica y científica, como líder en la formación integradora del ser social para el progreso intelectual y científico del hombre libre, con altos valores humanos y comprometidos con la sociedad en general.

7.1.3 Principios corporativos

- La equidad, que garantiza una igualdad de oportunidades de calidad, para el pleno desarrollo de la personalidad a través de la educación, en el respeto a los principios democráticos y a los derechos y libertades fundamentales.
- La capacidad de transmitir valores que favorezcan la libertad personal, la responsabilidad social, la cohesión y mejora de las sociedades, y la igualdad de derechos entre los sexos, que ayuden a superar cualquier tipo de discriminación,

así como la práctica de la solidaridad, mediante el impulso a la participación cívica de los alumnos en actividades de voluntariado.

- La capacidad de actuar como elemento compensador de las desigualdades personales y sociales.
- La participación de los distintos sectores de la comunidad educativa, en el ámbito de sus correspondientes competencias y responsabilidades, en el desarrollo de la actividad escolar de los centros, promoviendo, especialmente, el necesario clima de convivencia y estudio.
- La concepción de la educación como un proceso permanente, cuyo valor se extiende a lo largo de toda la vida.
- La consideración de la responsabilidad y del esfuerzo como elementos esenciales del proceso educativo.
- La flexibilidad, para adecuar su estructura y su organización a los cambios, necesidades y demandas de la sociedad, y a las diversas aptitudes, intereses, expectativas y personalidad de los alumnos.
- El reconocimiento de la función docente como factor esencial de la calidad de la educación, manifestado en la atención prioritaria a la formación y actualización de los docentes y a su promoción profesional.
- La capacidad de los alumnos para confiar en sus propias aptitudes y conocimientos, desarrollando los valores y principios básicos de creatividad, iniciativa personal y espíritu emprendedor.
- El fomento y la promoción de la investigación, la experimentación y la innovación educativa.
- La evaluación y la inspección del conjunto del sistema educativo, tanto de su diseño y organización como de los procesos de enseñanza y aprendizaje.
- La eficacia de los centros escolares, mediante el refuerzo de su autonomía y la potenciación de la función directiva de los centros.

7.1.4 Valores corporativos

- **Identidad:** Nuestra identidad como personas y como profesionales es la mejor referencia de la identidad que compartimos con la misión corporativa del colegio.

- **Responsabilidad:** pretendemos construir una cultura participativa que permita el desarrollo de nuestra autonomía, conduciéndonos al ejercicio responsable de la libertad.
- **Solidaridad:** La solidaridad nos moviliza a actuar a favor de las personas que sufren cualquier tipo de exclusión a nivel personal, corporativo o social.
- **Justicia:** procuramos la construcción de un clima de justicia, en el que florezcan la cooperación, el respeto y el reconocimiento equitativo como elementos constitutivos de la paz.
- **Respeto:** consideramos el respeto a nosotros/as mismos/as, a los demás, al entorno social y natural como primera condición para lograr una convivencia armónica que privilegie el dialogo, la tolerancia y el trabajo en equipo.
- **Compromiso:** asumimos nuestro quehacer educativo con dedicación y compromiso, procurando dar testimonio en el entorno y a todos aquellos que se benefician del servicio que ofrecemos.
- **Honestidad:** Buscamos la coherencia entre nuestras palabras y nuestras acciones, favoreciendo el trato leal y honesto que genere confianza y seguridad en todas las personas que trabajan en el Colegio.

7.1.5 portafolio de servicios

7.1.5.1 Biblioteca. La biblioteca es un lugar de trabajo individual o colectivo que posibilita el desarrollo del conocimiento y la formación para el beneficio de toda la comunidad educativa, y que por su naturaleza exige de sus usuarios respeto y colaboración.

7.1.5.1.1 Horario y Atención a Usuarios

- SECCION PRIMARIA: Lunes a Viernes 7:00 a.m. a 12:30 de la Tarde
- SECCION BACHILLERATO: Lunes a Viernes 8: 00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6 p.m.

7.1.5.1.2 Reglamentación

- El bibliotecario(a) esta en la obligación de proporcionar la información de requerida de acuerdo a las necesidades particulares de los usuarios.
- La bibliotecario(a) de bachillerato hará entrega del material solicitado únicamente a los dos estudiantes designados de cada grado.
- El educador debe responsabilizarse del grupo a su cargo, cuando se haga uso de la biblioteca

- La solicitud del material en biblioteca debe efectuarse en forma personal, previa presentación del carné respectivo.
- Si un usuario desea renovar el préstamo, debe informar oportunamente al bibliotecario
- A solicitud previa del docente el bibliotecario concederá el uso del material requerido

7.1.5.1.3 Condiciones de préstamo para Estudiantes y Docentes

- Presentar el respectivo carné
- Solicitar con debido respeto la información o material requerido
- Hacer un uso adecuado del material prestado
- Entregar puntualmente el material y en el estado en que lo recibió, haciéndose responsable por los desperfectos o mutilaciones que se hallan ocasionado al material
- La duración del préstamo de los estudiantes es de dos días para textos y de ocho para obras literarias
- La duración de préstamos para docentes será según la necesidad del trabajo, en un máximo de diez días, con la posibilidad de renovación tanto de textos como para obras literarias.
- El préstamo del material didáctico será únicamente durante la jornada y con la debida anticipación.
- El material de reserva se prestara a domicilio, únicamente fin de semana o de un DIA para otro.
- Los osarios tiene derechos a reservar para suministro posterior, los materiales que se encuentran en préstamo. Si no se reclama en la fecha indicada se perderá el turno.
- Para renovar un préstamo debe presentar el texto, tantas veces como se lo requiera, siempre y cuando no exista reservación hecha por otro usuario. El préstamo del material cuya fecha de entrega esté vencida no se podrá renovar

7.1.5.1.4 Reposiciones. En caso de extravió de algún texto, el usuario deberá reponerlos o en su defecto cancelar en efectivo su valor comercial actualizado, dicha perdida deberá ser comunicada en la mayor brevedad posible. El usuario que entregue cualquier material en malas condiciones, deberá reponerlo en las mismas condiciones en que fue prestado.

7.1.5.2 Audiovisuales. El material audiovisual (televisor, VHS, betamax, grabadoras, etc.) únicamente se prestara fuera de la biblioteca baja la responsabilidad y compromiso del docente.

7.1.5.2.1 Recomendaciones

- EL SILENCIO es indispensable para la concentración en lectura, investigación y/o estudio.
- Cuando se haga uso de mobiliario y del salón, estos deberán quedar en completo orden, aseo y en estado en que fue recibido.
- Al ingresar a biblioteca se debe hacer orden y silencio, respetando a quienes estén haciendo uso de ella.
- Para hacer uso del servicio de la biblioteca se requiere solicitar oportunamente el turno respectivo.
- Abstenerse de consumir alimentos y/o fumar.
- No botar basura al piso, par ello es conveniente efectuar un adecuado uso de los recipientes respectivos.

NOTA: al finalizar el año escolar, estudiantes, docentes, administrativo y personal de servicios generales, deberá reintegrar el material solicitado, para tener derecho a la paz y salvo

7.1.5.3 Aula de informática

- Para desplazarse al aula de informática o salir de ella, los estudiantes deben estar en orden y en silencio, bajo la responsabilidad del profesor encargado.
- No llevar ningún elemento ajeno a la material.
- No llevar, ni consumir ningún comestible en la sala de informática.
- Tratar adecuadamente los computadores.

- Permanecer en silencio en la sala de informática y conservar el orden asignado por el número de computador y por orden de grupo de trabajo.
- Revisar al entrar a clase, si su computador funciona perfectamente y si su orden es el ideal.
- El estudiante no podrá cambiarse de computador una vez sea asignado por el profesor responsable y lo compartirá con el compañero asignado.
- seguir las indicaciones dadas por el educador para el manejo óptimo de los computadores.

7.1.5.4 Sala de deportes. El salón de deportes es una alternativa que motiva a los estudiantes a su práctica, encaminados al buen aprovechamiento del tiempo libre y la integración con sus compañeros.

7.1.5.4.1 Material y usuarios. En la sala de deportes están a la disposición diferentes materiales, tales como balones de fútbol, baloncesto, microfútbol, voleibol, sogas, aros, ajedrez y damas chinas.

Para poder retirar el material de sala, únicamente se debe presentar el carné que lo acredite como integrante de la comunidad educativa.

7.1.5.4.2 Horario de préstamo. Se podrá solicitar el material en la hora de descanso en los cinco primeros minutos; al finalizar el juego, se debe reintegrar el material en préstamo en las mismas condiciones en que fue retirado y únicamente al profesor que lo facilitó.

El material solicitado debe compartirse con los amigos dando a este el mejor uso, con el compromiso de reponerlo en caso de pérdida o daño.

Se debe tener en cuenta que únicamente puede retirarse el material de préstamo en presencia del personal encargado.

7.1.5.5 Cafetería. La cafetería es un lugar de gran importancia, para el consumo de alimentos que constituye al crecimiento y desarrollo de los estudiantes además de proporcionar espacios de convivencia.

7.1.5.5.1 Horario de Atención. Respetar los horarios de atención establecidos por la Institución para el servicio de cafetería

JARDIN	9:00 a 9:30 a.m. 11:00 a 11:40 a.m.
TRANSICION	9:00 a 9:30 a.m. 10:40 a 11:10 a.m.

BASICA PRIMARIA Y BACHILLERATO

9:40 a 10:10 a.m.

11:10 a 11:40 a.m.

El Administrador(a) de la cafetería será responsable del funcionamiento, seguridad y organización de un excelente servicio para evitar la masificación de los estudiantes, especialmente en hora de descanso.

Debe cumplir con las siguientes funciones:

- Ofrecer una gran variedad de productos frescos que garanticen una adecuada nutrición de los estudiantes y además integrantes de la Comunidad Educativa.
- Colocar oportunamente y en un sitio visible a toda la Institución la lista de precios, previamente autorizados por Medidas del Municipio.
- Consultar periódicamente una nutricionista y tener en cuenta sus recomendaciones para los surtidos de sus productos.
- Mantener con todos los integrantes de la comunidad educativa unas excelentes relaciones humanas, brindando comodidad y buena atención.
- Entregar los regresos correspondientes en forma amable y oportuna.
- Colaborar e integrarse con las diversas actividades programadas por el Colegio durante el año electivo, cerrando cafetería durante dicha programación.
- Informarse periódicamente en Coordinación sobre las actividades a desarrollar y jornadas que no asisten los estudiantes al Colegio.
- Evitar atender a los estudiantes en horarios de clase y durante actividades extractase.
- No recibir a ningún estudiante objetivos de valor EN PRENDA por los alimentos consumidos.
- No distribuir ni vender a los estudiantes cigarrillos, bebidas embriagantes u otros productos que perjudiquen su formación integral.
- Acatar las órdenes impartidas por el Rector y Coordinador de Convivencia que vaya en beneficio de la Institución.
- Dar agilidad en la atención, para que los estudiantes dispongan de tiempo para el consumo y recreación.

- Informar al docente encargado, cuando los niños de PRE-escolar y primaria presente billete de alta denominación.
- Elaborar una minuta para el restaurante escolar, con alimentos nutritivos y bien seleccionados de acuerdo al clima, que contribuyan a la buena salud del estudiante.
- Mantener la patente de sanidad.

8. ANÁLISIS CLIENTE

El objetivo de este estudio que pretende realizar con la utilización de estas encuestas, las cuales están dirigidas a los Estudiantes, Profesores y personal Administrativo es comprobar si estos estamentos responden a las expectativas que se espera teniendo en cuenta el Proyecto Institucional Educativo establecido en la Institución Educativa Mocondino municipio de Pasto.

El resultado que arrojan estas encuestas es que no es totalmente satisfactorio a las metas propuestas; por lo tanto reúnen la necesidad prioritaria de implantar un Manual de Calidad el cual esta encaminado a obtener resultados en cuanto a la calidad educativa que se espera y que la exige el gobierno por medio de las normas del Ministerio Educativo Nacional.

Lo anterior si se llega a culminar se tendría unos estudiantes preparados integralmente para enfrentar a la sociedad que los espera.

8.1 ANÁLISIS DEL CLIENTE EXTERNO

Se considera al cliente Externo a los estudiantes por ser ellos quienes adquieren un servicio profesional y además los cuales permanecen en la Institución durante las horas de clase y son la parte fundamental para el funcionamiento de la Institución. Los estudiantes al terminar sus estudios van a demostrar ante la sociedad su formación integral adquirida durante el proceso educativo llevado a cabo por el cliente interno.

Para la realización del análisis del cliente externo se realizaron encuestas (ver Anexo A) alusivas de este con los diferentes estamentos de la institución, obteniendo los siguientes resultados:

A la Pregunta ¿Como es la comunicación entre Estudiantes y Profesores en el Instituto Educativo Municipal Mocondino? Los Estudiantes de secundaria encuestados el **39%** respondieron que la comunicación entre Estudiantes y Profesores es Regular, el **37%** respondió Buena, el **13%** respondió Excelente, mientras que el **11%** respondió que la comunicación entre Profesores y Estudiantes es Mala.

Los porcentajes obtenidos indican que la Institución Educativa Municipal Mocondino Existe una regular comunicación entre Estudiantes y Profesores, lo cual se evidencia en la poca interacción y las relaciones interpersonales que existe entre los mismos.

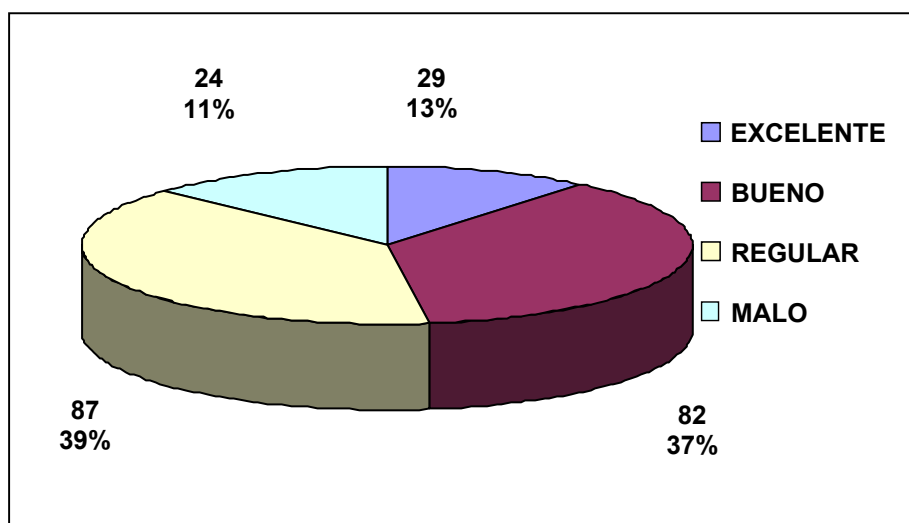
8.1.1 Comunicación entre Estudiantes y Profesores de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 1. Comunicación Estudiantes - Profesores

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	29	13
Bueno	82	37
Regular	87	39
Malo	24	11
Total	222	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Gráfico No 1. Comunicación Estudiantes - Profesores



FUENTE: Este investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿Las relaciones interpersonales con el personal administrativo y estudiantes del Instituto Educativo Municipal Mocondino? Los Estudiantes de secundaria encuestados el **42%** es Regular, el **39%** respondió Buena, el **7%** respondió Excelente, mientras que el **12%** respondió que es Mala.

Los porcentajes obtenidos nos indica que la Institución Educativa Municipal Mocondino no existe una buena relación de los estudiantes con el personal administrativo, lo cual se evidencia en la ausencia de comunicación, tiempo y de interacción que existe entre los mismo.

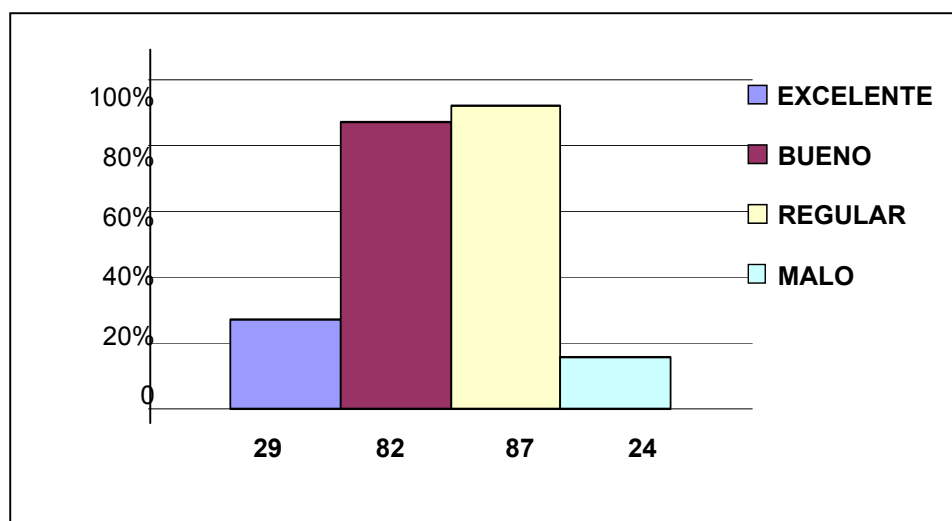
8.1.2 Relaciones Interpersonales entre Personal Administrativo y Estudiantes de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 2. Relaciones Interpersonales Personal Administrativo - Estudiantes

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	29	13
Bueno	82	37
Regular	87	39
Malo	24	11
Total	222	100.00

FUENTE: Este investigación. Pasto, 2005

Grafica No 2. Relaciones interpersonales Personal Administrativo - Estudiantes



FUENTE: Este investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿las relaciones entre los profesores y estudiante del Instituto Educativo Municipal Mocondino? Los estudiantes de secundaria encuestados el **47%** es Bueno, el **33%** es Regular, el **15%** es Excelente y por último el **5%** es Malo.

Los resultados de la mencionada pregunta concluye que en casi la mitad de los estudiantes de secundaria, creen que las relaciones entre profesor- estudiantes son buenas es el resultado de la convivencia en el diario vivir de la institución

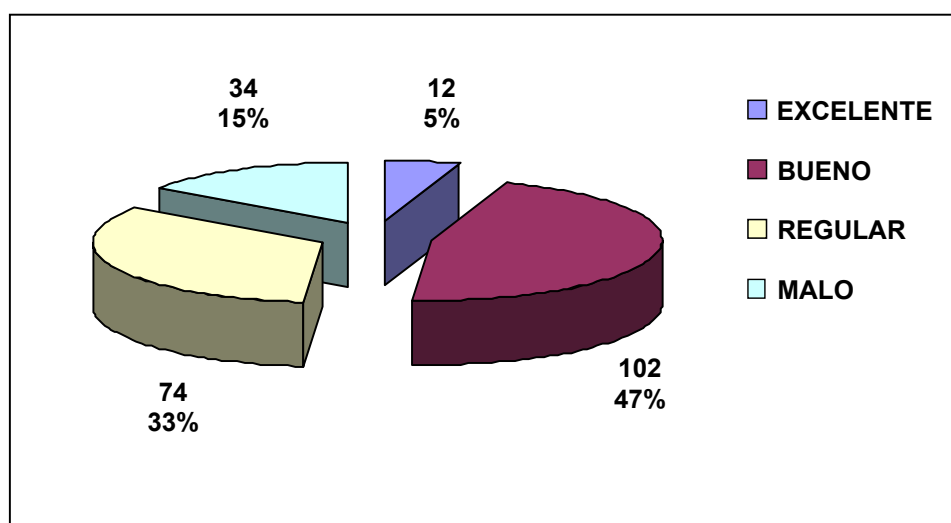
8.1.3 Relaciones Interpersonales entre Profesores y Estudiantes de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 3. Relaciones Interpersonales Profesores - Estudiantes

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	12	5
Bueno	102	47
Regular	74	33
Malo	34	15
Total	222	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 3. Relaciones Interpersonales Profesores - Estudiantes



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿Se siente satisfecho con la educación que se implanta en esta Institución? Los estudiantes de secundaria encuestados el **40%** es Regular, el **36%** respondió Buena, el **12%** respondió Excelente, mientras que el **12%** respondió que es Mala.

Los porcentajes obtenidos indican que en la Institución Educativa Municipal Mocondino menos de la mitad de los Estudiantes de secundaria piensan que la educación implantada en esta institución es Regular.

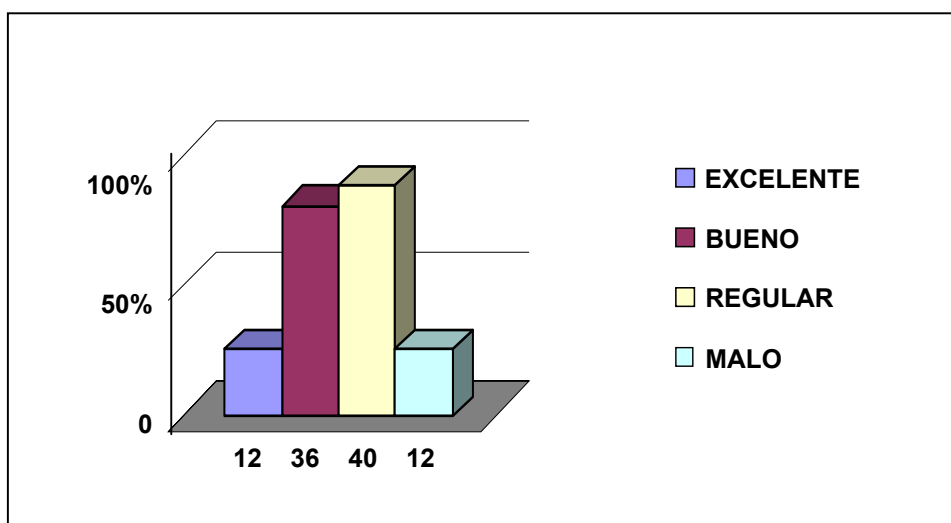
8.1.4 Satisfacción de la educación - Estudiantes de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 4. Satisfacción en la educación - Estudiantes

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	26	12
Bueno	81	36
Regular	89	40
Malo	26	12
Total	222	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 4. Satisfacción en la educación - Estudiantes



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿Las evaluaciones son acorde con las competencias el Instituto Educativo Municipal Mocondino? Los Estudiantes de secundaria encuestados el **37%** respondieron Regular, el **34%** respondió Buena, el **22%** respondió Excelente, mientras que el **7%** respondió que es Mala.

Los Estudiantes de secundaria, consideran que las evaluaciones realizadas en el Instituto Educativo Municipal Mocondino les falta ajustarlas a las competencias.

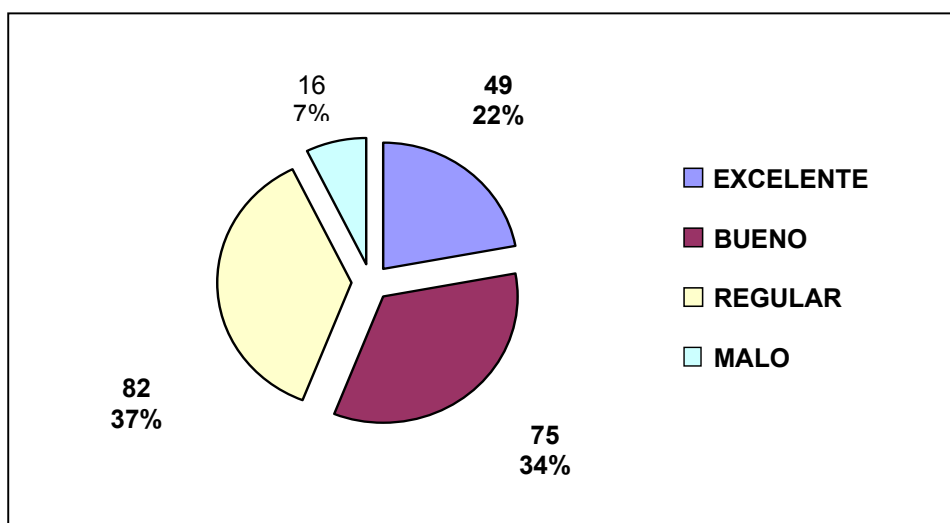
8.1.5 las evaluaciones de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 5. Evaluaciones

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	49	22
Bueno	75	34
Regular	82	37
Malo	16	7
Total	222	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica 5. No Evaluaciones



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿La puntualidad de los profesores de la Institución Educativa Municipal Mocondino? Los Estudiantes de secundaria encuestados él **48%** es Bueno, el **33%** respondió Regular, el **10%** respondió Excelente, mientras que el **9%** respondió que es Mala.

Los Estudiantes de secundaria opinan que la puntualidad de los profesores es una característica que fomenta al buen ejemplo para los estudiantes.

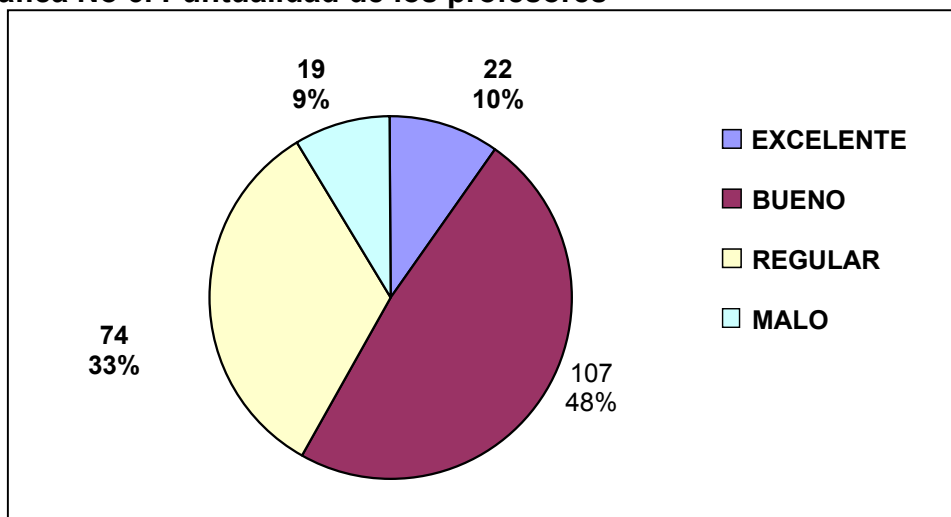
8.1.6 la puntualidad de los profesores de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 6. Puntualidad de los profesores

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	22	10
Bueno	107	48
Regular	74	33
Malo	19	9
Total	222	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Gráfica No 6. Puntualidad de los profesores



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿La explicación recibida en cada clase por parte de los profesores de la Institución? Los estudiantes de secundaria encuestados el **49%** respondieron Bueno, el **41%** respondió Regular, el **7%** respondió Excelente, mientras que el **3%** respondió que es Mala.

Los porcentajes obtenidos nos indican que la Institución Educativa Municipal Mocondino en casi la mitad de los Estudiantes de secundaria aprecia que las explicaciones recibidas en cada clase son Buenas, es el resultado del buen rendimiento académico, físico y mental de los estudiantes.

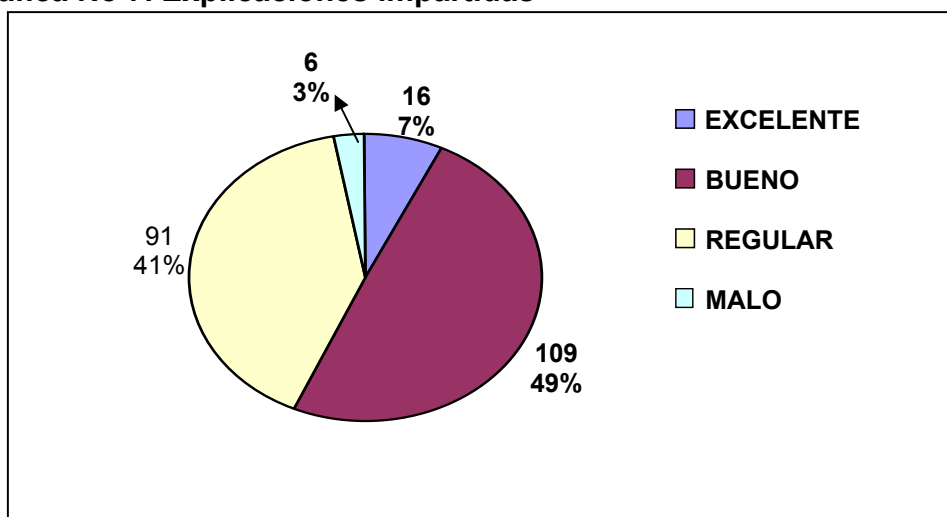
8.1.7 las explicaciones de cada clase impartidas en la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 7. Explicaciones impartidas

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	29	7
Bueno	82	49
Regular	87	41
Malo	24	3
Total	222	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 7. Explicaciones impartidas



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿El material que utilizan los profesores en la Institución Educativa Municipal Mocondino? Los estudiantes de secundaria encuestados el **47%** respondieron Bueno, el **33%** respondió Regular, el **15%** respondió Excelente, mientras que el **5%** respondió que es Mala.

Los estudiantes de secundaria de la Institución Educativa Municipal Mocondino, observan que el material que utilizan los profesores es de Buenos para el desarrollo de cada jornada educativa, como también un incentivo para que las clases sean más dinámicas.

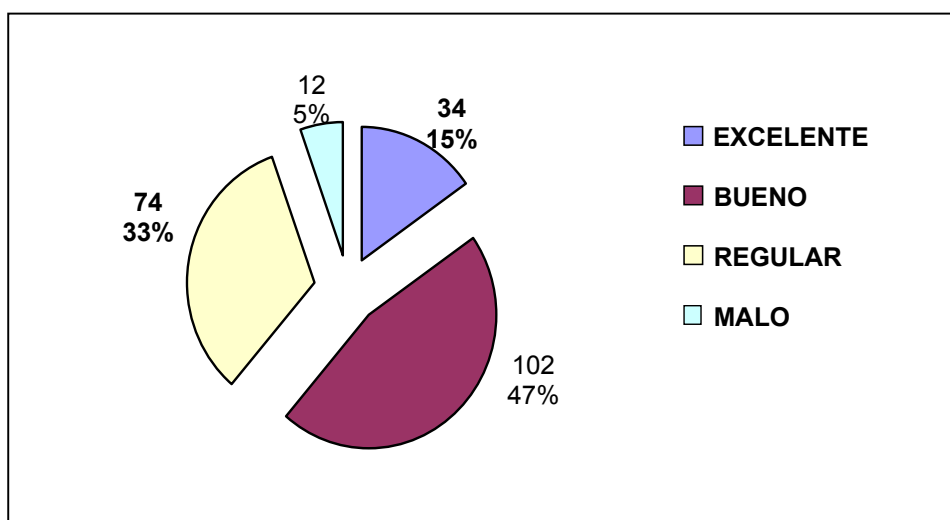
8.1.8 El material suministrado por la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 8. Material

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	34	15
Bueno	102	47
Regular	74	33
Malo	12	5
Total	222	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 8. Material



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿La tecnología del Instituto Educativo Municipal Mocondino? Los estudiantes de secundaria encuestados el **47%** respondió Regular, el **45%** respondió Bueno, el **3%** respondió Excelente, mientras que el **7%** respondió que es Mala.

Los porcentajes obtenidos nos indica que la Institución Educativa Municipal Mocondino en casi la mitad de los Estudiantes de secundaria consideran que la tecnología no es la mas adecuada en esta Institución que no esta a la vanguardia, pero con en estos inconvenientes a logrado permanecer en uno de las instituciones mas reconocidas a nivel regional.

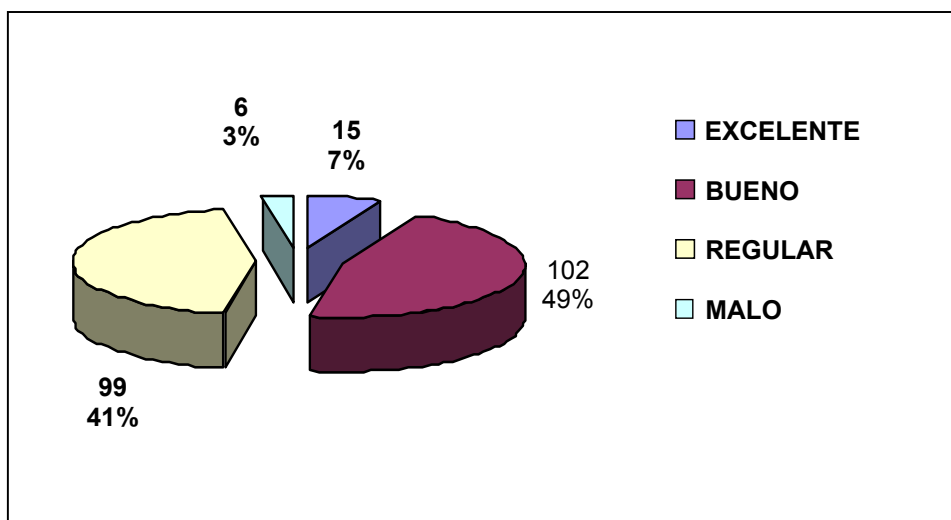
8.1.9 La tecnología de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 9. Tecnología

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	15	7
Bueno	102	49
Regular	99	41
Malo	6	3
Total	222	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 9. Tecnología



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿Como son las instalaciones del Instituto Educativo Municipal Mocondino? Los estudiantes de secundaria encuestados el **50%** respondieron Bueno, el **40%** respondió Regular, el **4%** respondió Excelente, mientras que el **6%** respondió que es Mala.

Los porcentajes obtenidos nos indican que la Institución Educativa Municipal Mocondino, la mitad de los estudiantes de secundaria piensa que las Instalaciones del Instituto educativo Municipal Mocondino son buenas para el desarrollo de las diversas actividades

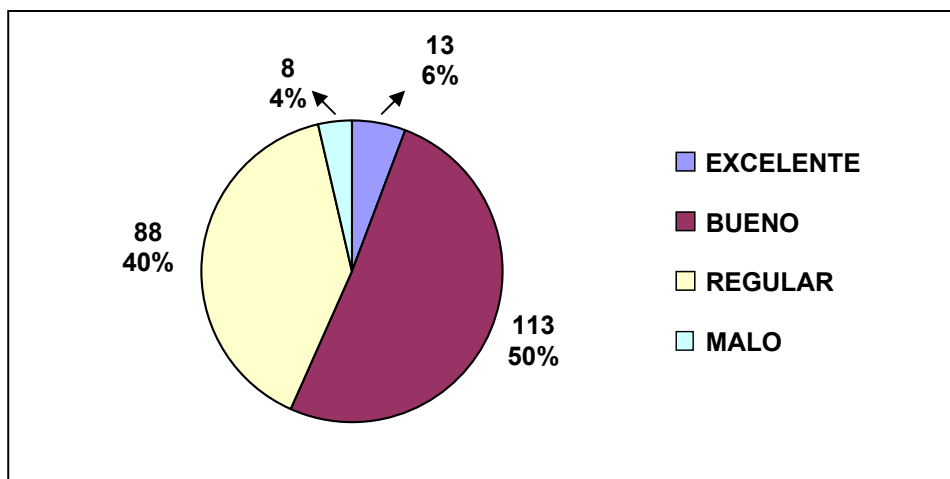
8.1.10 Las Instalaciones de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 10. Instalaciones

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	8	4
Bueno	113	50
Regular	88	40
Malo	13	6
Total	222	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 10. Instalaciones



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

8.2. ANÁLISIS CLIENTE INTERNO

El cliente Interno esta compuesto por el Rector, el Coordinador Académico y de disciplina, los docentes, Personal administrativo: secretaria, bibliotecaria y servicios generales. Se considera Cliente Interno por ser parte de la Institución de carácter indefinido y son los responsables de llevar acabo el desarrollo adecuado del Proyecto Institucional Educativo y cumplir como profesionales las normas emanadas del Ministerio de Educación Nacional. Son los encargados de formar integralmente a los educandos para entregarlos a la sociedad como seres capaces de enfrentarse a todos los retos que le esperan.

Para tal análisis se realizo una encuesta para el cliente externo (ver anexo B) y el análisis que arrojaron fue:

A la Pregunta ¿El comportamiento de los estudiantes con los profesores la Institución Educativa Municipal Mocondino? Los profesores y personal administrativo encuestado el **50%** respondió que el comportamiento entre Profesores y Estudiantes es Regular, el **43%** respondió Buena, el **0%** respondió Excelente, mientras que el **7%** respondió que el comportamiento entre Estudiantes y Profesores es Mala.

Los porcentajes obtenidos indican que la Institución Educativa Municipal Mocondino Existe una regular en cuanto a comportamiento entre Profesores y Estudiantes, lo cual se evidencia en la poca interacción y las relaciones interpersonales que existe entre los mismos.

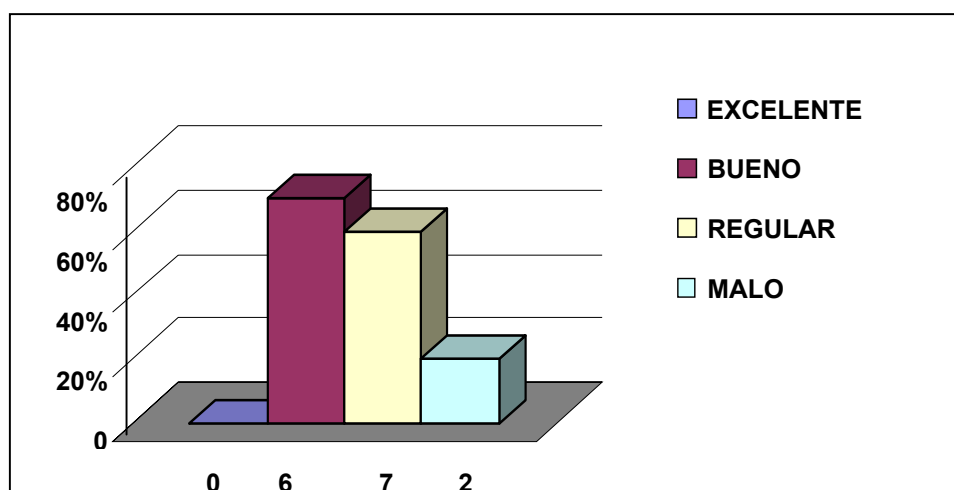
8.2.1 Comportamiento Comunicación entre Profesores y Estudiantes de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 11. Comportamiento Profesores - Estudiantes

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	0	0
Bueno	6	43
Regular	7	50
Malo	2	7
Total	15	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Gráfico No 11. Comunicación Estudiantes - Profesores



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿El trato del personal administrativo hacia los profesores en la institución Educativa Municipal Mocondino? Los profesores y el personal administrativo encuestado el **53%** es Regular, el **40%** respondió Buena, el **0%** respondió Excelente, mientras que el **7%** respondió que es Mala.

Los porcentajes obtenidos nos indica que la Institución Educativa Municipal Mocondino, mas de la mitad de los profesores y del personal administrativo, opinan que el trato del personal administrativo hacia los profesores es Regular no existe una buena relación de los profesores con el personal administrativo, lo cual se evidencia en la ausencia de comunicación, tiempo y de interacción que existe entre los mismo.

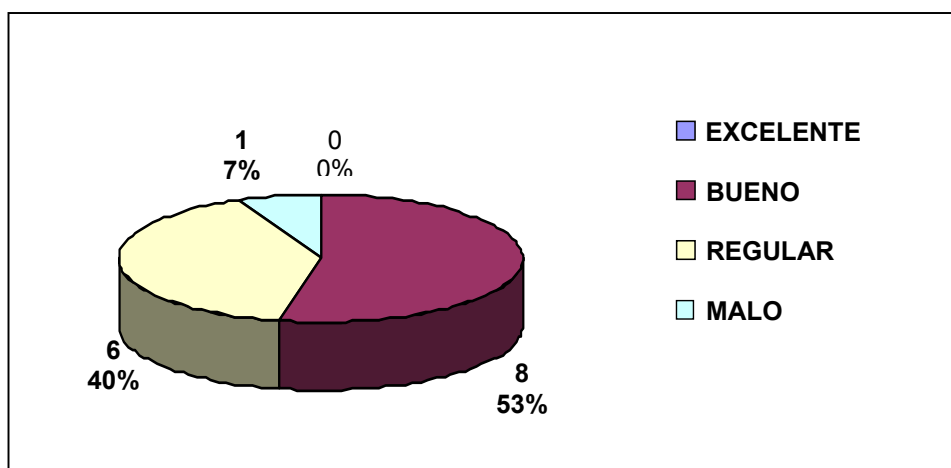
8.2.2 Relaciones Interpersonales entre Personal Administrativo y Estudiantes de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 12. Relaciones Interpersonales Personal Administrativo - Profesores

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	0	0
Buena	6	40
Regular	8	53
Mala	1	7
Total	15	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 12. Relaciones interpersonales Personal Administrativo - Profesores



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿La comunicación entre profesores de la Institución educativa Municipal Mocondino? Los profesores y personal administrativo encuestado el **73%** es Bueno, el **27%** es Regular, el **0%** es Excelente y por último el **0%** es Malo.

Los resultados de la mencionada pregunta concluyen que en más de las tres cuartas partes de los profesores y personal administrativo de la Institución Educativa Municipal Mocondino, consideran que la comunicación entre profesores es Buena, esto se evidencia del trabajo en grupo existente en este plantel.

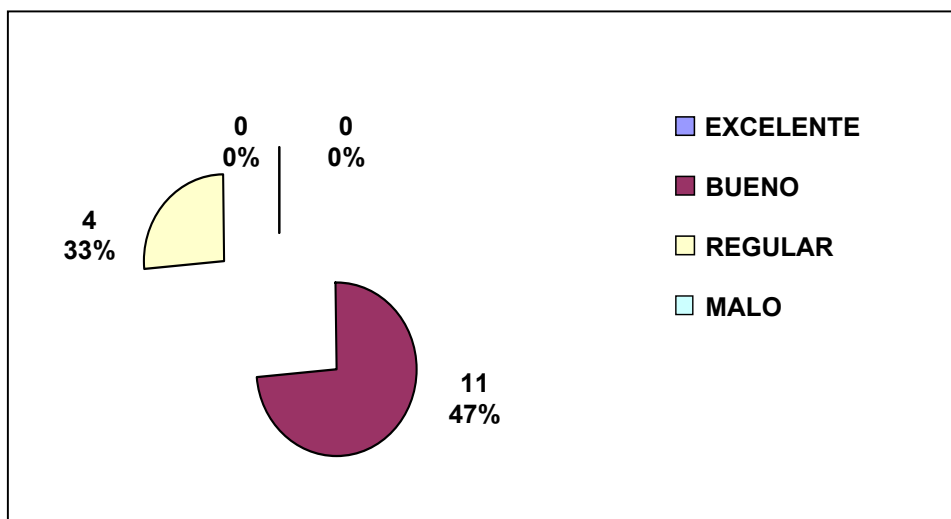
8.2.3 Comunicación entre Profesores de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 13. Comunicación Profesores

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	0	0
Bueno	11	47
Regular	4	33
Malo	0	0
Total	15	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 13. Comunicación Profesores



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿La puntualidad del profesorado de la Institución Educativa Municipal Mocondino? Los profesores y personal administrativo encuestado el **67%** es Buena, el **33%** respondió Regular, el **0%** respondió Excelente, mientras que el **0%** respondió que es Mala.

Los porcentajes obtenidos indica que en la Institución Educativa Municipal Mocondino los profesores y el personal administrativos observa que la puntualidad es una virtud en la Institución Educativa Municipal Mocondino menos de la mitad de los Estudiantes de secundaria piensan que la educación implantada en esta institución es Regular.

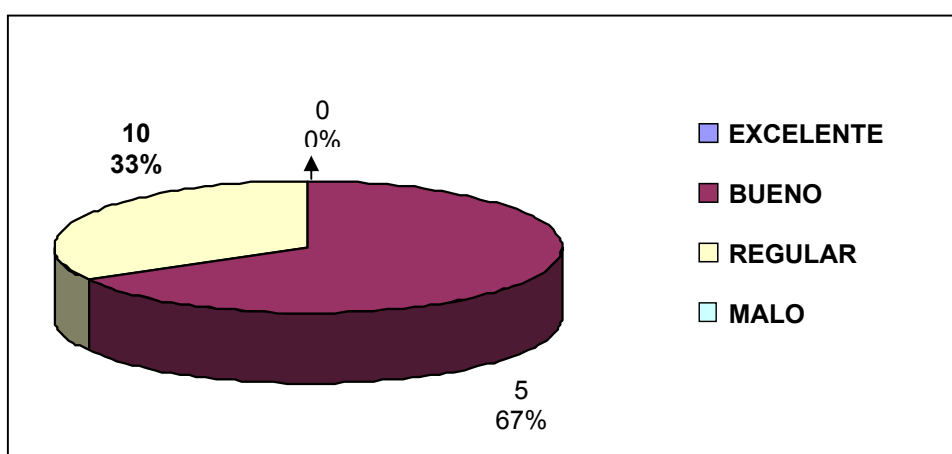
8.2.4 La puntualidad de los profesores de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 14. Puntualidad - profesores

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	0	0
Bueno	5	67
Regular	10	33
Malo	0	0
Total	15	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 14. Satisfacción en la educación - Estudiantes



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿La explicación dada en cada clase por parte de los profesores de la Institución educativa? Los profesores y personal administrativo encuestado el **80%** Bueno, el **20%** respondió Regular, el **0%** respondió Excelente, mientras que el **0%** respondió que es Mala.

La gran mayoría de los profesores y del personal administrativo de la Institución Educativa Municipal Mocondino, considera que las explicaciones dadas en cada clase son Buena.

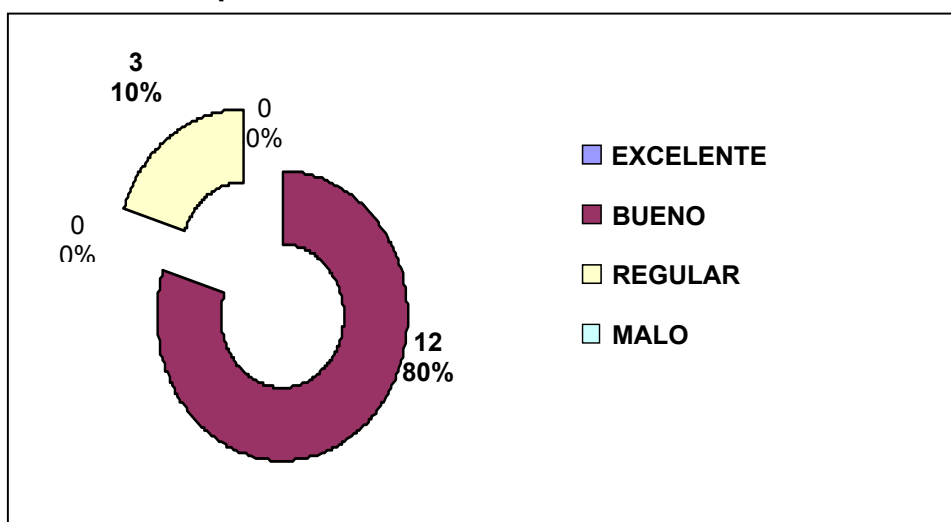
8.2.5 las explicaciones por parte de los profesores de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 15. Explicaciones

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	0	0
Bueno	12	80
Regular	3	20
Malo	0	0
Total	15	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 15. Explicaciones



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿El material suministrado por el Institución Educación Municipal Mocondino? Los profesores y personal administrativo encuestado el **47%** es Bueno, el **46%** respondió Regular, el **7%** respondió Excelente, mientras que el **0%** respondió que es Mala.

En casi la mitad de los profesores y del personal administrativo considera que el material suministrado en esta Institución es Aceptable para el desarrollo y trabajo diario dentro de esta institución.

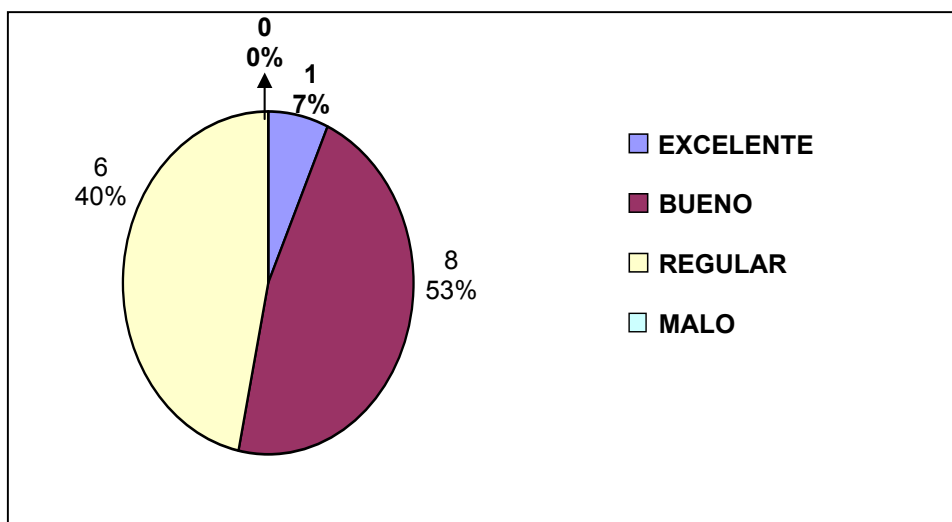
8.2.6 El material suministrado por la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 16. Material

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	1	7
Bueno	8	47
Regular	6	46
Malo	0	0
Total	15	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 16. Material



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿Como es su participación en la toma de decisiones en las laboras diarias en la Institución Educativa Municipal Mocondino? Los profesores y personal administrativo encuestado el **53%** respondió Bueno, el **47%** respondió Regular, el **0%** respondió Excelente, mientras que el **0%** respondió que es Mala.

Los porcentajes obtenidos nos indican que la Institución Educativa Municipal Mocondino más de la mitad de los profesores y del personal administrativo considera que es activa la participación en la toma de decisión, dentro de la institución.

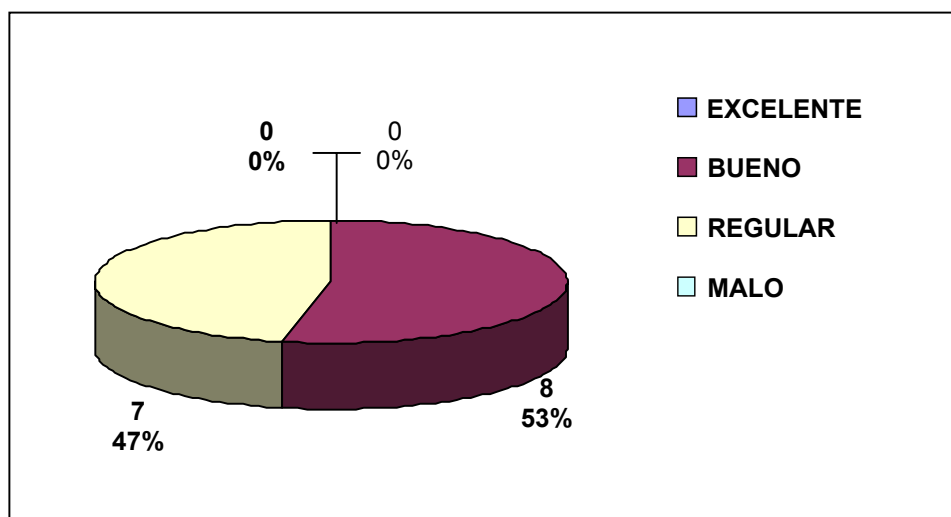
8.2.7 la participación en la toma de decisiones en la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 17. Toma de decisiones

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	0	0
Bueno	8	53
Regular	7	47
Malo	0	0
Total	15	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 17. Toma de decisiones



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿La tecnología del Institución Educativo Municipal Mocondino? Los profesores y el personal administrativo encuestado el **60%** respondió Regular, el **40%** respondió Bueno, el **0%** respondió Excelente, mientras que el **0%** respondió que es Mala.

Gran parte de los profesores y del persona administrativo de la Institución Educativa Municipal Mocondino, considera que la tecnología de esta Innatación no esta a la vanguardia en cuanto a la tecnología respecta.

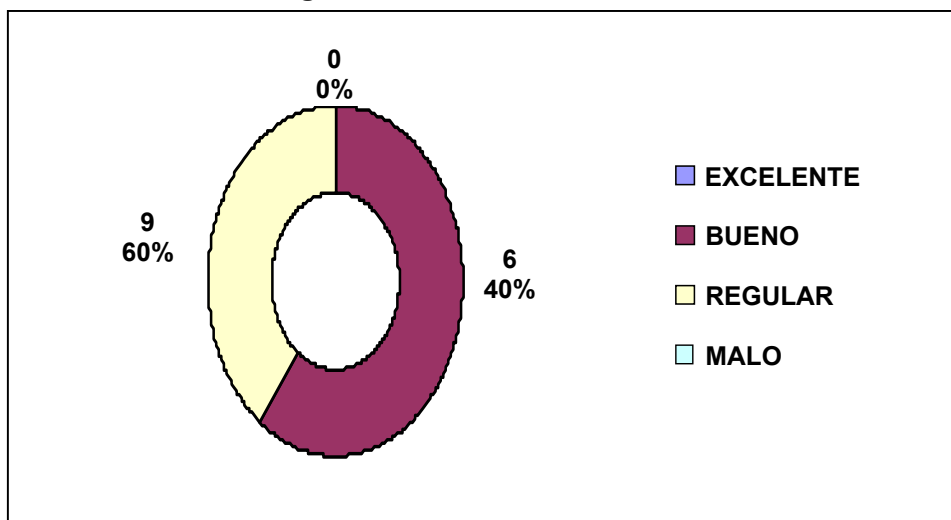
8.2.8 El material suministrado por la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 18. Tecnología

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	0	0
Bueno	6	40
Regular	9	60
Malo	0	0
Total	15	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 18. Tecnología



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿La motivación por parte de la administración de la Institución Educativa Municipal Mocondino? Los profesores y el personal administrativo encuestado el **74%** respondió Bueno, el **13%** respondió Regular, el **0%** respondió Excelente, mientras que el **13%** respondió que es Mala.

Los porcentajes obtenidos nos indica que la Institución Educativa Municipal Mocondino, prácticamente tres cuartas partes, de los profesores y del personal administrativo opinan que la motivación que imparte esta Institución Educativa Municipal Mocondino es una de las principales razones por las cuales el trabajo es Eficiente y dinámico.

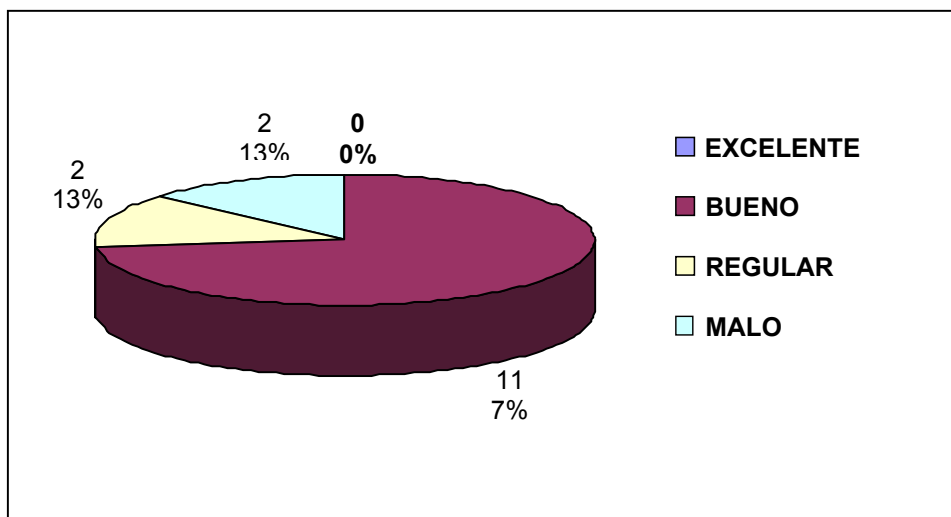
8.2.9 La tecnología de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 19. La motivación

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	0	0
Bueno	11	74
Regular	2	13
Malo	2	13
Total	15	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 19. La motivación



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

A la Pregunta ¿Las instalaciones del Instituto Educativo Municipal Mocondino? Los profesores y personal administrativo encuestado el **73%** respondió Bueno, el **20%** respondió Regular, el **0%** respondió Excelente, mientras que el **7%** respondió que es Mala.

Los porcentajes obtenidos nos indican que la Institución Educativa Municipal Mocondino, la mitad de los estudiantes de secundaria piensa que las Instalaciones del Instituto educativo Municipal Mocondino son buenas para el desarrollo de las diversas actividades

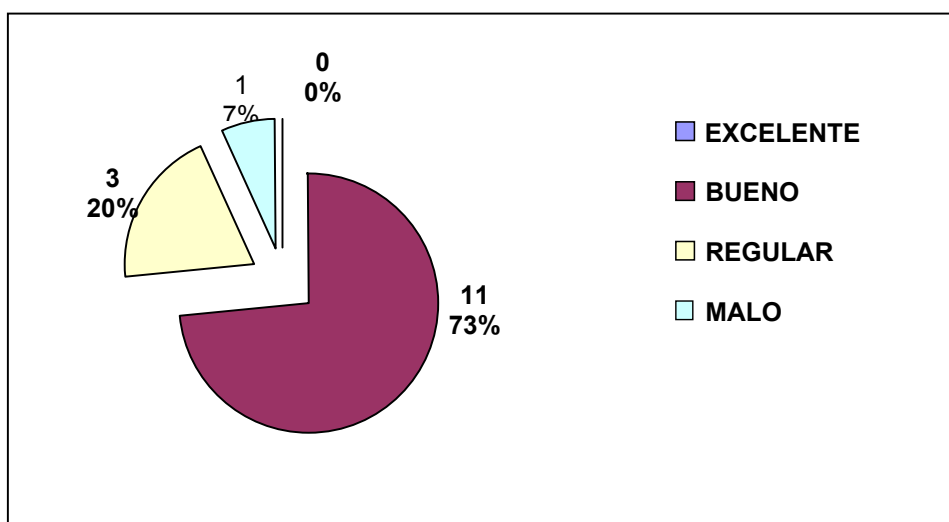
8.2.10 Las Instalaciones de la Institución Educativa Municipal Mocondino

Cuadro No 20. Instalaciones

Concepto	Frecuencia	Participación porcentual
Excelente	0	0
Bueno	11	73
Regular	3	20
Malo	1	7
Total	15	100.00

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Grafica No 20. Instalaciones



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

8.3 CONCLUSIONES

- La falta de comunicaciones entre Estudiantes y Profesores conlleva a que exista dentro de la institución un comportamiento muy regular y que los estudiantes no se sientan satisfechos con la educación implantada, además sienten que las evaluaciones realizadas no son acordes a las competencias.
- las buenas relaciones entre los profesores y personal administrativo es una de las mayores falencias que ocasionan mayor o igual resultado que la falta de comunicación entre los diferentes estamentos.
- Si bien la comunicación no es buena, las relaciones interpersonales de los profesores hacia los estudiantes es buena y se evidencia en la tolerancia y en la convivencia diaria de esta Institución.
- Una de las principales razones de que la Institución Educativa Municipal Mocondino sea reconocida a nivel regional es por su buena infraestructura, metodología, el material y la puntualidad de los profesores que ayudan al buen desarrollo físico y mental de los Estudiantes de esta Institución, a pesar de no contar con tecnología adecuada.
- La motivación que imparte la Institución Educativa Municipal Mocondino da como resultado una buena comunicación, relaciones interpersonales entre profesores y el personal administrativo y se refleja en la toma de decisiones en las labores diarias de esta Institución.

9. DIAGNOSTICO DEL INSTITUTO EDUCATIVO MUNICIPAL MOCONDINO

En este capitulo se desarrolla un diagnostico interno de la institución teniendo en cuenta su estructura organizacional aplicando de esta manera el DOFA para esta Institución.

9.1. DIAGNÓSTICO INTERNO INSTITUTO EDUCATIVO MUNICIPAL DE MOCONDINO

9.1.2 Políticas

Las políticas con las que cuenta institución educativa no están plasmadas dentro de un documento oficial sin embargo, el personal administrativo es conocedor de estas. Entre las más importantes se tiene las siguientes:

- Todos y cada uno de los miembros de la organización ya sea directivos como educadores deben conocer con propiedad la propuesta explicita del PEI; además de estar completamente convencidos de lo que se encuentra consignado en este documento y aplicar fielmente los principios en su actitud pedagógica.
- Educar en los valores.
- Actitud profesional, es decir, reflejo de una adecuada fundamentación científica, tecnológica, cultura general, ética, y un mejoramiento continuo en su capacidad profesional.
- Flexibilidad rítmica, considerar esencial el ritmo de aprendizaje del estudiante como signo de identidad de su propia personalidad.
- Aprender a aplicar: desarrollar la capacidad creativa, habilitar la inventiva propiciar la iniciativa, en todos los niveles de la organización.

9.1.3 Procedimientos

En cuanto los procedimientos existentes en la Institución educativa, estos no se encuentran establecidos dentro de diagramas o flujo gramas, pero se tienen en cuenta diferentes aspectos que llevan secuencialidad y que por consiguiente se siguen una serie de pasos para la realización de estos:

- Selección del personal
- Proceso de evaluación cualitativa permanente
- Proceso de auto evaluación institucional
- Proceso de informes periódicos a padres de familia

9.1.4 Presupuestos

Dado que hasta ahora los recursos económicos son muy escasos, no se han podido fortalecer ciertos aspectos muy importantes en la Institución Educativa como son asignaciones para proyectos de capacitación e investigación, por lo tanto hasta el momento se ha manejado este aspecto de una manera empírica, es decir se tienen en cuenta las necesidades básicas de la institución y con base en años anteriores se proyecta lo que se necesita para el periodo que se realice.

9.1.5. Estructura organizacional

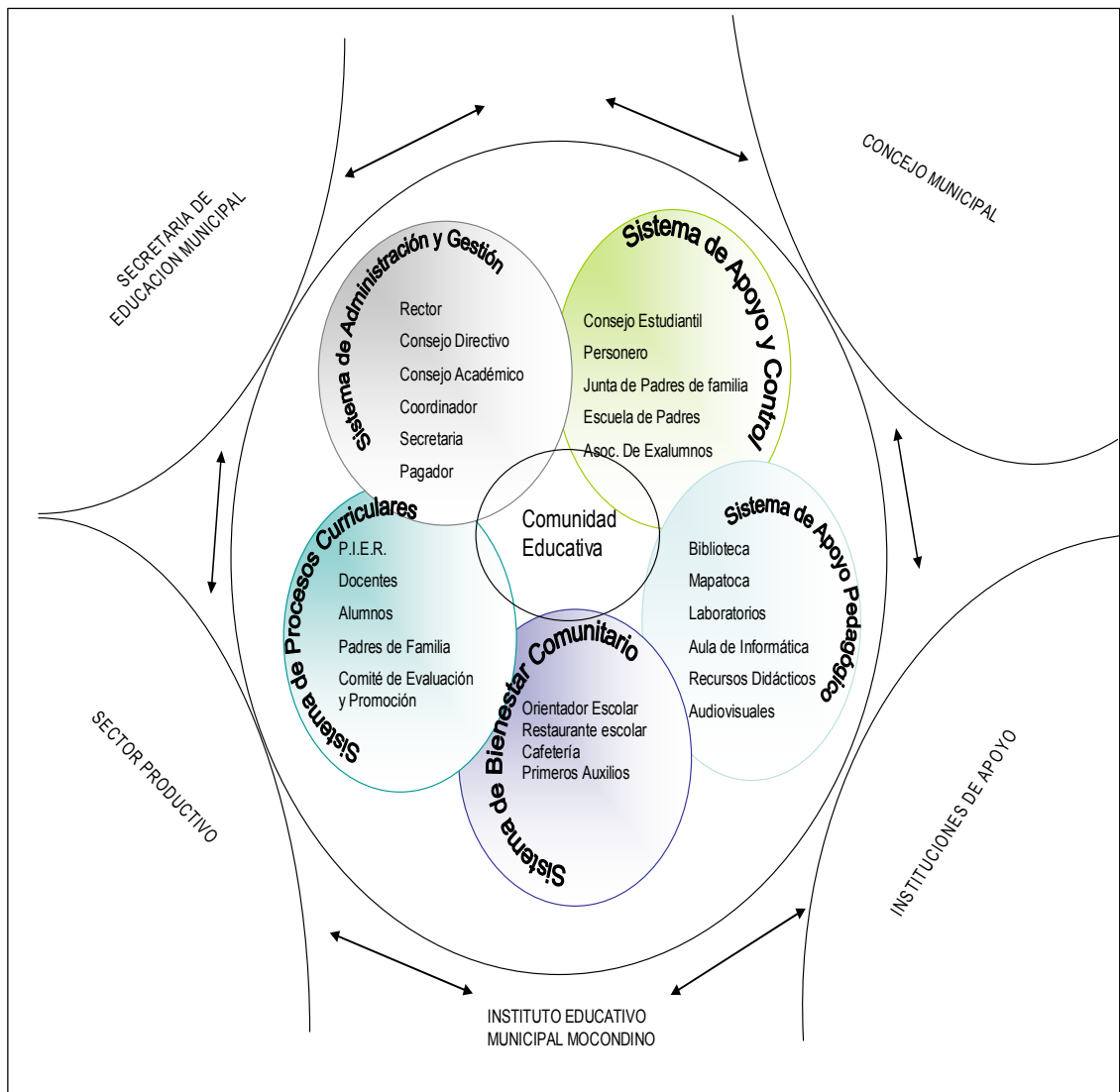
La estructura organizacional con la que cuenta actualmente la institución educativa de Mocondino es un organigrama circular, el cual no está muy bien diseñado ya que no se evidencian las líneas de autoridad y responsabilidad puesto que al parecer se toma como autoridad principal a los estudiantes, de igual forma no se identifican las relaciones entre funciones, lo que hace que no hayan niveles jerárquicos determinados y mucho menos se observa las relaciones que se desarrollan dentro de la empresa.

Dentro de la estructura organizacional se encuentran los siguientes órganos que hacen parte de esta:

- **Junta General de Socios:** integrada por los socios reunidos en el quórum, se encarga principalmente de estudiar y aprobar las reformas de los estatutos, examinar aprobar o desaprobado los balances y demás estados financieros, elegir y remover libremente a los miembros del consejo de administración y a sus suplentes.
- **Consejo de Administración:** esta conformado por 5 socios hábiles los cuales serán elegidos por la Junta General de Socios, para un periodo de tiempo de un año, una de sus funciones es proponer las reformas de estatutos, elegir y remover libremente al gerente, considerar los informes que debe presentar el gerente.
- **Gerente:** es el representante legal de la sociedad, le corresponde realizar las gestiones administrativas y financieras, toma de decisiones entre otros.
- **Secretario administrativo:** corresponde llevar los libros de registro de socios y de actas de la Junta General de Socios y consejo Administrativo y funciones encomendadas por estos estatutos.
- **Rector:** le corresponde realizar todas las gestiones académicas de la institución.

- **Coordinador general:** velar por el cumplimiento de los objetivos académicos y disciplinarios de la institución tanto con el personal docente como con los estudiantes.
- **Secretaria académica:** corresponde llevar los registros de estudiantes, docentes y programas curriculares.
- **Personal docente:** corresponde desempeñarse en sus áreas de conocimiento.
- **Personal de apoyo:** concierne mantener la planta física completamente limpia, y las funciones de portería y mensajería.

FIGURA 1. Organigrama Institucional



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

9.1.6 Manuales de funciones y de procedimientos. La empresa no cuenta con un manual de funciones ni de procedimientos ya que en cierto modo estos hacen parte del manual de convivencia de la Institución, en donde se describen los diferentes perfiles que deben tener tanto los directivos académicos, los docentes y los estudiantes, sin embargo en este manual no se describe las funciones de los órganos administrativos como el Gerente, el Consejo Administrativo y la Junta General de Socios quienes conocen sus funciones y estas tan solo están plasmadas en el acta de constitución de la sociedad.

Con respecto a los procedimientos que se llevan a cabo, estos están descritos de una forma general, no se observan flujo gramas o diagramas de procesos que evidencien paso a paso las actividades que se llevan a cabo dentro de la institución, teniendo en cuenta que dichos procesos descritos de manera general hacen referencia a la parte académica mas no a la parte administrativa.

9.1.7 Administración de personal. Lo que respecta a la administración del personal, esta se encuentra en manos de los órganos administrativos como el Gerente y el Consejo de Administración, quienes se encargan de designar el personal que se requiera para el normal funcionamiento de la organización y señalarles su remuneración.

9.1.7.1 Desarrollo: en lo que concierne al desarrollo del personal de la Institución Educativa, aún no existen programas de capacitación o desarrollo profesional para el talento humano tanto administrativo como académico puesto que la disponibilidad de recursos no lo permite, es por eso que dentro del proceso de selección del personal la organización se interesa por vincular personal altamente calificado, especialmente los docentes de las áreas principales y especiales, así mismo el personal administrativo.

9.1.7.2 Motivación: con lo que respecta a la motivación, el bajo flujo de ingresos no permite una motivación económica sin embargo existen otras formas de motivación encaminadas en el aspecto emocional las cuales consisten en hacer participe a todo el personal de la institución en la toma de decisiones y en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional en donde cada uno aporta una idea u opinión que hace parte de dicho documento, de igual forma existen actividades especiales para el personal como el reconocimiento ante toda la institución y ante los padre de familia y el direccionamiento de actividades.

9.1.7.3 Administración de salarios: la asignación de las remuneraciones en el Colegio, esta en manos del Gerente de la organización, quien a su vez hace uso de diferentes herramientas como la valoración de actividades y la calificación de meritos y nivel de capacitación de todo el personal, teniendo en cuenta que esto se hace con base en el ingreso que se tiene, debido a esto la organización cuenta con una inestabilidad académica ya que no posee la disponibilidad de retener a la

gente altamente creativa y capacitada ya que el sueldo es mas bajo que en otras instituciones y a un ofrecimiento de mayor remuneración el profesor se retira.

9.1.8 Comunicación. La institución educativa de Mocondino busca siempre mayor comunicación y mejores relaciones humanas en toda la comunidad educativa, por lo cual usan todos los medios y recursos que disponen para estar siempre en una continua retroalimentación con todas las personas que hacen parte del colegio, por ello se tiene en cuenta las formaciones generales, carteleras, reuniones frecuentes con los docentes, estudiantes, padres de familia y socios, en donde se tratan temas tanto internos a la institución como externos a esta.

Este aspecto indica el sistema de información y comunicación que tiene la institución como un soporte fundamental en el servicio que presta a los beneficiarios. Tiene que ver con la oportunidad, alcance, validez, análisis de sus hechos y datos para mejorar efectivamente el desempeño del direccionamiento estratégico de la institución.

9.1.9 Empoderamiento. El empoderamiento que el personal ha adquirido en sus respectivos trabajos es muy notable y se constituye en una fortaleza para la institución, puesto que en el momento y lugar apropiado el talento humano de esta institución toma las decisiones del caso inherentes al manejo académico de la siguiente manera:

Los docentes pueden actuar en primera instancia en la orientación, corrección y aplicación de medidas formativas basadas en los valores para buscar los cambios de actitud y de las conductas no deseables que presenten los estudiantes mediante diferentes acciones como:

- Llamada de atención en privado.
- Registro en la hoja de control o asistencia.
- Amonestación en el aula de clase, citación al padre de familia o remisión a consejería o rectoría si es necesario.
- Suspensión de clases en caso de gravedad disciplinaria o académica.

Lo que se refiere a la parte administrativa esta se encuentra en cierto modo centralizada en los órganos principales nombrados anteriormente y son ellos quienes toman las decisiones correspondientes a este aspecto quienes no han delegado ningún tipo de autoridad a terceras personas.

Es por ello que el empoderamiento no conserva la autonomía individual a nivel administrativo pero si existe en la convergencia Profesor-estudiante es decir el profesor es autónomo en sus clases.

9.1.10 Toma de decisiones. En este aspecto la Institución Educativa, permite la participación del personal en la toma de decisiones y en la organización de la

actividad académica lo cual implica darles información adicional y consultarles sobre cómo deben desarrollar las diferentes actividades. La clave de esta organización en el aspecto educativo reside en que la comunicación fluya dentro de todo los niveles es decir desde el Rector hacia los docentes, los estudiantes, los padres de familia y el personal de apoyo.

Para esta institución no basta con breves reuniones ni con una transmisión de órdenes de los gestores al personal. La participación activa del talento humano requiere la creación de grupos de reflexión para solucionar los distintos problemas y reuniones periódicas entre éstos y los gestores de la empresa. Estas reuniones recalcan la importancia del control de calidad de los servicios prestados por la compañía. Esa participación permite que la empresa aproveche al máximo la preparación de su recurso humano, así como sus iniciativas. De esta forma, se fomenta, en ciertos casos, una relación de confianza entre el empresario y sus subordinados.

Por otra parte, el aspecto administrativo, es un tanto rígido, y por consiguiente la toma de decisiones esta en cierta forma centralizada entre los diferentes estamentos que conforman la alta gerencia de la institución en la cual la administración y gestión deben llevarse a cabo de la forma que acuerden los socios. Todos los miembros deben tener los mismos derechos y el mismo poder dentro de la empresa y participar en la toma de decisiones la cual se basa en el principio de participación democrática: un miembro, un voto.

9.1.11 Control. El control que se realiza en la Institución se fundamenta prácticamente en la constante revisión de los procesos gestados y el desempeño de las personas desde los siguientes criterios

Verificación de los procesos y el cumplimiento de acciones antes que fiscalizar a los responsables.

Cada proyecto o plan presentado debe contener: actividad, fecha, objetivos, recursos, responsables y forma de evaluación.

Realización de encuestas objetivas en los distintos estamentos para detectar fallas y plantear reajustes.

Recoger sugerencias o alternativas de solución a los problemas mediante el correcto uso del buzón o la lluvia de ideas.

Observación directa y constante con aplicación de los correctivos necesarios y situaciones que estén afectando el desarrollo del proyecto educativo institucional (PEI).

El cronograma se estructura con base en las columnas de actividades y el tiempo señalado en el respectivo mes y el control de cada actividad se verifica con fundamento al proyecto presentado previamente.

9.2. ANÁLISIS INTERNO

9.2.1. Análisis de fortalezas y debilidades. El análisis que se aplica en el Instituto Educativo Municipal Mocondino ayudara a observar las fortalezas y debilidades de este, por lo tanto se la aplicara a algunos aspectos o factores importantes dentro esta institución como lo son:

- Estamento docente
- Programas académicos
- Administración de programas
- Recursos educativos
- Extensión académica
- Investigación
- Administración

Tabla No1. ESTAMENTO DOCENTE

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ★ Docentes bien calificados y capacitados en su disciplina técnica y tecnológica. ★ Alto sentido de pertenencia de algunos docentes a la institución. ★ Buena relación docente-estudiante. ★ Evaluación del docente alto por parte del estudiante. ★ Intercambio de la experiencia social del docente con el estudiante. 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Modelo pedagógico tradicional en alto porcentaje de aplicabilidad. ★ Falta de un plan de capacitación docente estructurado. ★ Bajo nivel del trabajo interdisciplinario. ★ No hay sistematización de las memorias docentes por asignatura ★ Bajo nivel de reconocimientos y estímulos al docente.

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Tabla No 2. COMUNIDAD ESTUDIANTIL.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ★ Alto porcentaje de creatividad y aprovechamiento de recursos. ★ Tienen acceso a la tecnología ★ Deseos de superación ★ Altamente operativos. 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Bajo nivel en la fundametación básica de conocimientos. ★ Lento acople con la modalidad tecnológica de la institución. ★ El estudiante enfrenta dificultades de tiempo para mayor dedicación al estudio ★ Bajo nivel de lectura, escritura y expresión oral.

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Tabla No 3. PROGRAMAS ACADÉMICOS

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ★ Flexibilidad para actualizar asignaturas ★ Pertinencia del programa con el medio social ★ Descentralización de los programas ★ Énfasis de los programas de acuerdo a los requerimientos de los estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Carga académica vs. tiempo de estudio ★ Poca retroalimentación del currículo con el estudiante y el entorno social. ★ Poco soporte bibliográfico a los planes de estudio ★ Poco contenido en investigación

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Tabla No 4. ADMINISTRACIÓN DE PROGRAMAS

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ★ La institución se proyecta con base en la planeación estratégica. ★ Áreas disponibles para la construcción 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Falta de promoción ★ La asignación de recursos es rígida debido a la escasez de estos. ★ Recursos educativos insuficientes ★ Mucho trabajo operativo y poco investigativos ★ No conocen a fondo los procesos y procedimientos ★ Falta oficializar algunos Procedimientos ★ El PEI no esta claramente estructurado, puesto que existen falencias tanto en su diagnostico como institución y en las acciones que desarrollan frente a lo que se esta realizando

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Tabla No 5. RECURSOS EDUCATIVOS

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ★ Contar con un aula de informática con accesos a nueva tecnología e Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Equipos Audiovisuales insuficientes, en parte deteriorados y en parte obsoletos, que no alcanzan a cubrir los requerimientos internos de la academia ★ El transporte de equipos a diversos sitios ante la no existencia de aulas suficientes y dotadas, acelera el deterioro de aquellos. ★ La biblioteca es muy pequeña por lo tanto no poseen la bibliografía suficiente ni actualizada.

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Tabla No 6. EXTENSIÓN ACADÉMICA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ★ Buen nivel académico Buen posicionamiento por la calidad de los estudiantes ★ Identidad programática ★ Compromiso social 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Falta de una estructura ideal para el desarrollo de una actividad organizada y con metas amplias.

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Tabla No 7. INVESTIGACIÓN

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ★ Estudiantes creativos 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Falta de recursos para la investigación ★ Pocas líneas de investigación

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Tabla No 8. ADMINISTRACIÓN

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ★ Personal altamente calificado para el desempeño de los cargos 	<ul style="list-style-type: none"> ★ Planta de cargos insuficiente para las necesidades del servicio ★ Espacio reducido de la planta física ★ Pocos recursos para la capacitación y bienestar social ★ Falta de sistematización de los procesos institucionales ★ Centralización de la toma de decisiones en la alta gerencia

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

9.3. CONCLUSIÓN

En cuanto al diagnóstico interno el organigrama del instituto no está muy bien diseñado ya que no se evidencia las líneas de autoridad y responsabilidad como también no se identifican los niveles jerárquicos de la institución. Por otra parte no cuenta con un manual de funciones, ni procedimientos haciendo que los procesos que se generan en la institución sean más lentos ya que no existen flujogramas de procesos que evidencien los pasos de cada actividad que se llevan a cabo en la misma.

En la toma de decisiones la institución Educativa Mocondino permite la participación de todo el personal lo cual permite que exista buena comunicación entre toda la organización desde el rector hacia los docentes, estudiantes, los padres de familia y el personal de apoyo.

Con base a la información suministrada en la realización de las encuestas a diferentes estamentos de la Institución Educativa Municipal Mocondino se puede concluir que dicha Institución necesita el Manual de Calidad, para ofrecer una educación con calidad y el personal que conforma sea competente de acuerdo a las exigencias del gobierno, satisfacer las necesidades del cliente Externo como Interno y satisfacer las necesidades del momento actual.

10. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

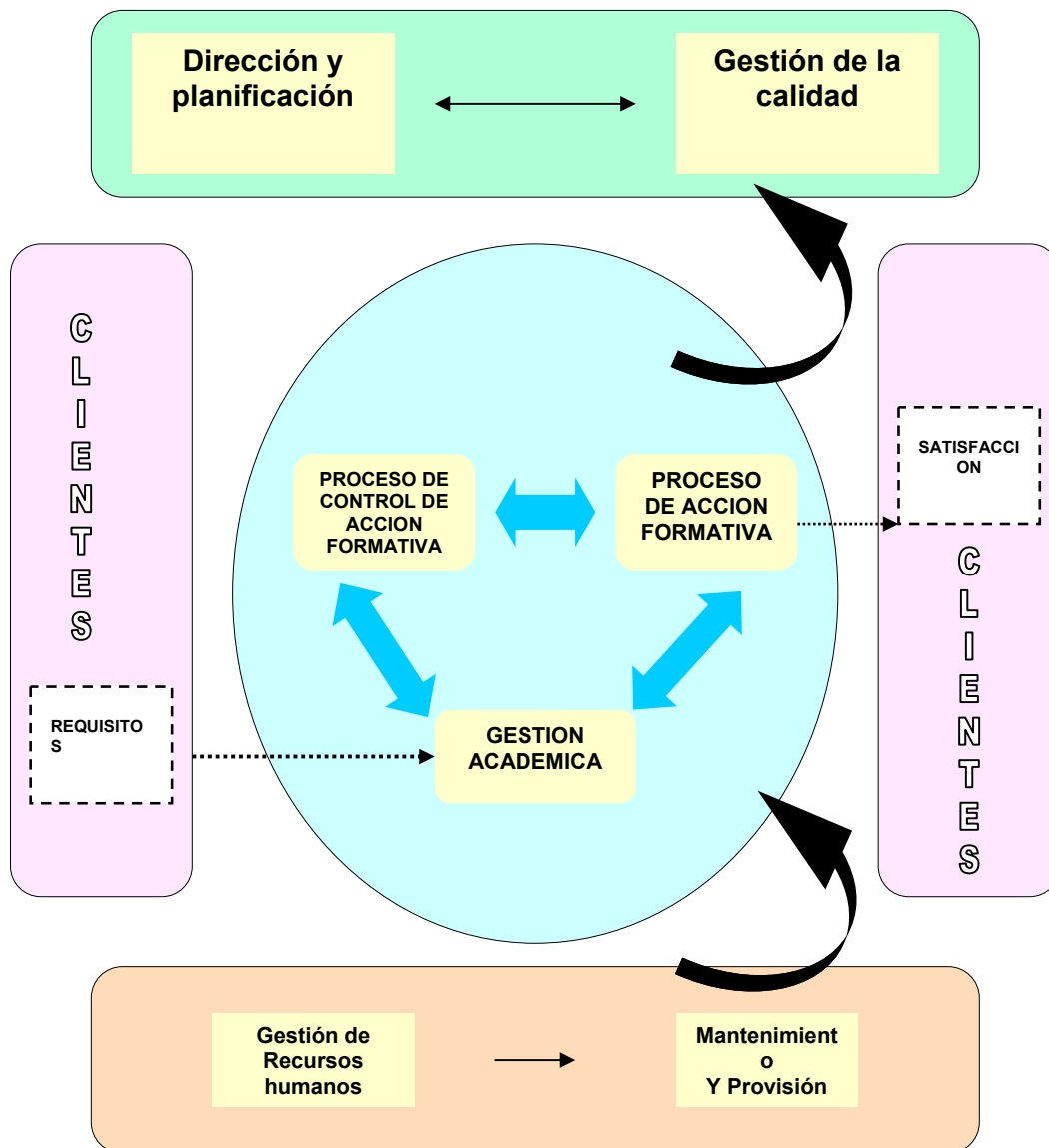
10.1 REQUISITOS GENERALES:

La Institución Educativa Municipal Mocondino ha recopilado toda la información referente al establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad en el Manual de Calidad revelando en él, el compromiso y el cumplimiento de la norma NTC ISO 9001:2000, y el mejoramiento continuo, todo esto con un solo fin: “La satisfacción de todos los clientes ya sean internos y externos”

El instituto por medio de un mapa de procesos ha documentado e identificado los procesos necesarios para la implementación efectiva del sistema de gestión de la calidad; así, como la interacción y secuencia de los mismos. Se ha definido tres categorías de procesos atendiendo a su finalidad:

- **Procesos Estratégicos.** Procesos que establecen las directrices necesarias para la planificación de los procesos clave y soporte, según las demandas del entorno y la disponibilidad de recursos del Colegio.
- **Procesos Clave.** Procesos de operación y control desarrollados por el Instituto Educativo Municipal Mocondino para la prestación de sus servicios educativos, y que constituyen la base de la percepción externa de los clientes.
- **Procesos de Soporte.** Procesos que gestionan los recursos (materiales, humanos, tecnológicos, económicos) necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos clave del Centro, cuyo diagrama se expone a continuación:

Figura No. 2 MAPA DE PROCESOS INSTITUTO EDUCATIVO MUNICIPAL DE MOCONDINO



FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

El control, operación y seguimiento de los procesos, se fundamenta y asegura en la asignación y disponibilidad de las actividades, los responsables y recursos necesarios para el eficaz desarrollo de éstos. Para cada proyecto se dan los lineamientos en la respectiva caracterización de procesos que se expone a continuación:

10.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUTO EDUCATIVO MUNICIPAL DE MOCONDINO

Tabla No 9 INSTITUTO EDUCATIVO MUNICIPAL DE MOCONDINO PROCESOS ESTRATÉGICOS

RESPONSABLE:		OBJETIVO:			
Alta dirección		Definir los criterios generales en cuanto a la calidad en el servicio educativo del Instituto Educativo Municipal Mocondino.			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
Reglamento interno	Criterios	<ul style="list-style-type: none"> • Se definen los lineamientos generales en cuanto a la oferta educativa, el alcance de los servicios, calidad, becas, relaciones con la comunidad, calendario general y los criterios para la asignación de recursos así como las formas y frecuencia de la evaluación institucional. • Se revisa el desempeño global de la Institución. • Se actualiza el planeamiento estratégico de corto y mediano plazo con la participación de la Alta Dirección y el Comité de Dirección. • Se definen con la Conducción Intermedia los objetivos del año para todo el Grupo Educativo. • Se asignan recursos y se evalúan los resultados alcanzados 	Definición de Políticas	Dirección y planificación	<p>Reglamento interno (ver Anexo k)</p> <p>Calendario Escolar (ver Anexo D)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Establece los principios educativos y organizativos del Colegio. 			

Proyecto Educativo Institucional	Criterios	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora y revisa (al menos cada cuatro años o cuando las exigencias legislativas o del Plan de Mejora así lo establezcan) el Proyecto Educativo Institucional del Instituto donde se definen las metas educativas y los principios pedagógicos, y de calidad para el funcionamiento del Colegio. • El Proyecto Educativo Institucional es elaborado y evaluado de acuerdo a los requisitos de la norma. • Se actualiza el Proyecto propio del Colegio o Sección de acuerdo con los requerimientos oficiales, las políticas institucionales y los servicios, metodologías y estrategias de aprendizaje particulares del Instituto. 	Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad	Gestión de la calidad	Proyecto educativo Institucional
Requerimientos Legales		Requerimientos de la empresa	Requerimientos de la norma		
Ley 115 de 1994 Ley 715		<ul style="list-style-type: none"> • Norma NTC ISO 9001:2000 • Proyecto Educativo Institucional 	5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque al Cliente 5.4 Planificación 5.6 Revisión por la dirección		
Recursos					
Recursos Humanos: Directivos, Docentes, De apoyo Recursos Físicos: Instalaciones, Equipos de computo Recursos Financieros: Presupuestos					

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

En este cuadro se indica la relación que existe por parte de la Institución con los diferentes proveedores como por ejemplo el proyecto educativo Institucional el cual brinda unos elementos de entrada que son claves para planear las actividades por parte de la Institución. Teniendo en cuenta que en cada una de estas actividades hay un responsable el cual es el encargado de que el producto final en este caso el servicio cumpla con las expectativas y requerimientos tanto legales, de las organizaciones basadas en las exigencias de la norma.

Tabla No 10. INSTITUTO EDUCATIVO MUNICIPAL DE MOCONDINO PROCESOS CLAVE

RESPONSABLE:		OBJETIVO:			
Todo el personal		Establecer los procesos y procedimientos principales para la prestación del servicio en término de calidad y mejora continua.			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
Manual de convivencia	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Se describe la metodología para la difusión y captación de clientes y su seguimiento. • Se realizan los trámites administrativos necesarios para la inscripción de aquellos que acuerdan con el servicio. • Se registran los estudiantes a través de la matricula académica y financiera • Establecer la inducción necesaria para estudiantes nuevos 	Ingreso de Estudiantes	Gestión Académica	Manual de calidad Formato de inscripción (ver Anexo E) Formato de matricula (ver Anexo F)
Programas Escolares	Actividades curriculares	<ul style="list-style-type: none"> • Se seleccionan, jerarquizan y secuencian los Contenidos por área, ciclo y nivel. • Se incluyen las orientaciones en formación integral (formación en valores cristianos, deportes y salud, prevención, interacción con la cultura local, regional y 	Formación y enseñanza	Proceso de acción formativa	Programas didácticos(ver Anexo G)

		<p>mundial) y en la adquisición de herramientas para el desarrollo del potencial (formación tecnológica, comunicaciones, estrategias de aprendizaje).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Docentes responsables de cada curso planifican la distribución de contenidos, actividades, recursos y evaluaciones para el período escolar anual, atendiendo a los lineamientos del Proyecto Institucional. • Se lleva a la práctica el programa establecido en el planeamiento del Curso. • Se gestionan las actividades didácticas especiales como viajes de estudio, salidas y proyectos de trabajo transversales a la estructura 			
Programas Escolares	Resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Se describen las metodologías y frecuencias para la evaluación de los alcances en los aprendizajes de los alumnos del curso. • Se evalúa el proceso de aprendizaje produciéndose los registros y boletines de notas correspondientes. 	Evaluación de Estudiantes	Proceso de control de acción formativa	<p>Registros y boletines de notas (ver Anexo I)</p> <p>Listas de estudiantes (ver Anexo J)</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Se evalúa la práctica docente y se ajustan los planes y estrategias implementados. • Se registran y actualizan los datos de los alumnos, su desempeño e historial general, de acuerdo con la documentación oficial y particular del colegio requerido. • Se realiza el seguimiento de la evolución académica y disciplinaria de los alumnos, la orientación psicopedagógica de los mismos y la alerta temprana. 			
Requerimientos Legales		Requerimientos de la empresa	Requerimientos de la norma		
		<ul style="list-style-type: none"> • Norma NTC ISO 9001:2000 • Proyecto Educativo Institucional 	7.1 Planificación de la prestación del servicio 7.2 Procesos relacionados con el cliente 7.5.1 Producción y prestación del servicio 7.5.2 Control de la producción y prestación del servicio 7.5.4 Propiedad del cliente		
Recursos					
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos: Directivos, Docentes, De apoyo • Recursos Físicos: Instalaciones, Equipos de computo, papelería • Recursos Financieros: Presupuestos 					

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

Esta tabla nos indica los diferentes procesos y procedimientos que deben ser ejecutados por todos los elementos de entrada como por ejemplo los estudiantes los cuales deben cumplir unos requisitos y actividades con el propósito de conocer las exigencias y parámetros establecidos por la Institución con el fin de que el servicio sea medible en término de calidad y mejora continua.

Tabla No 11 INSTITUTO EDUCATIVO MUNICIPAL DE MOCONDINO PROCESOS CLAVE

RESPONSABLE:		OBJETIVO:			
Todo el personal		Gestionar todos los recursos y criterios necesarios en el sistema de gestión de la calidad.			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
Proyecto Educativo Institucional	Recurso humano	<ul style="list-style-type: none"> • Se determinan los requisitos de ingreso para el personal docente y no docente • Se llevan a cabo las acciones administrativas correspondientes al alta del personal. • Se determinan los temas de capacitación, metodologías y evaluación del personal. 	Recurso humano ideal	Gestión del talento humano	Programas de capacitación (ver Anexo H) Requisitos de personal (ver Anexo J)
Proyecto Educativo Institucional	Recursos varios	<ul style="list-style-type: none"> • Se resuelven los pedidos asociados al mantenimiento general y la infraestructura de los edificios y ambientes de trabajo (limpieza, carpintería, pintura, herrería, gas, plomería, vidrios, electricidad y telefonía). 	Dotación de recursos	Mantenimiento y Provisión de Recursos	Formatos de Pedidos

		<ul style="list-style-type: none"> • Se compra, recibe, controla y distribuye el material didáctico, librería, tonel para fotocopiadoras y los productos alimenticios y farmacéuticos requeridos. • Se resuelven los pedidos asociados al mantenimiento de los equipos informáticos, programas de computación y redes de datos. • Se compran, reciben, controla y distribuyen los insumos de computación (diskettes, CD-Roms, cartuchos y tonel para impresoras). • Se resuelven los pedidos asociados al mantenimiento de televisores, videograbadoras y retroproyectores. • Se resuelven los pedidos asociados al uso de instalaciones especiales (salones y otros espacios) y sus requerimientos particulares que implican el control de la provisión de los mismos por otras áreas de soporte involucradas. 			
--	--	--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Se gestiona la provisión de papelería institucional, gráfica y publicidad, decoración de ambientes e insumos varios controlados por la Dirección de Soporte. 			
Requerimientos Legales		Requerimientos de la empresa	Requerimientos de la norma		
		<ul style="list-style-type: none"> • Norma NTC ISO 9001:2000 • Proyecto Educativo Institucional 	7.4 Compras 7.4.2 Información de compras 7.4.3 Verificación de los productos comprados		
Recursos					
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos: Directivos, Docentes, De apoyo • Recursos Físicos: Instalaciones, Equipos de computo, papelería • Recursos Financieros: Presupuestos 					

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

10.3 EVALUACIÓN E INDICADORES DE GESTION

Tabla 12. INDICADORES DE GESTION

DENOMINACIÓN	OBJETIVO	FORMA DE CONSTRUCCION
Auditorías realizadas	Conocer la eficiencia administrativa para la realización de auditorías	Número de auditorías realizadas/Número de auditorías programadas
Atención solicitudes	Conocer la eficiencia en la atención de solicitudes del personal	Número de solicitudes atendidas/Total solicitudes
Área de trabajo disponible en aulas	Conocer el área de trabajo disponible en aulas	Metros cuadrados de aulas con relación al número de estudiantes
Área de trabajo disponible en laboratorios	Conocer el área de trabajo disponible en laboratorios	Metros cuadrados de laboratorio con relación al número de estudiantes
Área de trabajo disponible en talleres	Conocer el área de trabajo disponible en talleres	Metros cuadrados de talleres con relación al número de estudiantes
Cobertura de la biblioteca	Establecer el número de libros disponibles por estudiante	Número de volúmenes de la colección bibliográfica de la institución/Total estudiantes*100
Diagnósticos realizados	Obtener información sobre situaciones, procesos o procedimientos	Numero de situaciones, procesos o procedimientos evaluados/Número de situaciones, procesos o procedimientos programados para evaluación Diagnósticos realizados/Diagnósticos programados
Encuestas aplicadas	Conocer la eficiencia en el análisis de encuestas que den cuenta de situaciones o problemas específicos	Número de encuestas aplicadas/Número de encuestas programadas
Eficiencia en el logro de metas	Conocer la eficiencia en el logro de las metas programadas	Porcentaje de la meta logrado/Porcentaje de recursos ejecutados

Índice de espacios de participación en la planeación del desarrollo institucional	Conocer la capacidad de generación de espacios de participación en el desarrollo institucional	Número de espacios de participación generados / número de espacios de participación programados*100
Índice de eficiencia en el registro de actividades académicas	Conocer el porcentaje de actualizaciones del sistema de información académico	Número de actividades académicas registradas / Número de actividades académicas realizadas * 100
Índice de adquisiciones bibliográficas	Conocer el incremento de adquisiciones del material bibliográfico	Número de adquisiciones bibliográficas / Número de requisiciones bibliográficas * 100
Índice de adquisición de equipos	Establecer el grado de cubrimiento de las necesidades institucionales en cuanto a la adquisición de equipos	Número de equipos adquiridos/Total de equipos programados*100
Índice de capacitaciones realizadas	Conocer la eficiencia administrativa en la capacitación del personal	Número de capacitaciones realizadas/Número de capacitaciones programadas*100
Índice de docentes especialistas	Establecer el grado de formación académica del profesorado seleccionado	Número de docentes con preparación académica especialistas seleccionados / Total docentes del tecnológico * 100
Índice de docentes profesionales	Establecer el grado de formación académica del profesorado seleccionado	Número de docentes con preparación académica profesional seleccionados / Total docentes del tecnológico * 100
Docentes por tecnología	Determinar la eficiencia del apoyo administrativa en relación con el número de programas	Número de tecnologías/Número de docentes

	académicos	
Estudiantes por docente	Determinar la eficiencia administrativa en relación con el número de docentes por estudiante	Número de estudiantes /Número de docentes
Índice de estrategias para la evaluación docente	Conocer las modificaciones necesarias al proceso de evaluación docente	Número de estrategias para la evaluación docente aplicadas / Número de estrategias para la evaluación docentes programadas * 100
Índice de eficacia	Conocer las metas logradas optimizando recursos	Porcentaje de logro meta física/ Porcentaje de ejecución financiera
Índice de estudios de necesidades	Determinar las necesidades institucionales para su desarrollo	Número de estudios sobre necesidades realizados / Número de estudios programados*100
Índice de evaluación	Conocer la eficiencia en la evaluación de desempeño del personal, docentes, egresados, procesos, procedimientos, sistemas, documentos	Número de personas, procesos, procedimientos, sistemas evaluados/Número de personas, procesos, procedimientos, sistemas, documentos que se deben evaluar*100 Número de evaluaciones realizadas/Número de evaluaciones programadas*100
Índice de información	Conocer la eficiencia en el suministro de información	Número de personas informadas/Número de personas que deben recibir la información*100
Índice de mejoras de las herramientas académicas	Conocer la capacidad institucional para mejorar la herramientas académicas	Numero de mejoras de herramientas de los procesos académicos / Número de propuestas de mejoras * 100
Índice de incremento en la oferta académica	Conocer el incremento de la oferta académica institucional	Número de programas ofrecidos en un período dado / Número de programas ofrecidos en un período anterior * 100

Índice de participación	Conocer la participación del personal de los diferentes estamentos en las actividades institucionales	Número de personas participantes/Total personal institucional invitado a participar*100
Índice de procesos ajustados a las normas de calidad	Determinar la calidad de los procesos institucionales	Numero de procesos y programas ajustados a las normas de calidad / Numero de procesos y programas institucionales * 100
Índice de personal capacitado	Conocer la eficiencia en la ejecución del plan de capacitación	Personas que recibieron capacitación en el año / Total empleados *100
Permanencia estudiantil	Conocer en promedio de cursos que cursan los estudiantes para terminar cada año	Número de años cursados/Número de cursos
Índice de programas académicos iniciados	Conocer la eficiencia en la implementación de programas académicos	Número de programas académicos iniciados/Número de programas proyectados para iniciar*100
Índice de satisfacción del personal	Conocer la eficiencia en la atención del personal institucional	Personal atendido satisfactoriamente / Número de personas que han requerido atención en la sección*100
Índice de servicios prestados	Conocer la eficiencia en la prestación de servicios en cualquier dependencia institucional	Número de servicios prestados/Número de servicios requeridos*100
Índice de utilización adecuada del uniforme	Conocer la eficiencia en el cumplimiento de las políticas de presentación personal y la utilización del uniforme	Personal uniformado adecuadamente / Personal que tiene derecho a dotación * 100

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

10.4 Manual de calidad:

El Manual de la Calidad define la Política de la Calidad del Instituto municipal de Mocondino, que orienta la gestión de los servicios educativos para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Organización ha generado el presente manual de la calidad para consignar las directrices en torno a la forma en que se cumplen con todos los requisitos especificados en la norma ISO 9001:2000

El Manual de la Calidad es de uso público y se distribuye a personas identificadas que tienen responsabilidades con la gestión de la calidad. Estos individuos son responsables de mantenerlo actualizado de acuerdo a la reglamentación vigente y guardarlo en forma segura, siguiendo el Procedimiento necesario.

Puede ser necesario efectuar cambios en el Manual de la Calidad de tiempo en tiempo. Cualquier sugerencia de modificación debe hacerse por escrito y ser dirigida al Representante de la Dirección para su consideración. Los cambios al contenido del Manual de la Calidad serán hechos de acuerdo al Procedimiento de Control de Documentos y Registros.

10.4.1 Control de documentos

El Instituto Educativo Municipal de Mocondino controla los documentos necesarios para el sistema de calidad por medio del procedimiento PAC-02: "Control de Documentos del Sistema de Calidad", cuyo contenido establece las pautas para el cumplimiento de los requisitos consignados en la norma ISO 9001/2000.

Para promover la estandarización de los documentos pertenecientes al sistema de gestión de la calidad, se tienen en cuenta los lineamientos descritos en el procedimiento: PAC-01 "Normalización de Documentación del sistema de calidad". La aplicación total o parcial de este procedimiento dependerá de la necesidad del área que genera un documento.

10.4.2 Control de registros

En el sistema de calidad implementado en la "Institución Educativa Municipal Mocondino", se mantienen registros (evidencia), para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y la eficaz operación del sistema de gestión de la calidad.

Para el efecto se ha establecido y documentado el procedimiento "Control de los registros de calidad", PAC-13, cuyo contenido establece las pautas de cumplimiento de los requisitos consignados en la norma ISO 9001/2000

10.5 CONCLUSIONES

- El tema tratado en este capítulos se basa en la planificación de los Procesos Estratégicos, Procesos Claves y Procesos de Soporte; en el cual se debe lleva un control para no tener ningún inconveniente, cumpliendo con el objetivo principal de este proyecto, llevando registros de todos los procesos.
- Este capítulo es en realidad un punto de partida para la aplicación y la investigación en este campo
- Fue necesario definir los criterios generales en cuanto a la calidad en el servicio educativo del Instituto Educativo Municipal Mocondino.
- Tener establecido los procesos y procedimientos principales para la prestación del servicio en término de calidad y mejora continua.

11. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCION

La alta dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continúa de su eficacia, a través de:

- La comunicación a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los reglamentarios y legales.
- Estableciendo la política de la calidad.
- Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección.

11.1 ENFOQUE AL CLIENTE

Para mantener el enfoque al cliente, en la planificación de cada centro de actividad, de los proyectos que emprende la organización, se desarrollan las siguientes actividades en torno a los requisitos establecidos por el cliente:

- Son identificados y se determinan a través de la revisión de cada actividad y la evaluación de las necesidades del proyecto, área específica. Se formalizan por medio de un documento o registro, en el cual se enuncian claramente los requisitos especificados por el cliente, además de los no especificados pero necesarios (Ejemplo: proyecto se revisa y se ensaya específicos o documento equivalente).
- Son comunicados por medio de la distribución del documento que contenga dichos requisitos a las áreas pertinentes.
- Son establecidos los mecanismos de cumplimiento de estos requisitos (seguimiento y control) por medio de los procedimientos, documentos y registros inherentes a los mismos.
- Se hace seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Tabla No 13 MATRIZ DE DIRECTRICES DE CALIDAD

CLIENTE	REQUISITOS	IMPLEMENTACION SGC	GESTION TALENTO HUMANO	INVESTIGACION	PEI	TOTAL
MATRICIA	EDUCACIÓN AVANZADA	10	9	10	8	<u>37</u>
	MODELO PEDAGÓGICO	10	8	8	10	36
	PORTAFOLIO DE SERVICIO	10	8	8	9	<u>37</u>
TOTAL		<u>30</u>	26	26	<u>27</u>	

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

En la matriz se identifica unas directrices las cuales permiten estructurar una política de calidad de acuerdo a los requerimientos de la institución basados en la misión y visión del la misma teniendo en cuenta que se le asigna un porcentaje a cada una de ellas de acuerdo ala importancia y expectativas del usuario que se beneficia con el servicio.

Tabla No 14 POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

DIRERCTRICES DE CALIDAD	OBJETIVOS	NOMBRE	UNID	FRCUENCIA	PROCESO DE CALCULO	SENTIDO	META	FUENTE DE INFORMACION
IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE CALIDAD	Describir de forma general el conjunto de compromisos, responsabilidades, procesos y recursos		%	1 año	Numero de aplicabilidad Numero de verificaciones exitosas	Positivo	100%	Manual ISO 9001 - 2000
PEI	Crear estrategias que conlleven a la formación integral de los estudiantes	PEI	%	1 AÑO	Numero de aplicabilidad de años anteriores Numero de verificaciones exitosas	Positivo	100%	Fuentes primarias y fuentes secundarias
EDUCACION AVANZAADA	Implementar un modelo de educación acorde a las exigencias y expectativas de los estudiantes	Modelo de educación actual	%	1 año	Numero de ICFES anteriores ICFES actuales	Positivo	100%	Fuentes primarias y fuentes secundarias
PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Ofrecer una amplia gama de servicios con énfasis en las diferentes modalidades de educación	Servicios	%	6 meses	Numero de servicios anteriores Aceptación del servicio	Positivo	100%	Internet

FUENTE: Esta Investigación. Pasto, 2005

11.2 POLÍTICA DE CALIDAD:

Lograr satisfacción en los estudiantes, personal docente y no docente y sus familias, a través de la provisión de servicios educativos y de otros servicios para la comunidad, que cumplan con los requisitos acordados a partir del Instituto atendiendo al compromiso permanente con la mejora continua.

De igual forma proporcionar a los estudiantes una formación de calidad en condición de personas de la sociedad, esto a través de la implantación de un sistema de gestión de calidad que permita no solo cumplir las expectativas de los clientes si no también en una mejora continua del educativo que se presta.

Considerando que la participación de todos los miembros de la comunidad educativa es primordial para el establecimiento, seguimiento, evaluación y mejora del SGC que conlleve a la mejora en el proceso clave como centro educativo, teniendo en cuenta que una excelente gestión y capacitación del talento humano es indispensable para que participen en todas las acciones determinantes de la calidad.

11.3 PLANIFICACIÓN

11.3.1 Objetivos de Calidad

- Establecer y mantener un sistema de gestión de calidad efectivo y útil, planeado y desarrollado por todos los miembros del colegio.
- Asegurar que la dirección, el personal docente y no docente estén capacitados y familiarizados con los objetivos del sistema de calidad.
- Gestionar el servicio educativo de manera eficaz atendiendo a los requisitos, principios solidarios y especificaciones oficiales de la educación en sí.
- Lograr la satisfacción de los clientes a través la provisión de una formación de calidad.
- Cumplir con los requisitos exigidos y acordados en la misión y visión del colegio a partir de un proceso de mejora continua.
- Asegurar que el personal está entrenado para realizar su trabajo adecuadamente en el marco de la Política de la Calidad.
- Gestionar nuestros servicios de manera eficiente, atendiendo a los principios solidarios que surgen de nuestro Ideario.

- Proveer servicios educativos que cumplan con las especificaciones oficiales y que tengan en cuenta las tendencias emergentes del mundo académico y laboral y la cuestión social.

11.3.2 Planificación del sistema de gestión de calidad

El sistema de gestión de calidad esta sujeto a futuras modificaciones debido principalmente a:

- Posibles cambios en la norma ISO 9001:2000
- Cambios relacionados con la legislación del Colegio o del sector de la educación
- Cambios en la normatividad del Instituto Educativo de Mocondino
- Posible inclusión de nuevas dependencias o procesos
- La incorporación de nuevas tecnologías que puedan tener impacto sobre el Sistema de Gestión de Calidad.

11.4 RESPONSABILIDAD AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

Las principales funciones de los órganos unipersonales y colegiados que intervienen en la implantación del sistema de calidad son las que se indican a continuación:

DIRECTOR GENERAL

- Preside el Comité de Calidad.
- Establece la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.
- Asigna los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Designa al Representante de la Dirección.
- Revisa y aprueba el Manual de la Calidad.
- Aprueba el plan anual de la calidad.

COMITÉ DE CALIDAD

- Define el alcance de la Norma en el instituto

- Selecciona la Consultora y la Certificadora para la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
Lidera las acciones de desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio
- Difunde la política, los requisitos, los objetivos y los logros de la calidad.
- Fija las grandes líneas para el trabajo de elaboración del plan anual de la calidad.
- Asegura el cumplimiento del plan anual aprobado.
- Realiza revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad.

11.4.1 Representante de la dirección

La Alta Dirección define quién tiene la responsabilidad y autoridad necesarias para implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad en forma eficaz. Designa un miembro de la Dirección como Representante de la Dirección, y asegura que se establezcan los procesos apropiados de comunicación dentro de la Institución, definiendo las siguientes funciones:

- Conduce el desarrollo, la implementación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegura que el Sistema cumpla con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.
- Coordina las actividades con el Organismo de Certificación.
- Informa al Comité de Calidad sobre la efectividad del Sistema.
- Genera las comunicaciones necesarias y las difunde a todos los interesados.
- Prepara y desarrolla el programa de auditorias internas.
- Desarrolla el plan anual de la calidad y planes de mejora correspondientes.
- Aprueba y actualiza todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisa los contenidos de los planes de formación del personal en calidad.
- Verifica el resultado de las acciones correctivas.

- Releva y gestiona las necesidades de recursos requeridas para la operatoria del Sistema de Gestión de la Calidad.

11.4.2 Comunicación interna

La Dirección del Instituto Educativo Municipal de Mocondino tiene definidos canales adecuados para asegurar que la información relativa a la operación y eficacia de los procesos fluya a través de toda la organización. Cada proceso tiene definidos los criterios para asegurar que la información necesaria (documentos, criterios, responsabilidades, registros, indicadores, incidencias, etc.) este disponible al personal apropiado para la toma de decisiones. Igualmente, la dirección del Centro utiliza tanto el Claustro como cualquier otro medio disponible para informar sobre la operación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

11.5 REVISIÓN POR LA DIRECCION

11.5.1 Generalidades

El Sistema de Calidad es revisado semestralmente por la Alta Dirección en reuniones conducidas por el Director General para asegurarse de la mejora continua y los cambios que sean necesarios, mediante el análisis realizado en la Revisión por la Dirección, que supone la entrada para la planificación de los objetivos de calidad del período siguiente.

Con carácter general, el Informe de Revisión por la dirección contendrá la siguiente estructura:

Parte 1: Introducción

Parte 2: Análisis de los elementos del sistema

Parte 3: Conclusiones Globales sobre la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en el periodo

11.5.2 Información para la revisión:

Previamente a la reunión el Representante de la Dirección circulará a todos los miembros del equipo de la Alta Dirección la agenda con los temas a tratar en la reunión. La misma deberá contener como mínimo la consideración de los temas Pendientes de la revisión anterior y las quejas recibidas en el período, resultados de auditorias realizadas y estado de los planes de acción relevantes que se estén ejecutando.

11.5.3 Resultados de la revisión

El Representante de la Dirección emitirá un informe sobre lo tratado y las recomendaciones y acciones que se deberán llevar a cabo con sus responsables y objetivos de plazos.

El informe emitido será un plan de mejora que se establece con carácter anual y que recoge los objetivos concretos de calidad establecidos para el siguiente período de mejora. No obstante, se realiza una concreción de objetivos cuantificados a alcanzar durante el período aplicable en el Plan de Seguimiento y Medición del Centro y año en curso.

Para dinamizar y desplegar dicho plan de mejora, la Dirección del Colegio impulsa la participación de todo el personal en Comisiones y Grupos de Mejora con los objetivos fundamentales de impulsar la aplicación del Plan de Mejora aprovechando las aportaciones de todos.

El Grupo Coordinador de Calidad es responsable de dinamizar y coordinar el funcionamiento de las Comisiones y Grupos de Mejora, siguiendo las directrices de control marcadas en el propio Plan de Mejora.

11.6 CONCLUSIÓN

- La institución tiene un clima organizacional óptimo que se evidencia en la comunicación que existe en ella.
- Se fija una política de calidad para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la calidad para el desarrollo del manual para esta institución.
- La organización de la Institución para obtener un buen funcionamiento debe realizar siempre una previa planificación de cada uno de los procesos para evitar errores en su desempeño y que sus resultados sean óptimos.
- La responsabilidad de la autoridad la asumen todos los miembros de la organización para que el desempeño sea satisfactorio

Podemos concluir que la [dirección](#) es la aplicación de los conocimientos en la [toma de decisiones](#); para la discusión de este [papel](#) se debe saber como es el [comportamiento](#) de la gente, como individuo y como [grupo](#). De manera apropiada para alcanzar los [objetivos](#) de una [organización](#).

12 .GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Es importante y necesario analizar los diferentes modelos de gestión de recursos humanos existentes, pues no se puede valorar la problemática de la selección de personal fuera del contexto en que se encuentra ubicada y que la condiciona.

12.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

Los Directores de Área son los responsables de coordinar los requerimientos de recursos de las secciones a su cargo, verificando su adecuación a los objetivos de la calidad propuestos y su coherencia con la política de recursos.

El Representante de la Dirección es el responsable de relevar y gestionar los recursos necesarios para la adecuada ejecución de los procesos, y el aseguramiento del logro de los objetivos planificados del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Dirección General establece procedimientos para la gestión de recursos extraordinarios si estos fueran requeridos.

En la Revisión por la Dirección se analiza periódicamente la adecuada aplicación de los recursos y se plantean recomendaciones y acciones para su modificación, si fuera necesario.

12.2 RECURSOS HUMANOS

12.2.1 Generalidades

El Personal es un factor esencial en la capacidad para la calidad del Colegio Para mantener esta capacidad, dentro del sistema de gestión de la calidad, se encuentra establecido el procedimiento documentado adecuado, que fija los mecanismos para identificar y proporcionar las acciones necesarias para favorecer la implicación de este personal.

Todas las actividades de formación y adiestramiento van encaminadas en dos direcciones:

- Asegurar la competencia técnica en el desarrollo de cada una de las funciones.
- Asegurar el conocimiento y comprensión de estas funciones sobre del sistema de gestión de la calidad, su ubicación dentro del mismo y la importancia de su

compromiso con la calidad y la mejora continua para el cumplimiento de la Política de la Calidad.

12.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Las distintas funciones tienen definidos los requisitos mínimos de educación, formación y/o adiestramiento para asegurar su competencia técnica en el desarrollo normal de las actividades.

De esta manera, ante la incorporación de nuevo personal o la promoción de personal a otros puestos quedan identificados las necesidades de formación y adiestramiento requeridas, iniciándose las actividades tendentes a darles respuesta conforme al procedimiento documentado existente.

Asimismo, la introducción de nuevos procesos o cambios sustanciales en los procesos de prestación del servicio ya existente o en los métodos y operaciones pueden requerir medidas de formación y adiestramiento del personal implicado siguiendo los requisitos establecidos en el procedimiento documentado correspondiente.

La eficacia de las acciones tomadas para satisfacer las necesidades de competencia se evalúa a partir del impacto de la formación en los procesos y las auditorías internas de la calidad

Los requisitos de educación, formación y adiestramiento establecidos para asegurar la competencia técnica del personal deben ser completados con las actividades de formación y sensibilización adecuadas para asegurar que el personal conoce:

- La importancia del compromiso adquirido en la Política de la Calidad y los requisitos del sistema de la calidad.
- Los impactos significativos de su trabajo en la calidad y las consecuencias adversas en la calidad en caso de no cumplir con los requisitos establecidos.
- Los beneficios de un compromiso personal con la mejora continua y la consecución de los objetivos de la calidad.
- Sus funciones y responsabilidades conforme a la Política de la Calidad y los requisitos establecidos en el Sistema de la Calidad.

La Dirección, a través de su Grupo Coordinador de Calidad, decidirá las medidas más adecuadas para llevar a cabo esta toma de conciencia.

12.3 INFRAESTRUCTURA

La realización de los procesos necesarios para la gestión de la calidad requiere de la asignación de recursos técnicos (infraestructura) adecuados que aseguren el cumplimiento de los requisitos establecidos y la consecución de los objetivos.

En general, la dirección asegurará que en el Colegio se disponga de unas instalaciones y oficinas adecuadas a la naturaleza de los procesos que se desarrollan en su interior.

De forma específica, la infraestructura esencial la constituye las instalaciones y los medios didácticos necesarios para la prestación del servicio educativo.

Toda la infraestructura se encuentra adecuadamente identificada y mantenida para asegurar su adecuación.

12.4 CONCLUSIÓN

- La calidad, se ha convertido en factor clave en la competitividad y la imagen de las empresas, por ello la necesidad de integrar los aspectos de gestión de calidad para garantizar que los servicios prestados satisfacen las necesidades del cliente y que los procesos se llevan a cabo asegurando la calidad de los mismos.
- No se puede hablar del trabajo sin relacionarlo directamente al hombre, ya que este es el principal sujeto, actor y beneficiario de cualquier actividad.
- determinar y gestionar el ambiente de trabajo es necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto, ergonomía, seguridad, control de la higiene, condiciones de los laboratorios y demás.

13. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

13.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

Cada Dirección de Sección con su personal a cargo realiza el proceso de Desarrollo de la Enseñanza y lleva a la práctica el Programa establecido en el Planeamiento del Curso, gestionando las actividades didácticas, registrando y evaluando sistemáticamente la provisión del servicio de acuerdo con los requisitos establecidos.

A fin de poder validar dicho proceso, el personal docente y no docente involucrado está calificado para la ejecución de las mismas y lleva adelante su tarea según las instrucciones de trabajo y los requisitos establecidos en el proceso de Gestión del Personal.

También se han definido los procesos de Seguimiento de los Alumnos y Cierre del Curso para prevenir las causas de deficiencias y detectar oportunidades de mejora.

Para el control requerido, las Direcciones de Sección cumplen los procedimientos propios y aquellos referidos a la Administración Central, a la Provisión de Servicios y a los específicos de la gestión de la calidad.

La Institución, además, presta una serie de servicios adicionales a la comunidad que son identificados y gerenciados de acuerdo a los requisitos acordados por las partes interesadas.

La Alta Dirección autoriza y monitorea la provisión de dichos servicios con la información relevada por la Administración y las Gerencias abocadas a la Provisión de Servicios. Se utilizan procedimientos específicos para su desarrollo y se asignan recursos para su implementación.

13.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

13.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La oferta educativa está definida a través de la Doctrina, que se plasma en cada uno de los Proyectos Institucionales de las diferentes secciones que conforman el Instituto Educativo Municipal de Mocondino.

Dicha oferta interpreta las aspiraciones y necesidades de la comunidad educativa - tanto explícitas como implícitas -, encuadradas dentro del marco legal y los lineamientos institucionales del Colegio

Se consignan los servicios educativos adicionales, las actividades comunitarias y otros servicios a la comunidad que se orientan al cumplimiento de nuestros principios institucionales.

La Alta Dirección revisa y aprueba la oferta educativa. Si en algún caso fuera necesario realizar excepciones o limitaciones a lo establecido, lo mismo será convenientemente registrado y contará con la aprobación de la Alta Dirección.

Se establecen adecuados mecanismos de comunicación y difusión externa e interna a la Institución, a los efectos de que todos los interesados puedan conocer el alcance de nuestros servicios y contribuir a su mejora permanente.

13.2.2 Revisión de los requisitos del servicio

Toda la documentación relacionada con los alumnos se identifica por orden alfabético y por curso, según las pautas establecidas por las reglamentaciones vigentes.

Los procesos se identifican tanto con los lineamientos de la Política Educativa oficial vigente, como con los propios de la Institución emanados de la doctrina y del Proyecto Institucional. Para cada uno de ellos se releva y registra la información pertinente.

La trazabilidad se asegura mediante el archivo de los registros del Proyecto Institucional, de las planificaciones, del rendimiento académico de los alumnos y otros datos que permiten realizar un seguimiento de la información.

Todos los Proyectos Institucionales están identificados y toda tarea implicada es rastreable. El mantenimiento de archivos y registros de los mismos es esencial

13.2.3 Comunicación con el cliente

La institución provee al alumno de espacios aptos para la conservación de aquellos bienes que estén directamente implicados en el proceso educativo (tanto en carácter de materia prima como de resultados de una actividad educativa determinada).

Estos bienes, estuvieren o no depositados en los espacios especificados, serán considerados propiedad del alumno hasta tanto sean entregados en custodia del personal calificado, previo acuerdo de las partes involucradas.

Será responsabilidad del alumno y / o su familia la identificación, el uso adecuado y la conservación de dichos bienes.

En este sentido, la institución asume la responsabilidad de registrar y comunicar a las partes interesadas las novedades, en caso de eventuales daños o extravíos identificados

13.3 DISEÑO Y DESARROLLO

13.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La Dirección General a través de la Definición de Políticas decide el desarrollo de nuevos servicios educativos y establece las estrategias para su diseño. El Director de Área correspondiente y responsable del instituto con prestación directa del servicio educativo, establece los lineamientos generales del Proyecto de acuerdo a los requerimientos oficiales o surgidos de convenios establecidos, las políticas institucionales y los servicios.

13.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

- El plan de diseño y desarrollo.
- La revisión, verificación, y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- Las responsabilidades y autoridades para el diseño y el desarrollo.

El Director de Sección con su equipo, planifica y documenta su Proyecto, ajustando el diseño a los requisitos establecidos por la Dirección de Área.

13.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

En el Área Académica, la Dirección con los Directores de Sección, de Ciclo y los Coordinadores de Área, definen cada tres años el Diseño Curricular, seleccionando, jerarquizando y secuenciando los contenidos de la enseñanza por área, ciclo y nivel.

13.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

Las actividades de revisión, verificación y validación realizadas son documentadas. Cambios potenciales al diseño y desarrollo pueden ser requeridos por el personal docente. Estos cambios son revisados, evaluados y aprobados previamente a su implementación por los mismos responsables de la etapa de diseño original.

13.4 COMPRAS

13.4.1 Proceso de compras

Se asegura que los ítems comprados, inherentes al proceso de enseñanza, satisfacen los requisitos y que se compran de fuentes aprobadas por la Dirección General. Los proveedores son seleccionados de acuerdo con su habilidad para satisfacer los requisitos y son aprobados en base a su buena provisión histórica, incluyendo en ellos a los proveedores de servicios mercerizados o contratados.

13.4.2 Información de compras

Las especificaciones de compras son detalladas a fin de explicitar los requisitos, previamente a su envío al proveedor. No hay necesidad particular de verificar la calidad de los ítems comprados en las instalaciones de los proveedores. Si se diera el caso, se especificaría en el requisito particular de la compra.

13.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

13.5.1 Control de la producción y prestación del servicio

La institución asegura el seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad a través del proceso de Medición y Análisis de Resultados. Este proceso asegura, mediante controles periódicos realizados por el Director de Sección, el seguimiento de los objetivos y acciones propuestos en el Proyecto Institucional y, de ser necesario, el mismo Director lleva a la práctica los ajustes pertinentes.

13.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio

Los procesos de Administración Central y de Provisión de Servicios proveen al Director de Área de otros indicadores relevantes para analizar el seguimiento de los procesos del Sistema en la dimensión organizacional. La evaluación y el seguimiento de los alumnos dentro del Proceso de Enseñanza, así como las acciones propias del cierre del curso, producen la documentación objetiva para que el Director de Sección autorice la promoción del alumnado o determine las acciones de ajuste correspondientes.

13.5.3 Identificación y trazabilidad

Los resultados obtenidos por los alumnos a partir de las evaluaciones periódicas de sus aprendizajes dentro del proceso de Enseñanza son documentados y tratados por el Director de Sección y el personal docente de acuerdo con la normativa vigente para la promoción de los alumnos. Los procedimientos documentados del proceso de Enseñanza contemplan ajustes necesarios en los Planes de Curso y sus actividades didácticas, el seguimiento de las dificultades

académicas y/o disciplinarias de los alumnos y oportunidades de evaluaciones complementarias con el fin de facilitar la detección y corrección de desviaciones de acuerdo con los requisitos previstos.

13.5.4 Propiedad del cliente

El Colegio depende de sus clientes. El grado en el que el Sistema de Gestión de la Calidad permita comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir sus requisitos y exceder sus expectativas facilitará el compromiso y esfuerzos para mejorar continuamente su satisfacción con los niveles educativos alcanzados. Como medida de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, el colegio lleva a cabo una evaluación sistemática de la satisfacción de los clientes en relación con los servicios prestados. Esta evaluación forma parte de los procesos para la mejora de la calidad y se asienta en dos niveles fundamentales.

13.5.5 Preservación del producto

Dado que el producto es para la organización la provisión de servicios educativos, se considera que no están implicados procesos relacionados con la preservación del mismo. Se considera al punto 7.5.5 de la Norma ISO 9001:2000 "Preservación del producto" como excluido para este Sistema de Gestión de la Calidad.

13.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

Este Sistema de Gestión de la Calidad documentado está estructurado para cumplir con los requisitos de la Norma y prever un enfoque práctico para el mantenimiento del Sistema. Incluye al Manual de la Calidad, la documentación es revisada y aprobada por el Comité de Calidad y el Representante de la Dirección y la distribución es controlada hasta el punto de su uso. A través del proceso de Control de Documentos y Registros se establecen los mecanismos para resguardar la información del Sistema. La documentación obsoleta es identificada como tal para evitar su aplicación.

13.7 CONCLUSIÓN

La gestión de las actividades del Instituto basadas en la calidad debe consistir en el diseño de una red de actividades que permita conseguir el resultado más óptimo del servicio, tanto para el estudiante, como para el personal administrativo de la organización.

La implantación del sistema de gestión de calidad exige un cambio de cultura dentro de la entidad, que debe ser liderado por los gestores y los responsables de la misma, los factores que van a condicionar este cambio son entre otros, el nivel de compromiso de los gestores, así como el grado de participación de todos los

profesionales, a nivel de formación que se disponga sobre el diseño, análisis y gestión de los procesos, la capacidad de trabajo en equipo, el grado de coordinación y comunicación que se consiga entre los diversos niveles asistenciales y dentro de cada nivel, los recursos que sean empleados y la idoneidad del sistema de información.

14. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORAMIENTO CONTINUO

14.1 GENERALIDADES

El Instituto Educativo Mocondino planea e implanta los procesos de control y medición, análisis y mejora; a través de los planes de calidad respectivos, para:

- Asegurar la conformidad del sistema de administración de la calidad
- Mejorar continuamente la efectividad del sistema de administración de la calidad
- Demostrar la conformidad del servicio.

14.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

14.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

➤ RESPONSABLE

RECTORIA

DOCUMENTOS

Encuestas de satisfacción (ver anexo A)

DESCRIPCION

El Instituto Educativo Mocondino procede regularmente a evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes, con el fin de identificar posibles oportunidades de mejora y aplicar los correctivos pertinentes, para mejorar el servicio y la calidad de educación

14.2.2 Auditoria Interna

La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta norma Internacional y con los

registros del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorias tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas. Se debe definir los criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorias deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria.

➤ **RESPONSABLE**

RECTORIA

DOCUMENTOS

Plan de Auditorias

DESCRIPCION

AL objeto de verificar si las actividades relativas a la calidad y los resultados cumplen con las disposiciones previstas y para determinar la eficacia del sistema de calidad, se procede a la ejecución de auditorias internas.

Frente a las auditorias y frente a la aparición de no conformidades se establecen sugerencias de acciones correctivas que se aprueban a través del comité de calidad. Se define la persona responsable de la implantación de la acción correctiva y se procede a un seguimiento de la misma por parte de la gerencia para controlar la implantación y eficacia de la misma.

14.2.3 Seguimiento

Medición de los procesos. La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio.

➤ **RESPONSABLE**

RECTORIA

DOCUMENTOS

Indicadores de calidad

DESCRIPCIÓN

Instituto Educativo Mocondino aplica los métodos adecuados para el seguimiento y medición de los procesos que conforman el sistema de gestión de calidad, con la finalidad de evaluar su capacidad para cumplir con los resultados planeados.

Cuando no se logra cumplir con los resultados planeados, se evalúa la necesidad de tomar acciones preventivas y/o acciones correctivas, como sea apropiado, para asegurar la conformidad de los servicios.

14.2.4 Seguimiento

Medición del producto. La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. La prestación del servicio no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobadas de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente

➤ RESPONSABLE

Coordinador académico y secretaria de Municipal de Educación

DOCUMENTOS

Caracterización de procesos (**ver numeral 4.2**)

DESCRIPCION

Instituto Educativo Mocondino monitorea los servicios ofrecidos para verificar que se ha cumplido con los requisitos planificados y especificados en la documentación del sistema de gestión de calidad así como las características inherentes al servicio. Las actividades de seguimiento se llevan a cabo durante la realización del servicio a través de respaldos cuando este ya fue otorgado

14.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y auditorías relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

➤ **RESPONSABLE**

Coordinador académico

DOCUMENTOS

Indicadores de calidad (**ver numeral 4.3.1**)

REGISTROS

Encuestas estudiantes (**ver anexo A**)

DESCRIPCION

Instituto Educativo Mocondino identifica los servicios que no cumplen con las características y especificaciones establecidas a través del personal, estudiantes y auditoria. Dichas especificaciones establecen los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo del producto y/o servicio no conforme.

14.4 ANÁLISIS DE DATOS

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier fuente pertinente.

➤ **RESPONSABLE**

Rector

DOCUMENTOS

Política de calidad (**ver numeral 5.2**)

Objetivos de calidad (**ver numeral 5.3.1**)

Indicadores de calidad (**ver numeral 4.3.1**)

DESCRIPCION

Aparte de la información ya explicada en los anteriores puntos del presente apartado se analizan los indicadores de los diferentes procesos esenciales de la empresa, con el objeto de tomar acciones de cara a la consecución de la mejora continua; para cumplir con la política y objetivos de calidad.

14.5 MEJORAMIENTO CONTINUO

La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección

➤ RESPONSABLE

Comité de Calidad

DOCUMENTOS

Manual de Calidad

DESCRIPCION

En función de las oportunidades de mejora detectadas, el comité de calidad pone en marcha objetivos específicos de calidad para el mejoramiento continuo. El objetivo de calidad, así como la planificación de medios y metas progresivas para conseguir el fin, quedan glosados en el manual de calidad.

14.5.1 Acción correctiva y preventiva.

La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

Debe establecer un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- Identificar las no conformidades
- Determinar la causas de las no conformidades
- Evaluar las necesidades de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir
- Determinar e implementar las acciones necesarias
- Registrar los resultados de las acciones tomadas y revisar las acciones correctivas tomadas

➤ RESPONSABLE

Comité de calidad (aprobación)

Rectoría (seguimiento y cierre final)

DOCUMENTOS

Acta comité calidad

DESCRIPCION

En el acta comité de calidad se lista la forma de proceder frente a la determinación de causas de no conformidades relativas a servicios, procesos y sistema de calidad en general y la determinación de acciones correctoras a implantar y así mismo posterior seguimiento para asegurar la correcta implantación de las mismas. De igual forma se contempla que la propuesta de acción correctora proceda de otros entes

14.6 CONCLUSIÓN

La gestión de las actividades del Instituto Educativo Mocondino basadas en la calidad debe consistir en el diseño de una red de actividades que permita conseguir el resultado mas optimo de la calidad de la educación. Para ello analiza cada una de las actividades que componen el servicio y selecciona de entre estas aquellas que son críticas o claves para la obtención de los resultados, expresados estos como características de servicio, de satisfacción y de costo.

La implementación del sistema de gestión de calidad exige un cambio de cultura dentro de la organización, que debe ser liderado por los gestores y los responsables del instituto. Los factores que van a condicionar este cambio son entre otros, el nivel de compromiso de los gestores, así como el grado de participación de todos los profesionales, el nivel de formación que se disponga sobre el diseño, análisis y gestión de los procesos, la capacidad de trabajo en equipo, el grado de coordinación y comunicación que se consiga entre los diversos niveles asistenciales y dentro de cada nivel, los recursos que sean empleados y la idoneidad del sistema de información.

15. PRESUPUESTO GENERAL DEL MANUAL DE CALIDAD

Para tal efecto el presupuesto anual que se ha asignado, teniendo en cuenta los diferentes costos y los rubros que se incurren para llevar a cabo la aplicación del sistema de gestión de calidad es el siguiente.

Cuadro No 21. Presupuesto general.

DETALLE	VALOR
Capacitación del talento humano	\$5.700.000
Investigación de mercados	\$5.000.000
Papelería	\$2.500.000
Asesor de calidad	\$8.500.000
VALOR TOTAL DE LA PROPUESTA	\$21.700.000

Fuente: Este proyecto. Pasto 2006

Dicho presupuesto esta sujeto a modificaciones que se puedan presentar en el trayecto de su aplicación.

Especificaciones:

- **Capacitación del talento humano:** El programa de talento humano asigna un costo de \$5.700.000 anuales especificados en \$225.000 mensuales, teniendo en cuenta que dicha capacitación contara con alianzas con entidades como el Centros Pedagógicos de la Secretaria de Educación.
- **Investigación de mercados:** para efectos de la realización del presente manual se ha tenido que efectuar una investigación de directa con lo estudiantes, para lo cual se ha hecho uso de diferentes técnicas de recolección de datos y se ha tenido en cuenta el personal idóneo como asesores para la aplicación de dichas técnicas, expresándose en un costo de \$5.000.000.
- **Papelería:** la aplicación del sistema de gestión de calidad implica documentar y explicar cada una de las acciones y actividades que se llevan a cabo, lo cual incide en el uso exclusivo de formatos, documentos y registros que avalen su buen desempeño a través del manual de calidad, por ello es importante tener en cuenta este rubro ya que significa un costo importante en el presenté proceso, dicho costo asciende a \$ 2.500.000.
- **Asesor de calidad:** dentro de los requerimientos del sistema de gestión de calidad se exige la existencia del talento humano experto en este tipo de aplicación, por lo cual se hace necesario la contratación de un asesor de calidad

quien orientara y guiara dicho proceso para obtener los objetivos planteados en el manual de calidad . el costo de dicha contratación se expresa en \$ 8.500.000.

15.1 CONCLUSIÓN

La gestión de los costos por actividad debe ayudar a identificar como una actividad en la organización contribuye a mejorar la eficacia en el proceso y promover la mejora continua con el fin de buscar permanentemente la excelencia.

Para obtener la excelencia de la organización los nuevos sistemas de gestión deben dar información acerca de la forma de realización de las actividades, aportación de las actividades a la realización de los objetivos de la organización, cuales son los inductores de las actividades, los incentivos para la mejora de la eficacia, sin importar cual sea la inversión ya que esta es directamente proporcional a los beneficios obtenidos.

CONCLUSIONES

- Con el presente documento hemos pretendido establecer unos estándares de calidad que permitan ofrecer un nivel de educación con los mejores recursos tanto tecnológicos como humanos que permitan ejecutar una educación de calidad de acuerdo a las exigencias del medio
- Cualquier manual de calidad elaborado según la norma ISO 9001 debe identificar o referenciar los procedimientos y sistemas de la calidad documentados y cubrir brevemente todos los requisitos aplicables de la norma del sistema de la calidad seleccionada por la organización.
- La filosofía de la Calidad Total proporciona una concepción global que fomenta la Mejora Continua en la organización y la involucración de todos sus miembros, centrándose en la satisfacción tanto del cliente interno como del externo. Podemos definir esta filosofía del siguiente modo: Gestión (el cuerpo directivo está totalmente comprometido) de la Calidad (los requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos exactamente) Total (todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando esto sea posible).
- La calidad se ha convertido en el mundo globalizado de hoy, en una necesidad inevitable para permanecer en el mercado. Por ello los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO 9001, que reflejan el consenso internacional en este tema, han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones se han decidido a tomar el camino de implantarlos.
- El procedimiento metodológico propuesto constituye una guía para implementar un sistema documental acorde con las normas ISO 9000:2000 que da respuesta a la necesidad de las organizaciones que se enfrentan a esta tarea.
- La aplicación del procedimiento permite trascender la simple elaboración de documentos y convertir el sistema documental en una herramienta para la gestión de la calidad.

RECOMENDACIONES

- Con el presente trabajo se observa que es importante aplicar el concepto de calidad en las diferentes actividades o servicios que van dirigidos a satisfacer una necesidad de los clientes en este caso los estudiantes del INSTITUTO EDUCATIVO MOCONDINO
- Se recomienda llevar control de los Procesos Estratégicos, Procesos Claves y los Procesos de Soporte para no tener ningún inconveniente y llegar a cumplir el objetivo principal de este proyecto, llevando registros de todos los procesos.
- La capacitación adecuada de los docentes y los funcionarios de la Institución para que así estén constantemente actualizados, para ello se puede programar conferencias, seminarios charlas, debates, entre otras Actividades que contribuyan a desarrollar este propósito.
- Brindar apoyo a los estudiantes cuando lo requiera para evitar futuros conflictos o violación a los principios de convivencia.
- Crear iniciativa positiva que permite esperar con certeza que un futuro inmediato se contara con sistema de regulación bien establecida, sobre bases conceptuales y operativas similares, lo que contribuirá a la homologación de programas facilitando su reconocimiento.
- Realizar cambios, por lo que se hace necesario un diagnostico continuo. La gestión administrativa del trabajo académico en el departamento docente, al igual que la actividad de plantación, de evaluación de los entornos internos y externos, de análisis y desempeño en medio de la competencia y la proyección estratégica, plantea un nivel de complejidad elevado a la actividad en esta institución

BIBLIOGRAFÍA

- Norma Iso 9001
- LEY ORGANICA 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación. BOE núm. 307, Martes 24 diciembre 2002
- DRUKER, Peter F. Los desafíos de la gerencia para el siglo XXI, Bogota Norma; 227 p
- BROCKA, Bruce y BROCKA Suzanne; *Quality Management* (Gestión de la Calidad); Vergara, México, 1994.
- CIAMPA, Dan; *Calidad Total: Guía para su Implantación*; (Addison –Wesley Iberoamericana; México, 1993.
- CROSBY, Philip B.; *Completeness, Plenitud: Calidad para el Siglo XXI*; McGraw Hill, México, 1994.
- CROSBY, Philip B.; *Los Principios Absolutos del Liderazgo*; Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.; México, 1996.
- CROSBY, Philip B.; *La Calidad no Cuesta*; CECSA, México, 1994.
- EVANS, James R. y LINDSAY, William M.; *Administración y Control de la Calidad*; Iberoamérica, México, 1995.
- RICO, Rubén Roberto; *Calidad Estratégica Total*; Macchi, Buenos Aires, Argentina, 1993.

ANEXOS

ANEXO A

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES DE SECUNDARIA DEL INSTITUTO EDUCATIVO MOCONDINO

San Juan de Pasto.

Con el fin de realizar un estudio para la elaboración de un manual de calidad para el Instituto Educativo Mocondino, de acuerdo a la norma de calidad ISO 9001:2000. Para los años 2006 – 2008, se elabora la siguiente encuesta para los estudiantes de esta Institución:

Para medición de la encuesta utilizamos la escala de actitudes:

4 = EXCELENTE

3 = BUENO

2 = REGULAR

1 = MALO

CALIFIQUE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS CON UNA X		4 Excele	3 Bueno	2 Regular	1 malo
1	El trato del profesorado del Instituto Educativo Municipal Mocondino es:				
2	El trato del personal administrativo es:				
3	La relación entre profesores- estudiante en el Institución Educativa Municipal Mocondino				
4	Se siente satisfecho con la educación que se imparte en esta Institución				
5	Las evaluaciones están acordes con las competencias				
6	La puntualidad del profesorado es				
7	La explicación recibida en cada clase por parte de los profesores es :				
8	El material que utilizan los Profesores es				
9	La tecnología del Instituto Educativo Municipal Mocondino es:				
10	Las instalaciones del Instituto Educativo Municipal Mocondino son:				

Si la respuesta fue mala o regular escriba porque:

Fuente: Este proyecto; Pasto, 2005

ANEXO B
ENCUESTA PARA PROFESORES DE SECUNDARIA DEL INSTITUTO EDUCATIVO MOCONDINO

San Juan de Pasto.

Con el fin de realizar un estudio para la elaboración de un manual de calidad para el Instituto Educativo Mocondino, de acuerdo a la norma de calidad ISO 9001:2000. Para los años 2006 – 2008, se elabora la siguiente encuesta para los profesores de esta Institución:

Para medición de la encuesta utilizamos la escala de actitudes:

4 = EXCELENTE

3 = BUENO

2 = REGULAR

1 = MALO

CALIFIQUE LAS SIGUIENTES PREGUNTAS CON UNA X		4 Excele	3 Bueno	2 Regular	1 Malo
1	El comportamiento de los estudiantes con los profesores del Instituto Educativo Municipal Mocondino es:				
2	El trato del personal administrativo hacia los profesores es:				
3	La comunicación entre profesores es				
4	La puntualidad del profesorado es				
5	La explicación dada en cada clase por parte de los profesores es				
6	El material suministrado por el instituto es				
7	Como es su participación en la toma de decisiones en las labores diarias				
8	La tecnología del Instituto Educativo Municipal Mocondino es:				
9	La motivación por parte de la administración del instituto es:				
10	Las instalaciones del Instituto Educativo Municipal Mocondino son:				

Si la respuesta fue mala o regular escriba por que:

Fuente: Este proyecto; Pasto, 2005

ANEXO C

ENTREVISTA A RECTOR DEL INSTITUTO

Preguntas realizadas al rector de la Institución Educativa Mocondino. Esp. Ricardo E Campaña, sobre el funcionamiento de dicha Institución de acuerdo a las normas establecidas por la ley, emanada por el Ministerio de educación Nacional.

El cuestionamiento realizado al señor rector son las siguientes:

1. ¿Nombre de la Institución?
2. ¿Que tipo de bachillerato ofrece esta Institución?
3. ¿Cual es su filosofía?
4. ¿Cuales su visión?
5. ¿Cuales se Misión?
6. ¿Que perfil espera de sus egresados?
7. ¿Como esta compuesto administrativamente?
8. ¿Cuantos docentes hay?
9. ¿Que preparación tienen?
10. ¿Que antigüedad tienen?
11. ¿En que escalafón? ¿Que grado se encuentran?
12. ¿Existen suficientes aulas?
13. ¿En que estado se encuentran?
14. ¿Hay laboratorio? ¿De que clase?
15. ¿Existen espacios para la recreación?
16. ¿Como cuales?
17. ¿En que estado se encuentran?
18. ¿Existe aula de informática?
19. ¿Cuantos computadores hay?
20. ¿En que forma la utilizan?
21. ¿Como esta organizada?
22. ¿Existen personal preparado para su manejo?
23. ¿Hay tienda escolar
24. ¿Quien la maneja
25. ¿Se realiza una previa selección de productos para venta
26. ¿Se vigila la productos para venta
27. ¿Se ha realizado encuestas a los estudiantes sobre los servicios ofrecidos por la Institución?
28. ¿Que clase de infraestructura ofrece a los estudiantes?
29. ¿Numero de estudiantes?
30. ¿El establecimiento es adecuado para el número de estudiantes?
31. ¿Que estratos tiene los estudiantes?
32. ¿Como es la composición familiar de sus estudiantes?
33. ¿La edad es adecuada y establecida por la ley para cada nivel?

34. ¿Su situación económica permite el desarrollo normal en su aprendizaje?
35. ¿Hay orientación escolar?
36. ¿Con que frecuencia visitan a el orientador?
37. ¿Cual es el tipo de dificultades que presentan la mayoría de estudiantes?
38. ¿Usan uniforme de diario y de educación física?
39. ¿El uniforme es adecuado?
40. ¿El pensum académico esta coherente con los logros del Ministerio Educación Nacional?
41. ¿Los coordinadores ejercen sus funciones de acuerdo con el manual de convivencia?
42. ¿Hay biblioteca?
43. ¿Como esta organizada?
44. ¿Hay bibliotecólogo?
45. ¿En que estado se encuentran los textos?
46. ¿Con que frecuencia es utilizada?
47. ¿Es adecuado el lugar donde se utiliza?
48. ¿Existe sala videos?
49. ¿Es utilizado con frecuencia?
50. ¿Es adecuado el lugar?
51. ¿Se cumple el horario normal o existen especiales?
52. ¿Hay personal de servicios especiales?
53. ¿Como es su funcionamiento?
54. ¿Cumplen sus funciones y labores de acuerdo a su manual de convivencias?
55. ¿El Proyecto Educativo Institucional (PEI) esta actualizado?
56. ¿El consejo directivo esta compuesto como manda la ley?
57. ¿Funciona adecuadamente el consejo directivo?
58. ¿Con que frecuencia se reúnen?
59. ¿Esta conformado el consejo académico
60. ¿Con que frecuencia se reúnen?
61. ¿Se da cumplimiento del Manual de Convivencia por todos los estamentos de la Institución?

Fuente: Este proyecto; Pasto, 2005

ANEXO D

FORMATO DE CALENDARIO ESCOLAR

INSTITUCION EDUCATIVA MUNICIPAL DE MOCONDINO CALENDARIO ESCOLAR AÑO LECTIVO:	
Actividades	Fecha
PROCESO DE ADMISION Período de inscripciones Inscripciones Recepción de documentos Pruebas Adicionales de Admisión Registro de calificaciones de las Pruebas Publicación de Resultados de Admisión Entrega de documentación a los admitidos	
PROCESO DE MATRÍCULA Matriculas ordinarias Matriculas extraordinarias	
PROCESO DE INGRESO Iniciación de clases Inducción Reporte de notas Finalización de clases	

Fuente: Este proyecto; Pasto, 2005

ANEXO E FORMATO DE INSCRIPCIÓN

INSTITUCION EDUCATIVA MUNICIPAL DE MOCONDINO FORMULARIO DE INSCRIPCION AÑO LECTIVO:	
Fecha de inscripción: _____	
1. DATOS PERSONALES: Nombres _____ Apellidos _____ Lugar y fecha de nacimiento _____ Genero: M__ F__ Documento de identidad N° _____ Nombre _____ de _____ madre: _____ Ocupación: _____ Nombre _____ de _____ padre: _____ Ocupación: _____ Dirección _____ residencia _____ TEL: _____	
2. DATOS ACADEMICOS: Colegio de origen: _____ Grado: _____ Acumulado de notas: _____	
_____ Firma estudiante	_____ Firma padre de familia
_____ Firma coordinador académico	

Fuente: Este proyecto; Pasto, 2005

- ANEXO F. FORMULARIO DE MATRICULA

INSTITUCION EDUCATIVA MUNICIPAL DE MOCONDINO FORMULARIO DE MATRICULA AÑO LECTIVO: _____	
Fecha: _____	
Nombres _____ Apellidos _____ Documento de identidad N° _____ Grado a matricular: _____ Valor a pagar: _____ Concepto: _____ _____	
Firma estudiante	Firma padre de familia
Firma coordinador académico	

Fuente: Este proyecto; Pasto, 2005

- **ANEXO G. PROGRAMAS DIDÁCTICOS**

INSTITUCION EDUCATIVA MUNICIPAL DE MOCONDINO			
PROGRAMAS DIDACTICOS			
AÑO LECTIVO:			
Actividad	Responsable	Fecha de realización	Lugar
Actividad 1:			
Actividad 2:			
Actividad 3:			
Actividad 4:			
Actividad 5:			
Actividad 6:			
Actividad 7:			
Actividad 8:			
Actividad 10:			
Actividad 11:			
Actividad 12:			
Actividad 13:			
Actividad 14:			
Actividad 15:			
Actividad 16:			
Actividad 17:			
Actividad 18:			
Actividad 19:			
Actividad 20:			

Fuente: Este proyecto; Pasto, 2005

- **ANEXO H. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN**

INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL DE MOCONDINO			
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN			
AÑO LECTIVO:			
CONTENIDO	ACTIVIDAD	DIRIGIDO A	FECHA
Capacitación 1:			
Capacitación 2:			
Capacitación 3:			
Capacitación 4:			
Capacitación 5:			
Capacitación 6:			
Capacitación 7:			
Capacitación 8:			
Capacitación 9:			
Capacitación 10:			
Capacitación 11:			
Capacitación 12:			
Capacitación 13:			
Capacitación 14:			
Capacitación 15:			
Capacitación 16:			

Fuente: Este proyecto; Pasto, 2005

• **ANEXO I. BOLETINES DE NOTAS:**

INFORME DE EVALUACIÓN EN AVANCES FORMATIVOS									
INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL DE MOCONDINO DIRECCIÓN: RECTOR: AÑO LECTIVO: CALENDARIO:					ESTUDIANTE: DOC. DE IDENTIDAD: GRADO: GRUPO: DIRECTOR DE GRUPO: INFORME CORRESPONDIENTE AL PERIODO:				
LITERALES DE EVALUACIÓN DEC 0230 MEN					COMPETENCIAS		AUSENCIAS		
E EXCELENTE		DESEMPEÑO MUY ALTO			C1 INTERPRETATIVA		PERIODO		
S SOBRESALIENTE		DESEMPEÑO ALTO			C2 ARGUMENTATIVA		ACUMULADAS		
A ACEPTABLE		DESEMPEÑO MEDIO			C3 PROPOSITIVA		RIESGO		
I INSUFICIENTE		DESEMPEÑO BAJO							
D DEFICIENTE		DESEMPEÑO MUY BAJO							
INFORME DE RESULTADOS POR AREAS									
AREAS ART. 23 LEY 115		DESEMPEÑO DE :				DESEMPEÑO INSTITUCIONAL			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1. OPTATIVAS 2. CIENCIAS NATURALES 3. CIENCIAS SOCIALES, HISTORIA, GEOGRAFIA 4. EDUCACIÓN ARTÍSTICA Y CULTURAL 5. EDUCACIÓN ETICA Y EN VALORES 6. EDUCACIÓN FÍSICA, RECREACIÓN Y DEPORTES 7. EDUCACIÓN RELIGIOSA 8. HUMANIDADES, LENGUA CASTELLANA E IDIOMA 9. MATEMÁTICAS 10. TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA									
EL DESEMPEÑO DE:					ES				
DESARROLLO DE :					DE SUS INTELIGENCIAS MULTIPLES				
LINGÜÍSTICA	LOGICOMATEMÁTICA	ESPACIAL	MUSICAL	CORPORAL CINÉTICA	INTERPERSONAL	INTRAPERSONAL			
ESTADÍSTICAS DEL RENDIMIENTO ESCOLAR DE									
RENDIMIENTO DE LAS AREAS		RENDIMIENTO				1	2	3	4
Se muestra grafico según el rendimiento académico.		RENDIMIENTO UBICACIÓN EN GRADO ESPECIFICO							
		UBICACIÓN GRADO GENERAL UBICACIÓN GENERAL							
		RENDIMIENTO INSTITUCIONAL							
		RENDIMIENTO UBICACIÓN EN GRADO ESPECIFICO							
		UBICACIÓN GRADO GENERAL UBICACIÓN GENERAL							

Fuente: Este proyecto; Pasto, 2005

ANEXO J. LISTA DE ESTUDIANTES.

INSTITUCION EDUCATIVA MUNICIPAL DE MOCONDINO	
LISTA DE ESTUDIANTES	
GRADO: _____	
MATERIA _____	
PROFESOR _____	
AÑO LECTIVO: _____	
NOMBRES Y APELLIDOS	CONCEPTO
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.	
28.	
29.	
30.	

Fuente: Este proyecto; Pasto, 2005

- **ANEXO K. REQUISITOS DE PERSONAL**

INSTITUCION EDUCATIVA MUNICIPAL DE MOCONDINO REQUISITOS GENERALES
--

Para desempeñar los cargos correspondientes se deben tener en cuenta los siguientes requisitos generales los cuales servirán de base para establecer los requisitos específicos para cada cargo:
--

Directivo: titulo universitario y titulo de maestría y experiencia profesional

Ejecutivo: titulo universitario y titulo de maestría y experiencia profesional

Profesional: Titulo universitario. La experiencia profesional y laboral se establecerá de acuerdo al perfil del cargo.

Docente: titulo universitario y experiencia laboral
--

Fuente: Este proyecto; Pasto, 2005

ANEXO L. Manual de convivencia

INSTITUCIÓN EDUCATIVA MUNICIPAL MOCONDINO

TITULO I

PRINCIPIOS FUNDAMENTALES.

Artículo 1. En la Institución educativa Municipal Mocondino entendemos la educación como un proceso de personalización y socialización de tal manera que con EXCELENCIA INTEGRAL formamos hombres y mujeres para los demás y con los demás.

Artículo 2. El Reglamento o Manual de Convivencia es el código ético y moral de nuestros estudiantes, Padres y Madres de familia o Tutores, fundamentado en el derecho a la educación como un DERECHO - DEBER.

Artículo 3. El Reglamento o Manual de Convivencia contiene las normas que regulan nuestra convivencia y es deber de los miembros de la Comunidad Educativa respetarlas, acatarlas y hacer aportes para mejorarlas.

Artículo 4. LA FORMACIÓN INTEGRAL DEL ESTUDIANTE y el Reglamento o Manual de Convivencia han de ser el horizonte que guíe las acciones de nuestros estudiantes.

Artículo 5. La Institución educativa Municipal Mocondino desarrolla un proyecto Coeducativo, que nos permite educar hombres y mujeres en la equidad y en el respeto a sus diferencias.

Artículo 6. El Reglamento o Manual de Convivencia se construye con la participación de los diferentes estamentos de la Comunidad Educativa para ser interiorizado, asumido y vivido por todos sus miembros.

Artículo 7. La, Institución educativa Municipal Mocondino es una Institución Educativa Privada.

TITULO II

DERECHOS, DEBERES Y GARANTÍAS DE LOS ESTUDIANTES

CAPÍTULO 1

DERECHOS FUNDAMENTALES

La Institución educativa Municipal Mocondino respeta los Derechos consagrados en la Constitución Nacional, al igual que los otorgados por la misma Institución Educativa.

Artículo 8. El derecho a la vida es inviolable.

Artículo 9. Ningún estudiante será sometido/a a sanciones y/o castigos crueles, inhumanos o degradantes, y a ninguna agresión física, verbal y/o psicológica.

Artículo 10. Todos los estudiantes recibirán la misma protección y trato respetuoso, cordial, sincero y de diálogo por parte de los Directivos, Educadores y Empleados del Colegio.

Artículo 11. Todos los estudiantes gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades, sin ninguna discriminación por razones de raza, sexo, origen, lengua, religión u opinión, sin perjuicio de los principios filosóficos y religiosos que rigen a la Institución educativa municipal Mocondino. El Colegio promoverá las condiciones para que la equidad sea real y efectiva.

Artículo 12. Todos los estudiantes tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre. El Colegio debe respetarlos y hacerlos respetar.

Artículo 13. Todos los estudiantes tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad, sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y/o los deberes establecidos en el presente reglamento o Manual de Convivencia y/o los principios éticos y morales que orientan a la Institución educativa Municipal Mocondino.

Artículo 14. Se garantiza a los estudiantes la libertad de expresar y difundir sus pensamientos y opiniones con respeto y responsabilidad; para ello utilizarán los medios de comunicación que el Colegio tiene establecidos.

Artículo 15. El Colegio promoverá entre los estudiantes el derecho a la honra.

Artículo 16. Todo estudiante tiene el derecho a presentar peticiones respetuosas, por escrito, a los Directivos y/o Educadores y a obtener respuesta en un término de 5 días calendario. El interés puede ser general o particular (atendiendo al conducto regular).

Artículo 17. El Colegio aplicará en sus actuaciones el debido proceso, establecido en el Proyecto Educativo Institucional y en el Manual de Convivencia.

Artículo 18. Los estudiantes tendrán derecho a:

1. Elegir y ser elegido/a, teniendo en cuenta los requisitos que establece la Ley General de Educación, el Proyecto Educativo Institucional y el Reglamento o Manual de Convivencia.
2. Tomar parte activa en las elecciones del gobierno escolar desde su nivel de competencia.

3. Revocar el mandato de los elegidos/as en los casos y en la forma en que está establecido por los Estatutos del Consejo de Estudiantes.
4. Participar en forma dinámica, respetuosa y responsablemente en el proceso de aprendizaje, en actividades académicas, culturales y deportivas, dentro y fuera del Colegio.
5. Participar en la planeación, realización y evaluación del proceso de construcción del conocimiento por sí mismo o por sus representantes, de acuerdo con su competencia.
6. Pertenecer a los Grupos de servicio, culturales, deportivos y otros que ofrezca el Colegio.
7. Participar en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional, según su nivel de competencia.

CAPÍTULO 2

DERECHOS ACADÉMICOS

Artículo 19. Los estudiantes tienen derecho a una formación integral en las dimensiones éticas, espiritual, cognitiva, afectiva, comunicativa, estética, corporal y sociopolítica de acuerdo con el Bien Común y los Principios sociales

Artículo 20. El estudiante tiene derecho a conocer la Legislación Educativa del País y los principios y acuerdos académicos que orientan y rigen la Institución.

Artículo 21. Los estudiantes tienen derecho a conocer el Plan de Estudios y la Estructura Curricular que forma parte del PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (P.E.I.).

Artículo 22. El Colegio orientará al estudiante en los diferentes métodos y técnicas de estudio e investigación de cada asignatura, teniendo en cuenta los recursos y servicios con los que cuenta el Colegio.

Artículo 23. El estudiante tiene derecho a conocer las pautas académicas de las diversas asignaturas y la normalización para cumplirlas cabalmente.

Artículo 24. Los estudiantes tendrán el derecho a conocer las observaciones, cualquiera que estas sean, antes de ser consignadas en su hoja de vida.

Artículo 25. Los estudiantes tienen derecho a conocer los resultados de las evaluaciones dentro de los ocho días hábiles siguientes a la realización de las mismas y a objetarlas. La objeción se hará por escrito dentro de los tres días hábiles siguientes de su notificación y antes de ser reportados los informes a la Secretaría Académica. El/la docente tendrá tres días hábiles, contados a partir de la presentación de la objeción, para responderla.

Artículo 26. El estudiante tendrá derecho a que se les tengan en cuenta las excusas justificadas, por ausencias firmadas por los médicos y/o entidades acreditadas, que puedan respaldar el ejercicio de su Profesión. El estudiante debe presentar la excusa justificada en el momento de regresar al Colegio, de lo contrario deberán presentarse con el padre y/o madre de familia o Tutor, al vencimiento de la excusa o incapacidad, a la Dirección del Bienestar Estudiantil.

Las actividades académicas dejadas de realizar por el estudiante durante su incapacidad justificada, deberán recuperarlas dentro de los cinco días hábiles siguientes, a partir de la terminación de la incapacidad.

CAPÍTULO 3

DERECHOS SOCIALES

Artículo 27. El estudiante tiene derecho a participar en la construcción del Reglamento o Manual de Convivencia del Colegio a través de las Mesas de Trabajo, Consejos de Clase, Acompañamiento Grupal y otras actividades que la Institución considere pertinentes.

Artículo 28. Todos los estudiantes tendrán derecho a recibir la orientación en y para la formación de la convivencia democrática.

Artículo 29. Los estudiantes tendrán derecho a disfrutar del descanso, del deporte y de las distintas formas de recreación, en los tiempos y lugares previstos para ello.

Artículo 30. Los estudiantes gozarán del derecho a recibir el reconocimiento (público y/o privado) cuando se hagan merecedores del mismo a criterio de los educadores y a que quede consignado en su hoja de vida.

Artículo 31. A todo estudiante se le expedirá la tarjeta de proximidad y el carné que lo/la acreditará como estudiante del Colegio, previa cancelación de su costo.

CAPÍTULO 5

DEBERES

Artículo 32. Son deberes de los estudiantes:

1. Cumplir puntualmente con tareas, lecciones, trabajos, horarios escolares y demás actividades individuales y colectivas programadas por el Colegio.
2. Asistir y permanecer en el lugar asignado durante el tiempo previsto para las diferentes actividades programadas.

3. Orientar sus relaciones interpersonales y afectivas (noviazgo, por ejemplo) de acuerdo con nuestra concepción de la formación de la afectividad.
4. Mantener un comportamiento normalizado en el Colegio y fuera de él de acuerdo con los principios éticos y morales de nuestro Proyecto Educativo.
5. Practicar la urbanidad y los buenos modales, usando un vocabulario respetuoso, aceptando con educación las correcciones de los Educadores y compañeros, evitando todo aquello que afecte la convivencia normal de la Comunidad Educativa.
6. Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios.
7. Entregar oportunamente a los Padres y Madres de familia o Tutores la información que les envíe el Colegio por medio de circulares o boletines y devolver los desprendibles debidamente firmados y entregarlos al Acompañante Grupal, en la toma de contacto del día siguiente.
8. Respetar y apoyar a las personas que laboran en Servicios Generales y Oficinas, al igual que el trabajo que éstas realizan.
9. Entregar a la Dirección de Bienestar Estudiantil todo objeto que encuentren y que no les pertenezca.
10. Respetar, defender y cuidar el nombre, prestigio y bienes del Colegio, procurando expresarse siempre con lealtad acerca de él.
12. Ser honestos/as en todas las manifestaciones de su vida escolar y cotidiana.
13. Favorecer, con reciprocidad y lealtad, las relaciones entre el Colegio y la familia.
14. Participar activamente en las actividades escolares y extra escolares que el Colegio organiza en función de la formación integral de los Bartolinos y Bartolinas.
15. Ser solidarios/as ante las calamidades, dificultades o accidentes que pudieran presentarse en el Colegio o fuera de él, colaborando oportunamente en su solución.
16. Propender por el logro y mantenimiento de la PAZ, dentro y fuera del Colegio.
17. Colaborar con los grupos culturales, deportivos y de servicio del Colegio.
18. Informar a Directivos, y Acompañantes Grupales sobre cualquier situación de irrespeto que vulnere los valores éticos, morales y afectivos de la Comunidad Educativa.
19. Estar a paz y salvo con todas las dependencias del Colegio para recibir sus informes periódicos y matricularse.
20. Cumplir con el reglamento interno de cada uno de los servicios que le ofrece el Colegio.
21. Cumplir cabalmente con el Reglamento o Manual de Convivencia.

CAPÍTULO 6

GARANTÍAS

Artículo 33. los estudiantes tienen el derecho a la defensa y a su debido proceso, en todas aquellas circunstancias en las que pudiera hacerse acreedor a una

sanción. Deberán ser escuchados por los Educadores y los Directivos del Colegio de acuerdo con el conducto regular, establecido por el Reglamento o Manual de Convivencia. (Cfr. Art. No 81, 82, 83, 84, 85, 86 y 87).

Artículo 33. En el Colegio se garantiza la mediación en los conflictos.

TITULO III
NORMAS PARA LA CONVIVENCIA DE LA COMUNIDAD EDUCATIVA
CAPITULO 1
JORNADA ESCOLAR.

Artículo 34. La jornada escolar para Bachillerato va desde las 6:45 a.m. hasta las 1:00 p.m. y se distribuye de la siguiente manera:

- Ingreso al Colegio 6:45 a.m.
- Toma de contacto 6.50 - 7:00 a.m.
- Primera unidad de aprendizaje 7:00 - 8:30 a.m.
- Cambio de clase 8:30 - 8:45 a.m.
- Segunda unidad de aprendizaje 8:45 - 10:15 a.m.
- Descanso 10:15 - 10:45 a.m.
- Tercera unidad de aprendizaje 10:45 – 11: 15 m.
- Cuarta unidad de aprendizaje 11-15 _ 12: 45
 - salida 12_45 – 1: 00

La jornada escolar para Pre- escolar y Primaria desde las 6:45 a.m. hasta las 12:30 p.m. y se distribuye

De la siguiente manera:

- Ingreso al Colegio 6:45 a.m.
- Toma de contacto 6:50 - 7:00 a.m.
- Primera unidad de aprendizaje 7:00 - 8:20 a.m.
- Cambio de clase 8:20 - 8:35 a.m.
- Segunda unidad de aprendizaje 8:35 - 9:55 a.m.
- Descanso 9:55 - 10:25 a.m.
- Tercera unidad de aprendizaje 10: 25 – 11:35 a.m.
- Cuarta unidad de aprendizaje 11:35 12:25 m
- . Salida 12:30

Artículo 35. Si durante la jornada escolar un estudiante requiere ausentarse de la Institución, debe presentar con dos o más horas de antelación la solicitud escrita firmada por los Padres de Familia o por su Tutor para recibir el visto bueno del Director/a de Bienestar Estudiantil o su encargado, salvo en casos que afecten de manera grave su salud.

CAPÍTULO 2
HIGIENE PERSONAL Y SALUD PÚBLICA

Artículo 36. El estudiante debe mantener una buena presentación personal dentro y fuera de la Institución.

Artículo 37. El estudiante debe abstenerse de realizar cualquier práctica que ponga en peligro su vida, la de sus compañeros o la de la Comunidad Educativa.

Artículo 38. A los estudiantes les está prohibido fumar, lo mismo que portar, traficar y consumir cualquier tipo de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas.

Parágrafo:

- Cuando un estudiante menor de edad que sea descubierto/a con tenencia, tráfico o consumo de sustancias que produzcan dependencia, se aplicará el procedimiento establecido en el Código del Menor (Ver Código del Menor Título VIII, Artículos 234 y 235).
- Para los estudiantes que al momento de cometer la falta consagrada en este Artículo tengan la mayoría de edad, se aplicará el procedimiento establecido en este Reglamento Manual de Convivencia y el previsto por la Ley.

Artículo 39. En atención a la integridad personal y a su dimensión corporal al estudiante se le solicita abstenerse de usar piercing o hacerse tatuajes. De lo contrario, deben presentar en la oficina de Bienestar Estudiantil la autorización escrita de sus Padres o Tutores en la que se responsabilicen de las consecuencias de su uso.

CAPÍTULO 3 UTILIZACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS BIENES DE USO PERSONAL Y COLECTIVO

Artículo 40. los estudiantes deben abstenerse de usar o traer elementos que impidan el normal desarrollo de las actividades del Colegio.

Parágrafo: El objeto le será decomisado y entregado a los Padres de Familia o Tutor, el día de entrega del siguiente informe al decomiso, en la oficina de Bienestar Estudiantil. En caso de que los Padres de Familia o Tutor no lo reclamen en la fecha mencionada anteriormente, serán donados a una Institución de beneficencia adscrita al Colegio.

Artículo 41. El estudiante debe portar permanentemente el carné y la tarjeta de proximidad. En caso de pérdida deberán solicitar el duplicado en la Dirección de Bienestar Estudiantil, asumiendo el costo correspondiente.

Artículo 42. El estudiante debe llevar consigo el carné de la EPS u otro documento que lo/la acredite como beneficiario/a de servicios médicos. El Colegio no asume ninguna responsabilidad por los perjuicios que ocasione el no portar dicho documento.

Artículo 43. El estudiante debe respetar los espacios de uso comunitario que se encuentren a su disposición, dándoles el uso para el cual fueron destinados.

Artículo 44. El estudiante debe utilizar los patios como lugar de descanso, de juego y de recreación, sin agredir con actos violentos a sus compañeros/as.

Artículo 45. El estudiante deben respetar y cuidar tanto los bienes del Colegio como los propios y los de sus compañeros/as. Deben proceder con honradez y veracidad en toda circunstancia, reparando o respondiendo por los daños causados y devolviendo oportunamente lo que haya sido prestado o encontrado.

Artículo 46. El estudiante debe utilizar los servicios de Biblioteca, Salas de Informática, Sala de Internet, Sala de Mecnografía, Restaurante Escolar y Sede Social, dentro del horario establecido, y respetar las normas fijadas en cada espacio para garantizar la seguridad y calidad del servicio.

Artículo 47. Los estudiantes sólo podrán utilizar los computadores y el Internet para uso educativo.

Artículo 48. El uniforme del Colegio es de uso exclusivo de los estudiantes; por lo tanto, no puede ser utilizado por personas extrañas a la Institución y debe ser usado únicamente en las actividades programadas por el Colegio.

Artículo 49. Las basuras deben arrojarse dentro de los recipientes dispuestos en los lugares asignados, buscando mantener y mejorar el medio ambiente escolar.

Artículo 50. El estudiante debe responder por el buen uso y trato de los muebles entregados al iniciar el año escolar. En caso contrario, se harán responsables por los daños causados.

Fuente: Este proyecto; Pasto, 2005