

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA FLORESTA

CASTELLANOS PULIDO LISETH CATHERINE

LÓPEZ CASTRO MARIA CONSTANZA

VEGA QUINTERO INGRITH CAROLINA

UNIVERSITARIA UNIAGUSTINIANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD

BOGOTÁ D.C.

2017

PROPUESTA DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA FLORESTA

CASTELLANOS PULIDO LISETH CATHERINE

LÓPEZ CASTRO MARIA CONSTANZA

VEGA QUINTERO INGRITH CAROLINA

Asesor del Trabajo

PRADA VARGAS CAROLINA

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

UNIVERSITARIA UNIAGUSTINIANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD

BOGOTÁ D.C

2017

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Agradecimientos

Agradecemos a todas las personas que hicieron parte de este proyecto para lograr el título de especialistas en gestión de la calidad.

A nuestras familias y personas que nos quieren, por apoyarnos de manera incondicional durante todo el proceso.

A todos los que han colaborado en el interminable proceso de Aprendizaje, por el tiempo, la dedicación, la paciencia y el esfuerzo a los que con agrado nos compartieron sus experiencias laborales para el mejor aprendizaje.

A la profesora Aida Benavides por asesorarnos de manera efectiva y clara el proyecto.

A quienes aportaron sus conocimientos en este año y las directivas de la universidad.

Dedicatoria

Queremos dedicar este trabajo de grado especialmente a Dios, por toda la sabiduría que nos dio durante estos años para lograr una meta más en nuestras vidas como persona y profesionalmente, a nuestros padres, familiares, docentes y amigos por la confianza depositada.

Con todo el cariño y aprecio.

Glosario

Auditoria: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia del cumplimiento de requisitos, por el cual se evalúa objetivamente la medida en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditado: proceso o dependencia que está siendo auditada.

Auditor: persona que lleva a cabo una auditoría.

Calidad: describe las características de un producto y/o un servicio. Estas características deben ser medibles en términos cualitativos y cuantitativos.

Cliente: organización o persona que recibe un producto / servicio.

Conformidad: cumplimiento de un requisito.

Criterios de auditoria: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia en la verificación y sobre el cual se evalúa el cumplimiento.

Diagnostico: se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

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

Efqm: modelo de autoevaluación que permite analizar las personas, los procesos y los resultados de una organización.

Espina de pescado: también llamado diagrama de ishikawa, diagrama de causa-efecto, diagrama de grandal o diagrama causal, se trata de un diagrama que por su estructura ha venido a llamarse también: diagrama de espina de pez. Consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha.

Gestión administrativa: es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada tarea para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos.

Gestión de calidad: tiene significados específicos dentro de cada sector del negocio. Esta definición, que no apunta al aseguramiento de la buena calidad por la definición más general sino a garantizar que una organización o un producto.

Metodología: hace referencia al conjunto de procedimientos racionales utilizados para alcanzar el objetivo o la gama de objetivos que rige una investigación científica, una exposición doctrinal o tareas que requieran habilidades, conocimientos o cuidados específicos. Con frecuencia puede definirse la metodología como el estudio o elección de un método pertinente o adecuadamente aplicable a determinado objeto.

Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

Plan de auditoria: descripción de las actividades y de los detalles acordados en una auditoria.

Programa de auditoria: conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Riesgo: efecto de la incertidumbre en los objetivos.

Sistema de gestión: sistema para establecer políticas y objetivos y para alcanzar dichos objetivos.

Proveedor: organización o persona que proporciona un producto o servicio.

Parte interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Phva: (planificar, hacer, verificar, actuar): ciclo de mejora continua o círculo de Deming.

5 s: es una práctica de calidad ideada en Japón referida al “mantenimiento integral” de la empresa, no sólo de maquinaria, equipo e infraestructura sino del mantenimiento del entorno de trabajo por parte de todos. Seiri – Seito – Seiso – Seiketsu – Shitsuke.

Resumen

Los estándares de calidad en la educación se encuentran en constante progreso y evolución; actualmente en materia de educación básica, media y secundaria existe una amplia oferta educativa que sitúa a los centros educativos en una situación competitiva donde la calidad se convierte en un factor estratégico fundamental, por ello se hace necesario implementar estrategias y procesos de mejora continua de los centros educativos y de sus integrantes. En ese orden de ideas resulta fundamental llevar a cabo procesos de análisis que desde la gerencia de calidad es posible desarrollar un modelo de mejora desde el análisis y la gestión de los procesos misionales, los equipos de trabajo, la evaluación y la planificación estratégica.

El presente documento desarrolla los alcances y productos del proceso de investigación para obtener el título de Especialistas de Gerencia de la Calidad proyectado en la propuesta de mejora de la calidad en la Institución Educativa la Floresta. El trabajo desarrollado concentra en un primer momento, la caracterización del contexto por medio de instrumentos como entrevistas, visitas y empleo de fuentes secundarias (historia, ubicación, antecedentes, planta docente, portafolio de servicios y clientes) Un segundo momento, presenta un análisis de los elementos de la caracterización y hace un contraste de los procesos misionales con la búsqueda de investigaciones similares con el fin de construir un estado del arte de los procesos de mejora en la calidad educativa institucional.

El tercer componente de la investigación recoge el uso de herramientitas con el fin de identificar oportunidades, uso metodologías y modelos enfocados en dar aporte a los contenidos del proyecto educativo institucional. En materia de búsqueda de nuevos esquemas de oferta y demanda por medio del uso herramienta de Neuromarketing para conocer los clientes de la institución y sus hábitos. Como recurso metodológico aplicado al esquema de mejora en la calidad institucional se empleó el Modelo EFQM de Excelencia Europea, siendo posible el desarrollo de análisis en materia de orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y coherencia, desarrollo e implicación de las personas. Lo anterior se enfocó en posibilitar a la institución educativa la floresta un proceso continuo de aprendizaje,

innovación y mejora por medio del desarrollo de acciones de responsabilidad social de la organización.

Con el modelo EFQM se realizó un análisis de la organización logrando evaluar cómo se encuentra a nivel de excelencia operacional, con este resultado de la caracterización de los principales procesos e identificando las oportunidades de mejora de los mismos.

El desarrollo del proceso investigativo se basó en el desarrollo de mecanismos de autoevaluación con el objetivo último de que el sistema de gestión de calidad sea implantado gradualmente para todos los procesos de la institución. En ese orden de ideas, el cumplimiento de los objetivos estuvo direccionado en la (eficacia) y la medida de los recursos utilizados (eficiencia). En las conclusiones se presentan entonces recomendaciones de mejora continua (planificar, hacer, comprobar, ajustar) y se presenta la importancia a modo de propuesta la necesidad de continuar con procesos de evaluación constante.

Contenido

1. Introducción	14
1.1 Justificación.....	15
2. Caracterización de la empresa.....	16
2.1 Ubicación	16
2.2 Tamaño de la sede	16
2.3 Política en general de la institución	17
2.4 Portafolio de productos	18
2.5 Breve historia	18
2.6 Descripción de clientes	19
2.7 Uso de sello calidad	20
2.8 Reconocimientos	20
2.9 Actividades de exportación	20
3. Descripción del problema	21
3.1 Formulación del problema	22
3.2 Antecedentes, investigativos y conceptuales	22
3.3 Aporte en el sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa la Floresta	23
3.4 Metodología	23
3.5 Énfasis del trabajo integrador.....	24
4. Objetivos	25
4.1 Objetivo general	25
4.2 Objetivos específicos	25
5. Neuromarketing.....	26
5.1 Características y hábitos de compra	26
5.2 Alcance.....	27

5.3 Propuesta de mejora en la calidad del servicio	27
5.4 Instrumento para evaluar la percepción del cliente.....	28
6. Análisis del modelo EFQM.....	31
6.1 Liderazgo.....	32
6.2 Políticas y estrategias	32
6.3 Personal.....	33
6.4 Alianzas y recursos	33
6.5 Procesos.....	34
6.6 Resultados en las personas	34
6.7 Resultados en la sociedad.....	35
6.8 Resultados claves	35
6.9 Resultados del modelo EFQM	35
7. Diseño y gestión por procesos de la organización	38
8. Calidad, competitividad e innovación.....	41
8.1 Propuesta según el modelo para la competitividad e innovación	41
9. Calidad y responsabilidad social.....	44
9.1 Estrategias de responsabilidad social en la institución	44
10. Verificación estratégica de la calidad	46
11. Seguimiento y medición de la calidad	48
11.1 Propuesta de seguimiento y medición.....	48
12. Mejora continua	52
12.1 Propuesta de mejora en la organización de las áreas de trabajo.....	52
12.2 Objetivos de la propuesta 5S.....	53
13. Consultoría organizacional.....	55
13.1 Matriz de interés / poder	56
13.2 Requisitos de las partes interesadas / tipos de comunicación	58
Conclusiones	60

Recomendaciones.....	61
Referencias.....	63
Lista de tablas.....	65
Lista de figuras.....	66
Lista de anexos.....	67
Anexos	68

1. Introducción

Las nuevas tendencias en el mercado han obligado a las compañías a ser más competitivas, por eso cuando se habla de calidad no solo se puede relacionar con el final del producto o servicio, sino que es un tema más complejo que hace parte de la interacción de varios procesos, recursos, requerimientos del cliente que si se realizan de una forma adecuada, coherente, documentada facilitara el logro de los objetivos propuestos por la organización.

Como requisito necesario antes de pensar en una Gestión de Calidad, se requiere que el gerente o representante legal este totalmente convencido de la necesidad de iniciar una implementación en los procesos de la organización para poder llegar a conseguir una gestión de calidad total, ya que se encargara de realizar un empoderamiento a todo el personal, haciéndolo sentir parte del equipo y de la empresa, por medio de estrategias de comunicación, sensibilización y capacitación.

También es clave que asigne responsabilidades para tener mejores resultados, ya que la razón de ser de una compañía se da gracias a todo el personal que trabaja allí y que hace posible cumplir su misión, visión y filosofía organizacional. (Como implementar un Sistema de Gestión de la Calidad: Fase de Diagnostico, 2015).

Nuestro trabajo integrador se está desarrollando en la Institución Educativa la Floresta de Mosquera, la cual es de carácter privado y académico, basándose en el deseo de sus fundadores por contribuir de manera decidida en la construcción de un tejido social, comprometidos con la continuidad y optimización de los procesos educativos. Con el acompañamiento del director Iván Javier Espitia Solano, nos muestra el gran interés de iniciar una implementación de la Norma 9001: 2015, el cual iniciará a partir de un diagnostico que permitirá identificar como funciona actualmente el colegio y dar a conocer cómo se pretende lograr la implementación del Sistema de Gestión de Calidad definiendo los roles y responsabilidades de la comunidad educativa.

Posteriormente se llevara a cabo la identificación de sus procesos a partir de la caracterización de los mismo y de esta forma poder contribuir a la institución hacia la

búsqueda de la calidad en la educación, para lograr una conectividad coherente que permita enfocar cada área o proceso hacia la formación de estudiantes líderes con buenas bases académicas para desarrollar una vida social, profesional y personal con formación humanística. (Fuente Propia, 2017).

1. 1 Justificación

Con el presente trabajo integrador queremos diseñar una propuesta para la Institución Educativa la Floresta, la cual permitirá tener un enfoque claro de la caracterización de los procesos que manejan actualmente, facilitando la comunicación de los mismos a través de un buen manejo de la información recibida de forma eficiente y coherente que permitirá tener una visión exacta y completa para todo el personal, mejorando la documentación de la información a través de la comprensión de las políticas, funciones, programas y servicios de la Institución que como objetivo principal será la satisfacción del cliente, coordinación de actividades, mejorando el clima laboral así mismo mejor la gestión del conocimiento, evaluación y planes de acción para tener una mejora continua que mejore la competitividad actual. (Informacion Institucion Educativa la Floresta., 2017).

Además, nos sirve para mejorar la competitividad en las organizaciones, y buscamos enriquecernos en las diferentes áreas, con ello daremos conocimiento pleno en todas las funciones y así mismo tendremos la proyección a la excelencia en nuestra formación académica y profesional de la especialización en Gerencia de la Calidad por medio del desarrollo de las herramientas gerenciales que faciliten la implementación, evaluación y mejora continua. (Informacion Institucion Educativa la Floresta., 2017).

2. Caracterización de la empresa

2.1 Ubicación

Institución Educativa la Floresta

Carrera 2° N° 17 – 31 Mosquera Cundinamarca.

Barrio: La cabaña.

Teléfono: (571) 829 6933

Móvil: (57) 300 202 91 00

E-mail: ivan.javier@gmail.com



Figura 1. Ubicación de la Institución Educativa la Floresta. Nota: (<http://www.google.maps.co/>).

2.2 Tamaño de la sede

La Institución Educativa la Floresta está ubicada en el Municipio de Mosquera, conformado por tres sedes acondicionadas con todos los espacios necesarios para el aprendizaje de sus estudiantes y actualmente cuenta con un equipo de 31 personas entre

(directivos, administrativos, docentes, personal de servicios y 656 estudiantes) con única jornada.

Los docentes que trabajan en la Institución Educativa la Floresta, deben ser personas idóneas y comprometidas con la ejecución de actividades curriculares impactando positivamente la calidad educativa de los estudiantes, buscando siempre alejar a niños y niñas adolescentes de las calles, aplicando la filosofía del colegio transmitiendo los principios primordiales, para lograr una educación integral que forme buenos seres humanos que aporten a esta sociedad. (Solano, 2017).

2.3 Política en general de la institución

La Institución Educativa la Floresta, tiene como principal propósito las siguientes políticas con el objetivo de obtener el mejor resultado de aprendizaje y convivencia como:

- La Institución Educativa la Floresta reconoce como parte vital dentro de sus labores la importancia y seguimiento de la filosofía humanista por parte de los Docentes, Directivos, Administrativos y Estudiantes.
- Además, la gerencia tiene una política de mantener su nivel administrativo, para ello ejercen un control por medio de evaluaciones periódicas para poder medir la eficiencia de los recursos y tomar decisiones como parte de una mejora continua.
- Política de bienestar y seguridad; la Institución Educativa la Floresta promueve y desarrolla actividades con sus integrantes con prevención para minimizar riesgos tanto en la permanencia dentro de las sedes como fuera de ellas.
- Política de desarrollo sostenible; la Institución Educativa la Floresta promueve el ahorro de los recursos con una utilización razonable de los recursos, contribuyendo al manejo adecuado de las basuras con la separación de productos reciclables.

- Política organizacional; Su estructura organizacional es flexible lo cual facilita la comprensión y cooperación de todo el personal hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos (Informacion Institucion Educativa la Floresta., 2017).

2.4 Portafolio de productos

La Institución Educativa la Floresta, se rige por principios religiosos y ofrece un servicio educativo en: Educación Preescolar, Nivel de Educación Básica: Primaria y Secundaria, Nivel de Educación Media.

La institución desarrolla en los alumnos todas sus competencias y habilidades para que puedan desenvolverse con autonomía en el transcurrir de la vida, a través de la formación en los valores que garantizaran personas idóneas para la sociedad con el apoyo de sus familias. (Solano, 2017).

2.5 Breve historia

El 10 de mayo de 1999 nace la idea de sus propietarios de fundar un colegio que contribuyera a la educación de Mosquera, haciendo posible los sueños colectivos. Se pensó entonces en adecuar la casa de vivienda como planta física del colegio en el segundo semestre de 1999 y en el mes de diciembre comenzaron matriculas.

La Institución Educativa la Floresta está orientada por pedagogías modernas en conformidad con las disposiciones legales establecidas por la Secretaria de Educación de Cundinamarca, proporcionando bases sólidas y firmes de conocimientos y valores, formando líderes que aplican los conceptos a través de su saber-hacer.

El colegio la Floresta, inicia sus actividades pedagógicas en los niveles de Preescolar, Primaria, Segundo, Tercero y grado Sexto con 29 alumnos y 5 docentes en el año 2000. En

este año se recibe la primera visita de supervisión de la Secretaria de Educación de Cundinamarca y concedió Licencia de Funcionamiento y/o reconocimiento de estudios para Preescolar, Primaria y grado Sexto con Resolución 001226 del 26 de agosto del 2000.

En el año 2001 se abrió el grado Séptimo y el número de alumnos pasa a 85, sin embargo la demanda de estudiantes hace que se amplié las instalaciones del colegio con dos sedes entre los años 2004 al 2013, durante los cuales se obtienen la aprobación oficial desde el grado 7° hasta el grado 11° expedida por la Secretaria de Educación de Cundinamarca en su segunda vista concediendo Licencia de Funcionamiento y/o reconocimiento de estudios para la Básica Secundaria mediante resolución 00588 de Junio 29 de 2001.

En el año 2015 el colegio celebro sus primeros 15 años de enseñanza con un desfile de carrozas acompañados por sus estudiantes, padres de familia, docentes, directivos y administrativos.

El cuerpo de profesores en el 2000 es de cinco, en el 2001 es de siete, en el 2002 es de nueve y actualmente el colegio cuenta con una planta de personal de 31 personas y 656 estudiantes con única jornada. (Educativa., 2017).

2.6 Descripción de clientes

La Institución Educativa la Floresta, es una institución privada que tiene como principales clientes a los padres de familia con niños y jóvenes entre las edades de 5 años a 17 años, pertenecientes al municipio de Mosquera y Funza de los estratos 2, 3 y 4. Entre su filosofía institucional está enfocado a la parte humana, formación de los valores y calidad en la educación, en donde los padres de familia se interesan por la institución entendiendo y aceptando las políticas de funcionamiento de carácter educativo y la normatividad del colegio. (Solano, 2017).

2.7 Uso de sello calidad

Actualmente la Institución Educativa la Floresta, no cuenta con ningún sello de calidad ya que su principal prioridad está enfocada en la calidad de sus estudiantes mediante la ética, la sabiduría y la ciencia, tiempo durante el cual la institución no ha contado con ninguna certificación de calidad frente área de la educación.

Para inicio del primer periodo del año 2017 el director Iván Javier Espitia Solano reconoce la necesidad de iniciar la implementación de un Sistema por Procesos de Calidad. (Informacion Institucion Educativa la Floresta., 2017)

2.8 Reconocimientos

Para el año 2014 el Ministerio de Educación público el rating con base en el índice de Calidad Educativa, en donde la Institución Educativa la Floresta se posiciono en el quinto mejor colegio de Mosquera.

Para la Institución Educativa la Floresta, es un orgullo aparecer dentro de los 1000 mejores colegios de calendario A en el año 2014, con mucho orgullo saber que la labor realizada ha presentado un excelente resultado que el esfuerzo y la dedicación durante esos años traen este gran logro. (Institucion Educativa la Floresta, 2014)

2.9 Actividades de exportación

La actividad de exportación no aplica dentro de la empresa objeto de estudio.

3. Descripción del problema

La Institución Educativa la Floresta no cuenta actualmente con una estandarización de procesos de gestión que le faciliten y optimicen sus resultados, al carecer de esta implementación dificulta los procesos de mejora y la ejecución de nuevas estrategias de calidad y seguimiento, (ver figura 2) obstaculizando la definición de todas las líneas laborales que se trazan en relación con estas, paralizando el cumplimiento eficaz de los objetivos lo que garantiza la sostenibilidad en el tiempo.

El nivel de empoderamiento es bajo ya que falta involucramiento del personal, en la mejora de procesos con la respectiva asignación de responsabilidades que genere participación, lo cual facilitaría un mayor enfoque a los clientes internos y externos.

Se evidencia la necesidad de implementar un Sistema de Gestión documental eficiente que facilite la interacción entre los miembros de la institución, el almacenamiento de información para desarrollar planes de acción desde el inicio de un proceso hasta la salida de los documentos como parte fundamental para llevar a cabo un control y verificación de los mismos, generando una mejora continua en la institución. (Información Institución Educativa la Floresta., 2017).



Figura 2. Espina de pescado de la Institución Educativa la Floresta. Nota: Autoría propia.

3.1 Formulación del problema

¿Cómo diseñar un sistema de Gestión de la Calidad eficiente y coherente en la Institución Educativa la Floresta en el municipio de Mosquera Cundinamarca?

3.2 Antecedentes, investigativos y conceptuales

Respecto a las investigaciones y proyectos sobre sistemas de gestión de calidad aplicado al sector educativo específicamente, la literatura que se halla es variada en cuanto a textos especializados y proyectos de investigación para optar la titulación en el nivel de pregrado y posgrado en las facultades de ingeniería industrial y titulaciones de especialización en educación. Por ejemplo: “Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Ciudad de Tunja”. Autores Cervantes Hernández Ruth Mary Garcés Polo Claudia Patricia, Director de Tesis: Fabián Gazapón Arrieta (Colombia) 2016. Que reúne un estudio descriptivo y comparativo a partir de los lineamientos establecidos por la Norma ISO 9001: 2008 y los lineamientos de la GTC 200 contenidos en el desarrollo de tres grandes objetivos: 1. Realizar un diagnóstico estratégico, 2. Diseñar un plan de acción y 3. Documentar el Sistema de Gestión de Calidad.

A nivel internacional se encuentran estudios de la temática dirigidos a nivel universitario e instituciones educativas, por ejemplo: “Gestión de la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje”. Autor J. Eva Vallejo García, director de la Tesis: Cristina Quintana García, Universidad de Málaga (España) en 2010. Es un estudio aplicado a la universidad en mención, contenido en cuatro capítulos: inicialmente se hace el desglose de los sistemas de gestión existentes estudiando su evolución desde los primarios hasta los más avanzados para la calidad total, en el segundo capítulo se analiza como es el funcionamiento en la institución objeto de estudio en todas sus dependencias y como se debe preparar para un proceso de autoevaluación siguiendo el modelo de EFQM.

3.3 Aporte en el sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa la Floresta

El colegio reconoce las alternativas de los procesos financieros, administrativos, académicos y de gestión de la comunidad hacia el mejoramiento continuo que a partir de los resultados obtenidos en la evaluación externa e interna disponible permite que los directivos tengan un control.

La Institución Educativa la Floresta deberá definir los objetivos y políticas de calidad, plan de sensibilización, definición de cargos administrativos, docentes y manual de calidad lo que permitirá que haya un mejor compromiso y entendimiento de la importancia de implementar un Sistema de Gestión de Calidad, mediante un sistema de codificación el cual facilite la clasificación de la información (documentos y registros).

3.4 Metodología

Con el análisis de la tesis desarrollada en el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Ciudad de Tunja”. Autores Cervantes Hernández Ruth Mary Garcés Polo Claudia Patricia, Director de Tesis: Fabián Gazabón Arrieta (Colombia) nos facilita la comprensión de algunos de los procesos de gestión de las instituciones y de los pasos y

metodologías y requerimientos que se deben tener en cuenta en el momento de implementar un sistema de gestión de calidad en una institución educativa. (Cervantes Hernández Ruth Mary Garcés Polo Claudia Patricia,)

La metodología que se implementó para desarrollar la propuesta en la Institución Educativa la Floresta fue la siguiente:

- Búsqueda de empresa para el desarrollo del trabajo integrador.
- Solicitud de ingreso a la Institución Educativa la Floresta.
- Entrevista con el objetivo de dar a conocer la propuesta del trabajo a desarrollar.
- Realización de la primera visita para conocer las instalaciones del Colegio.
- Se brinda información sobre el modelo EFQM al director Iván Javier Espitia Solano.
- De acuerdo con la información obtenida a través del modelo EFQM se identificaron puntos fuertes y débiles para proponer mejoras.
- Se desarrolla la herramienta espina de pescado para facilitar la contextualización del problema.
- Presentación del Mapa de Procesos y Caracterización de los Procesos al director Iván Javier Espitia Solano.
- Propuesta de mejora enfocada a la calidad, innovación y creatividad
- Diseño de formatos para la auditoria interna de los procesos.
- Propuesta de mejora de Responsabilidad Social.
- Propuesta de mejora en la calidad del servicio a través del Neuromarketing.
- Propuesta de seguimiento y medición de la calidad (Indicadores)
- Propuesta de mejora continua a través de la herramienta de las 5S.
- Propuesta de Consultoría organizacional (Plan Negocios).

3.5 Énfasis del trabajo integrador

El énfasis seleccionado por las autoras de este trabajo es énfasis en consultoría de la calidad.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad mediante la identificación de los procesos de la Institución Educativa la Floresta.

4.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la estructura organizacional de la Institución Educativa la Floresta que permita conocer su situación actual.
- Analizar los resultados del diagnóstico que se obtuvieron mediante el modelo EFQM para la Institución Educativa la Floresta.
- Proponer mejoras para la Institución Educativa la Floresta mediante el uso de herramientas obtenidas en el proceso de formación de Gerencia de la Calidad.

5. Neuromarketing

El Neuromarketing surge en la época de los años noventa en donde se conoció como la década del cerebro mediante el uso de herramientas tecnológicas que facilitan la comprensión de la conducta del consumidor y la toma de decisiones este comportamiento impulso las investigaciones en ciencias de las conductas y sociales (que también son de relevancia para la gestión del marketing).

Se destaca la importancia de incentivar o generar emociones a partir de un diseño apropiado de la comunicación en donde se debe buscar la efectividad del Neuromarketing para apoyar procesos de gestión en las organizaciones que inciden directamente en la conducta racional de los clientes. (Baptista, 2010)

5.1 Características y hábitos de compra

Los padres de familia compran un servicio educativo completo en valores y formación académica en base a las características que lo destacan de las demás instituciones del municipio.

Los padres de familia adquieren el servicio en las instalaciones del colegio la Floresta, cada mes que cancelan la pensión de los estudiantes.

La calidad percibida depende básicamente de lo que el cliente espera y la percepción de la imagen corporativa de la empresa que depende de diferentes factores internos como el desempeño de los docentes, el nivel de empoderamiento por directivos, administrativos donde lo que se quiere es que haya equidad, eficiencia del servicio, la importancia de una buena comunicación que refleja la imagen de la institución a partir de las personas que trabajan en la institución Educativa la Floresta.

Tabla 1

Caracterización del cliente

Institución Educativa la Floresta					
Caracterización de Clientes					
Edad	Sexo	Educación	Ingresos Familiares	Nivel Socioeconómico	Nacionalidad
5 a 17 Años	Femenino y Masculino	Educación Preescolar, Educación Básica, Educación Media.	\$ 1.500.000 \$ 3.000.000	Estrato de 2 a 4	Colombianos

Nota. Tabla 1 muestra la caracterización de los clientes que hacen parte de la Institución Educativa la Floresta

5.2 Alcance

Contribuirá a mejorar la percepción de la Institución Educativa la Floresta, a partir del mejoramiento de la comunicación que favorecerá la comprensión de procesos, subprocesos con el objetivo de que se brinde un mejor servicio y de esta forma cumplir con la satisfacción del cliente eficiente y eficazmente.

5.3 Propuesta de mejora en la calidad del servicio

Después de analizar y comprender la importancia del Neuromarketing para mejorar la calidad del servicio y con el objetivo de implementar nuevas estrategias en la Institución Educativa la Floresta, nuestra propuesta está dirigido en mejorar la comunicación con la comunidad educativa, por medio de la creación de una página web en donde se ofrezcan diferentes alternativas como el pago en línea de las pensiones, atención virtual, implementación de cámara web en las aulas de clase y la implementación de redes sociales, lo que permitirá ofrecer información amplia de la gestión desempeñada del colegio.


Para la creación de la página web de la Institución Educativa la Floresta, es importante que haya la participación de todo el personal, desde los docentes, directivos, junta de padres de familia y de los estudiantes, donde se elaboré una lista de ideas de los contenidos que deberá contener la página web. De esta forma se realizará un mejor uso de la tecnología que favorecerá la percepción de los diferentes grupos de interés. Por último, la creación de folletos como medio publicitario permitirá que diferentes personas conozcan la existencia de la institución.

5.4 Instrumento para evaluar la percepción del cliente

Buscando la forma de conocer las expectativas y necesidades de la comunidad educativa se diseñó un instrumento (ver tabla 2) para evaluar la percepción con el cual se quiere conocer cómo está el colegio trabajando, para favorecer calidad percibida y poder tomar acciones correctivas que influyan directamente en el servicio prestado por la Institución Educativa la Floresta.

Tabla 2

Instrumento para evaluar la percepción del cliente

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA FLORESTA ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS Y NECESIDADES	
	Código: MI-GA-FO-01	Versión: 001
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES		

Valora de acuerdo con la siguiente escala: (NS/NC) No sabe/No contesta. (1) Totalmente en desacuerdo (4) Muy de acuerdo.					
PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA	NS/NC	1.	2.	3.	4.
La información previa (preinscripción, proceso de matriculación...) recibida sobre el título es adecuada.					
El perfil de ingreso se detalla con claridad					
Los programas de apoyo (métodos y técnicas que favorecen la adquisición de conocimientos y competencias) son adecuados.					
El desarrollo de la enseñanza es coherente con las actividades programadas.					
Los conocimientos, las habilidades y las aptitudes propuestas en las guías docentes se desarrollan adecuadamente.					
Las actuaciones encaminadas a preparar al estudiante, para la inserción al mundo laboral o la continuación de nuevos estudios, son adecuadas.					
Las guías de las materias son coherentes con los objetivos del plan de estudios.					
RECURSOS DE APOYO A LA ENSEÑANZA	NS/NC	1.	2.	3.	4.
El personal académico es suficiente.					
Las aulas (acondicionamiento, equipamiento, iluminación, mobiliario etc.) son adecuadas para el desarrollo de la enseñanza.					
Los laboratorios, espacios experimentales y su equipamiento son adecuados.					

Las instalaciones de la biblioteca (equipamiento, material...) son adecuadas.					
Está satisfecho con los recursos y servicios destinados a la enseñanza.					
La información que proporciona el profesor sobre la actividad docente (objetivos, actividades, bibliografía, criterios y sistema de evaluación etc.) me resultó de fácil acceso y utilidad.					
El profesor, prepara, organiza y estructura bien las actividades o tareas que se realizan en clase.					
El profesor explica con claridad y resalta los contenidos importantes de la actividad.					
El profesor resuelve las dudas y orienta al alumnado en el desarrollo de las tareas.					
El profesor utiliza adecuadamente los recursos didácticos (audiovisuales, de laboratorio, de campo etc.) para facilitar el aprendizaje.					
El profesor favorece la participación de los estudiantes en el desarrollo de la actividad docente (facilita que exprese sus opiniones, incluye tareas individuales o de grupo etc.)					
El profesor consigue despertar intereses por los diferentes temas que se tratan en el desarrollo de la actividad docente.					
El modo en que evalúa (exámenes, trabajos individuales o de grupo etc.) guarda relación con el tipo de tareas (teóricas, prácticas, individuales, de grupo etc.)					

Nota. Tabla 2 construida a partir del diseño de encuesta de la universidad de da cureña
<http://www.educacion.udc.es/documentos/calidade/sgic/procesos%20apoyo/PA03/Anexos/Anexo%203.pdf>.

6. Análisis del modelo EFQM

En 1988 fue creada la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) sin ánimo de lucro, formada por 14 organizaciones europeas y su sede está en Bruselas. En 1991 nace el Modelo de Excelencia EFQM y se lanza el primer Premio Europeo de calidad para las empresas.

El modelo EFQM de Excelencia es un instrumento práctico que ayuda a las organizaciones a establecer un Sistema de Gestión apropiado, midiendo en qué punto se encuentran dentro del camino hacia la excelencia, identificando posibles carencias de la organización y definiendo acciones de mejora. (Leicester, Estudio realizado por la University of, 2014).

A través del modelo EFQM se procedió a evaluar diferentes criterios los cuales permitieron reconocer puntos fuertes y débiles de la gestión desarrollada actualmente por la Institución Educativa la Floresta. Para el desarrollo de la herramienta se sugirió la participación del director Iván Javier Espitia, a partir de las entrevistas obtenidas y la observación directa de la situación actual con lo cual se realizó la autoevaluación con el objetivo de implementar mejoras basadas en los criterios y dar a conocer la situación de excelencia directiva en la Institución Educativa la Floresta.

La idea principal de aplicar el modelo de excelencia directiva a través de la herramienta EFQM fue para hacer un diagnóstico de la organización que ayudara a conocer y entender su enfoque y así poder desarrollar propuestas de mejora para el mejoramiento continuo basado en datos reales.

A continuación, se dará a conocer los resultados de la herramienta EFQM que permitió identificar aspectos a mejorar y conocer los factores de éxito en la gestión desempeñada actualmente por la Institución Educativa la Floresta de Mosquera Cundinamarca.

6.1 Liderazgo

La Institución Educativa la Floresta proporciona espacios para discutir las problemáticas que presentan, con la participación activa de los padres de familia, estudiantes, docentes entre otros, se evidencia el esfuerzo por tener un clima laboral agradable, realiza diferentes actividades de factor motivacional como reconocimientos, incentivos económicos, salidas pedagógicas entre otros.

Se observó que la misión y visión proporcionada por el director Iván Javier Solano, se debe reestructurar con la participación de la comunidad educativa con el objetivo de direccionar todos hacia un mismo horizonte, lo que permitirá tener mejores resultados en la gestión.

La Institución Educativa la Floresta, no tiene implementado una gestión por procesos, se recomienda utilizar herramientas que permita conocer las necesidades de los grupos de interés y mejorar la documentación de los procesos para llevar un control eficiente y eficaz.

6.2 Políticas y estrategias

La información que la Institución tiene sobre las necesidades y expectativas de sus grupos de interés es escasa, falta documentación para poder llevar planes de acción que permitan la satisfacción de las necesidades que no están siendo identificadas.

Es necesario mejorar los registros de los procesos para poder llevar un control, evaluación y seguimiento con óptimos resultados que permita conocer posibles desviaciones del objetivo general. El nivel de participación del personal es necesario reforzarlo, para alcanzar las metas deseadas, de esta forma se mejoraría la participación en el seguimiento, evaluación de los procesos y se obtendría más compromiso por parte del personal hacia la mejora continua.

6.3 Personal

La Institución Educativa la Floresta tiene claro el perfil profesional que requiere para el cumplimiento de su filosofía institucional, se requiere implementar una gestión documental acerca de las funciones propias del cargo, habilidades y conocimientos para que haya claridad en el desempeño de cada cargo.

La comunicación es de carácter informal, se evidencia fallas en la gestión del conocimiento debido a la falta de información documentada como: manual de funciones, instructivo de trabajo, planeación estratégica, resultados de planes de acción propuestos, control y seguimiento de los procesos entre otros.

6.4 Alianzas y recursos

Podemos analizar que la Institución Educativa la Floresta actualmente mantiene relaciones básicas y necesarias con otros organismos, ya que la institución no tiene determinado los procesos de gestión por tanto no hay una adecuada eficiencia, dificultando la implementación de nuevas estrategias de calidad, por con siguiente debe identificar cuáles son las principales organizaciones que les permitirá desarrollar nuevas alianzas con el propósito de aprovechar las sinergias como las posibles áreas de colaboración que servirá para medir la eficiencia y beneficios.

También debe implementar un presupuesto anual económico y financiero de la totalidad de las variables que permitirá tener un mejor control y aprovechamiento de las fuentes de financiación entre las principales unidades operativas ya que solo manejan un presupuesto de ingresos y gastos básico.

La Institución Educativa la Floresta actualmente tiene una tecnología tradicional por lo cual su nivel de modernización es bajo, dejándolo en desventaja con otras instituciones en el sector de Mosquera, ya que al tener una tecnología con los últimos desarrollos educativos

permite ofrecer mejor calidad de aprendizaje en los estudiantes como en los docentes ya que contribuye a mejorar los servicios.

6.5 Procesos

Los procesos de sistemas de medición que desarrolla la Institución la Floresta únicamente son los procesos claves los cuales les permite medir su rendimiento en el momento, más no a largo plazo por lo cual no hay eficiencia en la asignación de objetivos dificultando la medición de los resultados periódicamente como la falta de documentación de los procesos claves.

Por otra parte, la recolección de información de los factores claves de la institución para la mejora continua en los procesos está por debajo de los estándares del sector, pero no significa que la institución no tenga en cuenta las necesidades y expectativas del nicho de mercado del municipio de Mosquera.

El manejo de las quejas y reclamaciones de la Institución la Floresta, por parte del área Directiva como Administrativa es personalizada, encaminadas al desarrollo de mejorar la comunicación de los padres de familias como de los estudiantes, sin embargo, el colegio no cuenta con los suficientes canales de comunicación.

6.6 Resultados en las personas

La Institución Educativa la Floresta realiza de forma esporádica el seguimiento de la satisfacción a los empleados, padres de familia y estudiantes pero no tiene definidos instrumentos de seguimiento y evaluación que hayan sido ejecutados a la comunidad de la floresta por lo cual se recomienda mejorar los registros para conseguir la calidad del servicio con la toma de decisiones acertadas y coherentes, de igual forma se requiere la implementación de indicadores en la medición del personal para ejecutar planes de acción y realizar un seguimiento de que están haciendo otras instituciones del sector.

6.7 Resultados en la sociedad

La institución identifica que procesos son los que influyen para mejorar la percepción de la sociedad y participa en campañas que incentivan, apoyan el cuidado del medio ambiente y además busca que la comunidad de la floresta sea parte activa en nuevas prácticas que minimicen la utilización de recursos y fomenta la cultura del reciclaje.

6.8 Resultados claves

La Institución Educativa la Floresta define cada uno de sus objetivos en caso de incumplimiento se analizan y mejoran los resultados sin embargo la información histórica de los resultados de sus procesos clave es escasa se recomienda mejorar los registros para poder medir la tendencia con mayor objetividad en cuanto a la competitividad comparada con otras organizaciones que realicen las mismas actividades.

6.9 Resultados del modelo EFQM

La institución Educativa la Floresta realiza una planificación de acuerdo con la filosofía institucional, evaluando la eficacia de los mismos, pero se recomienda que para que tenga mejores resultados es oportuno la intervención de los grupos de interés en la planificación para identificar con mayor asertividad los puntos críticos (figura 3).

Además, la institución no ha desarrollado ni ha implementado estrategias para conocer las necesidades de sus grupos de interés, solo manejan información básica a partir de las entrevistas de los futuros estudiantes y padres de familia.

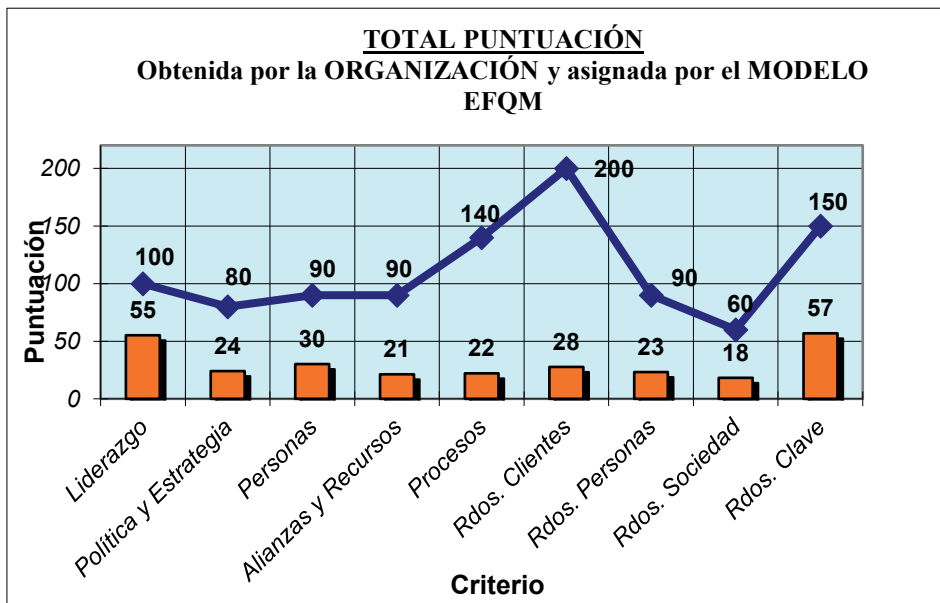


Figura 3. Análisis de acuerdo con la total puntuación y criterios de acuerdo con el modelo EFQM. Nota: Autoría propia.

Con base a los resultados obtenidos por medio del modelo EFQM en la Institución Educativa la Floresta podemos determinar que el sistema de gestión por procesos presenta problemas, ya que no se encuentra implementado dificultando la asignación de objetivos y establecer indicadores en cada una de las áreas.

El segmento de clientes también presenta un porcentaje bajo ya que la Institución solo maneja herramientas esporádicas sobre la satisfacción de los estudiantes como de los padres de familia (figura 4 y 5).

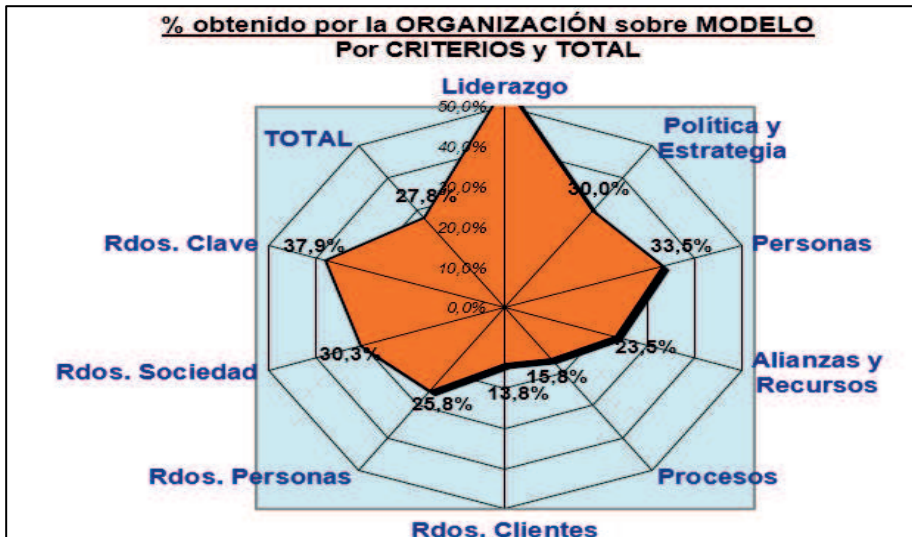


Figura 4. Análisis del radar de acuerdo con el porcentaje obtenido de los criterios y el total de acuerdo con el modelo EFQM. Nota: Autoría propia.

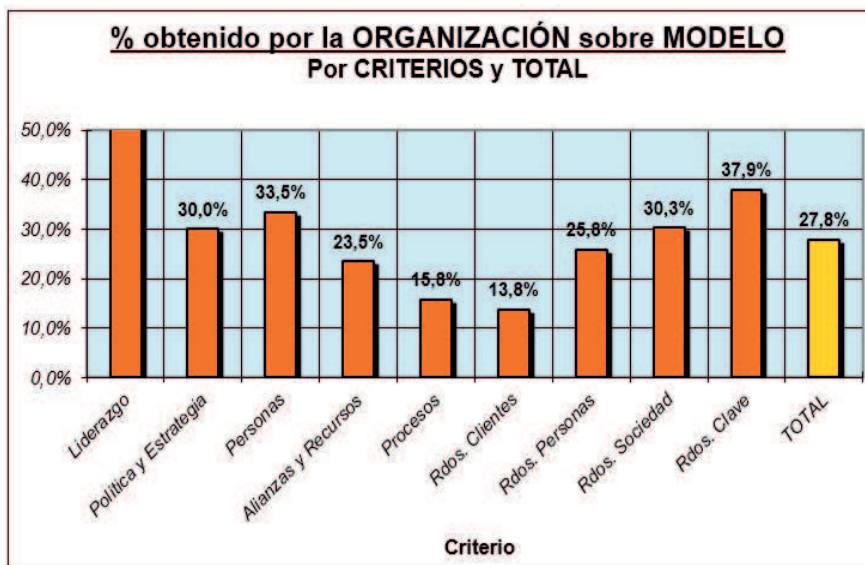


Figura 5. Análisis del radar de acuerdo con el porcentaje obtenido de los criterios y el total de acuerdo con el modelo EFQM. Nota: Autoría propia.

7. Diseño y gestión por procesos de la organización

La gestión por procesos constituye uno de los principios básicos en los que se mantiene la calidad porque a través de ella se logra conseguir resultados más eficaces y eficientes al permitir comprender a las organizaciones cada proceso para llevar a cabo esta implementación, es necesario que exista un gran esfuerzo por parte de líderes y en especial los cargos directivos que deberán incentivar a todo su equipo colaborador al logro de los objetivos.

Dentro de la expectativa de tener los mejores resultados de esta nueva implementación en las organizaciones se deberá asignar líderes por proceso, definiendo el papel que deberá desempeñar cada persona, de esta forma se obtendrá mayor compromiso en la mejora continua y en la calidad percibida del cliente. (Ministerio de Fomento, 2005)

Por lo tanto, se realizó la identificación de los diferentes procesos que se encuentran en la Institución Educativa la Floresta dentro de los cuales se definieron los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo, después se llevó a cabo el diseño del Mapa de Procesos (figura 6), de acuerdo con las áreas identificadas dentro de la Institución y la caracterización respectiva de los mismos.

La caracterización de los procesos de la Institución Educativa la Floresta hace parte de la gestión documental requerida en el sistema de gestión de calidad que se realizó a partir de la identificación de las actividades principales teniendo en cuenta el ciclo PHVA, los insumos, entradas, salidas, responsables del proceso sin desconocer los requisitos legales como la definición de indicadores que permitirán hacer el seguimiento correspondiente.

En la caracterización de la Gestión Educativa se identifica el cumplimiento necesario de una buena planificación, seguimiento y control de los procesos e implementación de mejoras para cumplir con los objetivos (ver anexo A).

La gestión del Talento Humano requiere de la disposición de los recursos necesarios para cumplir con la implementación y mejora del sistema de gestión de calidad (ver anexo B).

En el proceso de Admisión, Registro y Control se encarga de brindar la información a las partes interesadas, deberá asegurar la conformidad del servicio y la seguridad de la información (ver anexo C).

La gestión de la Calidad Educativa permite hacer un seguimiento de la gestión desempeñada para cumplir la satisfacción de la comunidad educativa (ver anexo D).

La Gestión Directiva contribuye de manera significativa al desarrollo de la labor institucional a través de la proyección de los presupuestos necesarios para la prestación del servicio a través de la buena administración de los recursos, el contexto de la organización, riesgos y oportunidades para proponer acciones preventivas (ver anexo E).

Con el diseño y la gestión de los procesos implementados a la Institución Educativa la Floresta se buscará mejorar la interacción de sus procesos y la alineación hacia la satisfacción del cliente que mejoraran la calidad del servicio, el cumplimiento de los requisitos legales o reglamentarios. Se hace necesario la definición de indicadores para mejorar el control, seguimiento y desarrollo de los procesos para la implementación de planes de acción que conlleven al mejoramiento continuo.

El mapa de procesos es una representación gráfica que constituye el sistema de gestión en donde se puede observar su influencia en otros procesos, sus relaciones principales, sirven de orientación a nuevos funcionarios, los cuales permite desarrollar nuevas formas y alternativas que contribuyan al mejoramiento o corrección y así mismo la definición de indicadores. (Aiteco Consultores, 2017)

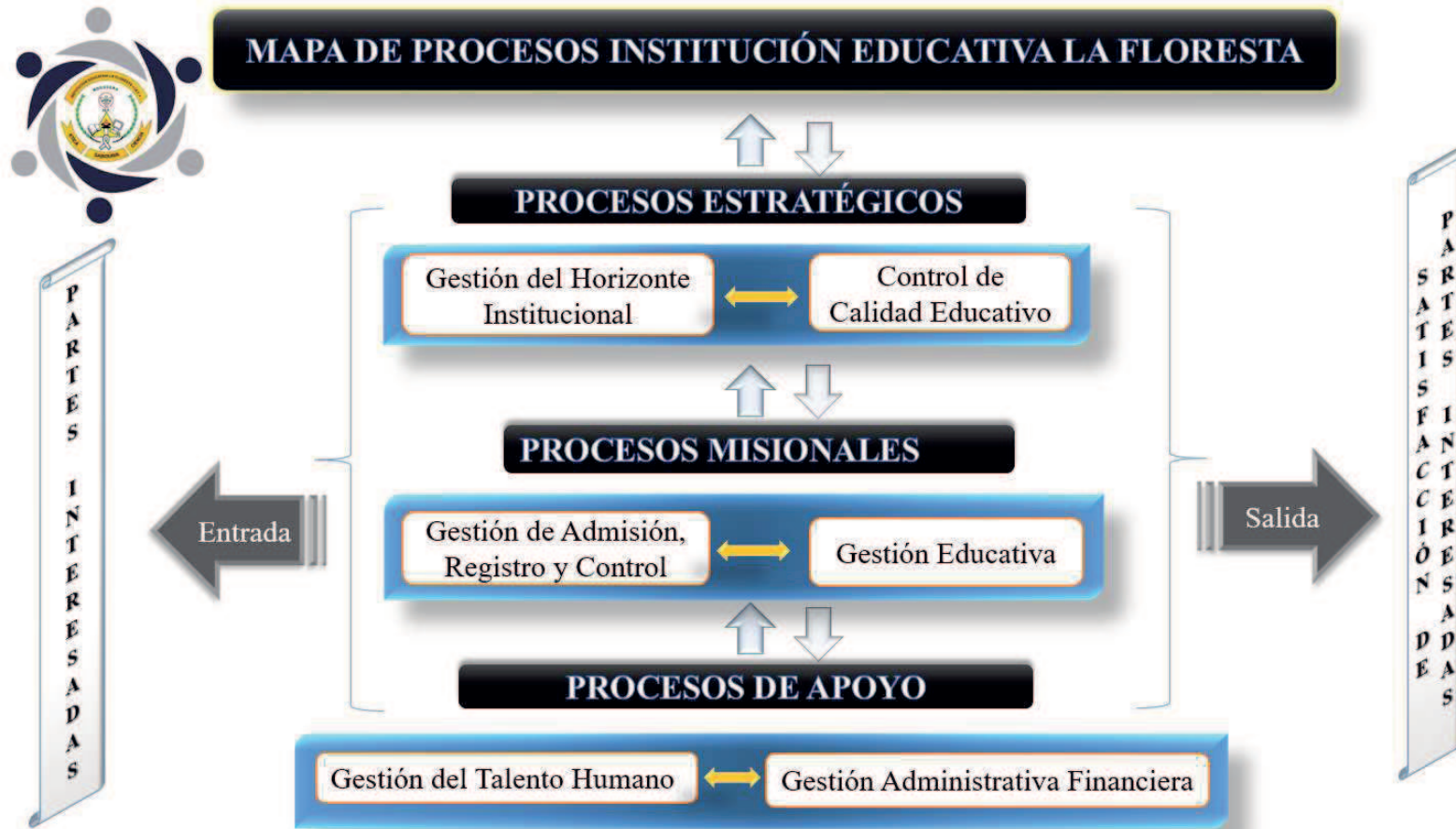


Figura 6. Mapa de procesos de la Institución Educativa la Floresta. Nota: (Solano, 2017).

8. Calidad, competitividad e innovación

El autor Tom Kelley, afirma que todas las personas son creativas, pero que necesitan de una cultura para poder desarrollar esta habilidad, que aparentemente muchas personas se niegan a descubrirla, habla de la necesidad de hacer que la gente descubra su creatividad y que se debe brindar las herramientas como apoyo para que lo puedan desarrollar, como resultado de este pensamiento el autor Tom Kelley lanzo un nuevo libro llamado Confianza Creativa que va dirigido hacia personas que creen que no son creativas. (Kelley, 2010)

Destaca que el éxito de su empresa IDEO dedicada a la consultoría de diseño e innovación, se debe a él gran esfuerzo de crear un pensamiento de diseño teniendo en cuenta la empatía en todos los factores que influyen en una organización, el no tener miedo en la toma de riesgo ya sea a nivel interno, externo e individual y por último dice que las ideas llegan hasta donde se desee que lleguen. (Kelley, 2010).

8.1 Propuesta según el modelo para la competitividad e innovación

Para el desarrollo de la propuesta en la Institución Educativa la Floresta se tomó como referencia el modelo del autor Tom Kelley el cual reconoce la importancia de conocer la organización, el mercado, la participación de las personas en busca de la innovación a través de la delegación de líderes que propicien un ambiente organizacional basados en la creatividad e innovación.

Tabla 3

Modelo de innovación según Tom Kelley

MODELO DE TOM KELLEY				
Comprender en profundidad el problema	Analizando en detalle el mercado	El cliente	La tecnología	Restricciones percibidas en el problema
1. El nivel de empoderamiento es bajo ya que falta involucramiento del personal en la mejora de los procesos.	1. El objetivo de mercado del colegio la Floresta está enfocado para los estratos 3-4-5 de Mosquera Cundinamarca.	1. Padres de familia comprometidos con el desarrollo académico y personal de sus hijos.	1. El colegio cuenta con la plataforma virtual que permite contar con una comunicación asertiva con los estudiantes.	1. Falta de liderazgo para desarrollar nuevas ideas de innovación
2. No tienen definida la misión y visión de la Institución.	2. Las edades exilan entre os 5 años hasta los 17 años.	2. Docentes comprometidos para su labor pedagógica	2. Cuenta con un planeador que permite realizar el seguimiento del cumplimiento de los estándares curriculares de los docentes.	2. No cuentan con el tiempo para desarrollo claro de la misión y la visión de la Institución.
3. Se evidencia la falta de un Sistema de Gestión Documental.	3. La Institución Educativa la Floresta es de carácter privado mixto.	3. Estudiantes preparados con visión de desarrollo personal enfocado al éxito.	3. La Institución Educativa la Floresta se encuentra desarrollando una página web, para mejorar la información de los grupos de interés.	3. No existe la asignación de roles que permitan aumentar el compromiso hacia la mejora continua
4. No hay claridad en las funciones laborales.	4. La Educación va dirigida de grado cero (0) a grado once (11).	4. Estudiantes que deseen acatar las normas y reglamentos del colegio la floresta.		
¿Que los motiva?	¿Que los confunden?	¿Qué quieren?	¿Que odian?	¿Que desean?

<p>Uno de los objetivos de este trabajo integrador es proponer un plan de mejoramiento para la Institución Educativa la Floresta, partiendo del análisis del factor interno y externo de la organización para poder establecer la situación actual y como pueden incidir de manera positiva o negativa en los estudiantes, padres de familia y la comunidad.</p> <p>El primer análisis que se realizó fue la competencia y sus factores de éxito, el nivel de innovación, servicio al cliente y diseño de la infraestructura.</p> <p>También se analizó los clientes actuales para determinar sus fortalezas y debilidades y como se pueden aprovechar estos factores para generar nuevas estrategias de mercadeo que cumplan con las exigencias de los estudiantes como de los padres de familias, los cuales buscan una mejor educación con calidad.</p>				
Ideas Principales				
<ol style="list-style-type: none"> 1. El colegio dentro de sus actividades incluya espacios dirigidos hacia la innovación donde sean partícipes tantos directivos, administrativos, docentes y estudiantes. 2. Desarrollar la posibilidad de convertir la Institución Educativa la Floresta teniendo en cuenta factores internos y externos. 3. Buscar nuevas alternativas de enseñanza que favorezcan la gestión del conocimiento. 4. Buscar convenios que permitan a los estudiantes egresados en continuar con una educación superior. 5. Evaluar los talentos de los estudiantes y buscar la forma de apoyarlos. 				
Evaluación de las ideas				
<p>Es importante crear una cultura de innovación y creatividad la cual permitirá mejorar la competitividad actual que obtendrá mayores resultados si se hace partícipe a la comunidad educativa y buscar la forma de dar un nuevo enfoque al colegio como probabilidad de ser bilingüe estudiando su viabilidad y favorabilidad de sus grupos de interés.</p>				
1. Estimular la creatividad.	2. Entender el usuario del servicio.	3. Tolerar el fracaso	4. Designar líderes	5. Unir ideas en busca de la innovación.
Generar espacios para el desarrollo de ideas, realizar reconocimientos, buscar diferentes alternativas motivacionales.	Reconocer, aceptar las necesidades y buscar la mejor manera de satisfacerlas.	Asumir retos en busca del éxito.	Permitir que otros se apropien de la idea de innovar facilitando la creatividad, motivación y compromiso.	Buscar la manera de apreciar el esfuerzo de las personas en querer ser creativos.

Nota. Tabla 3 construida por medio del Modelo de Tom Kelley, en donde se pudo identificar los pilares principales para la innovación y creatividad en la Institución Educativa la Floresta

9. Calidad y responsabilidad social

La responsabilidad social empresarial, consiste en el desarrollo de los principios éticos y apegados a la ley y esto lleva al aseguramiento del crecimiento económico, social y la preservación del medio ambiente, que deberá ser desarrollada de forma autónoma para la búsqueda de nuevos retos que contribuyan a la sociedad a través de las prácticas enfocadas en los valores que se deberán tener presente en la ejecución de las actividades empresariales.

Para desarrollar el plan de Responsabilidad Social Empresarial, se deberá tener en cuenta las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés que influyen en la organización con el objetivo de generar mejores relaciones, sostenibilidad a partir de los planes de acción que mitiguen el impacto de su gestión empresarial. (Camara de Comercio de Medellin para Antioquia, 2017)

9.1 Estrategias de responsabilidad social en la institución

A partir de la indagación que realizamos en la clase Responsabilidad Social Empresarial se logró tener una base fundamental para la propuesta de responsabilidad social en la institución Educativa Floresta donde se determinaron las conductas que desempeñan para el beneficio de su equipo de colaboradores de las cuales se puede destacar las siguientes.

- Cumple con la normatividad vigente establecida en el código laboral con el objetivo de ofrecer un bienestar social a sus empleados.
- Promueve la participación en la concientización del cuidado del medio ambiente a través de diferentes actividades que son impulsadas por los docentes o estudiantes, aprovechan todo el material que es potencialmente reciclable y esos recursos son utilizados para la celebración de fechas especiales a cargo de los estudiantes.

Con lo anterior se obtuvo la percepción de responsabilidad social desarrollado en la actualidad por la Institución Educativa la Floresta que permitió desarrollar una estrategia enfocada a la búsqueda de la mejora continua que favorezcan el bienestar de la sociedad.

La propuesta de responsabilidad social diseñada está enfocada en el medio ambiente la cual consistirá en la siembra de plantas en los parques aledaños a la Institución Educativa la Floresta con la participación de los estudiantes, docentes y padres de familia.

10. Verificación estratégica de la calidad

La NTC ISO 19011 proporciona orientación sobre la gestión de los programas de auditoría, la realización de auditorías de primera y segunda parte de sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental, así como sobre la competencia y la evaluación de los auditores.

Está prevista para aplicarla a una amplia gama de usuarios potenciales como organizaciones que estén implementando o necesiten realizar auditorías en un sistema de gestión de la calidad y/o ambiental.

El uso de estas directrices puede diferir de acuerdo con el tamaño, la naturaleza y la complejidad de las organizaciones que se van a auditar, así como con los objetivos y alcances de las auditorías que se vayan a realizar. (Icontec internacional, 2011)

Durante el desarrollo del módulo de Verificación Estratégica de la Calidad se analizó rigurosamente cada uno de los capítulos contenidos en la norma 19011 que permitieron la comprensión del objetivo, campo de aplicación, términos y definiciones, principios de auditoría que facilitaron el diseño apropiado de los formatos para la auditoría del sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa la Floresta como el procedimiento de la auditoría, programa de la auditoría, plan de auditoría, lista de chequeo, informe de auditoría, evaluación de auditores internos y seguimiento de auditoría con su respectiva acta de apertura y de cierre.

Los formatos de auditoría se diseñaron para mejorar el seguimiento del proceso, utilizando como referencia el mapa de procesos con el objetivo de encontrar que tiene la organización que realizar a su gestión desempeñada para asegurar el cumplimiento de la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Para la realización de las auditorías internas se procede con la siguiente secuencia de pasos:

- Procedimiento de auditoría identifica las etapas necesarias en el desarrollo de la auditoría y las partes interesadas (ver anexo F).
- Programa de auditoría identifica los procesos involucrados, lugar, fecha, partes interesadas y los recursos necesarios para cumplir con los objetivos (ver anexo G).
- Plan de auditoría identifica los criterios a evaluar de la norma ISO 9001:2015 y fechas establecidas (ver anexo H).
- Lista de verificación revela las no conformidades en los procesos para gestionar planes de mejoramiento (ver anexo I).
- Acta de reunión de apertura y cierre (ver anexo J).
- Evaluación del desempeño del auditor (ver anexo K).
- Seguimiento de auditoría (ver anexo L).
- Informe para las auditorías (ver anexo M).

11. Seguimiento y medición de la calidad

Las instituciones educativas deben realizar seguimiento de su gestión por medio de indicadores que simplifiquen las estructuras organizativas, que permitan la revisión de sus funciones para que se logre la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos de acuerdo con los recursos disponibles y el personal deberá cumplir con los requisitos mínimos necesarios y encaminadas a mejorar siempre el servicio y nivel educativo con la reducción de costos. (Escuela Europea de Excelencia, 2016)

Teniendo en cuenta la importancia de los indicadores en las organizaciones para mejorar el desempeño se procedió a desarrollar la metodología para la definición de los indicadores basados en los procesos desempeñados por la Institución Educativa la Floresta, a partir de la identificación de factores claves de éxito, en la identificación la misión por procesos, objetivos estratégicos, fuentes de información y los recursos necesarios por medio del tablero de indicadores, cuadro de mando y ficha de indicadores con el objetivo de realizar seguimiento y control apropiado para la toma de decisiones.

Por medio de los indicadores de gestión se permitirá conocer y evaluar cómo se encuentra la Institución Educativa la Floresta desde diferentes aspectos como la eficiencia, eficacia y efectividad para identificar acciones correctivas o preventivas logrando grandes beneficios que favorezcan la mejora en la calidad de la educación y cumpliendo los objetivos colectivos y propios y no solo por la ejecución de presupuesto sino siempre en la búsqueda de la mejora continua.

11.1 Propuesta de seguimiento y medición

Para lograr el mejoramiento en la Gestión Educativa desempeñada actualmente en la Institución Educativa la Floresta la Floresta, deberá ser conocida por todo el equipo de

Trabajo con lo cual se mejorará el nivel de compromiso bajo el liderazgo del director y su equipo directivo (Docentes y administrativos) que favorecerán la evaluación permanente de los planes y la creación de estrategias para alcanzar las metas o ajustes en los procesos para conseguir una mejora continua.

En la tabla 4 de seguimiento y medición se desarrolló de acuerdo con la necesidad para conocer y mejorar la gestión desempeñada actualmente por la I.E la Floresta en donde se identificó el nombre del indicador, objetivo, índice y meta para cada uno de los procesos lo que facilito el entendimiento, definición y coherencia de los mismos.

Tabla 4

Indicadores según su objetivo y naturaleza

OBJETIVO	INDICADOR	ÍNDICE	SENTIDO	ACTUAL	META	NATURALEZA
Conocer el direccionamiento estratégico desarrollado por Institución Educativa la Floresta	Seguimiento y Control	Logro obtenido/ Meta	Creciente o Positivo	100%	110%	Eficacia
Personal idóneo para el cumplimiento de la misión y visión de la Institución Educativa la Floresta Mosquera.	Nivel de satisfacción del Cliente	Número de clientes satisfechos/ Clientes Insatisfechos	Creciente o Positivo	100%	110%	Eficacia
Registrar la información de forma adecuada, garantizando la eficacia del proceso.	Capacidad de respuesta	Número de estudiantes admitidos / Número de Aspirantes	Creciente o Positivo	100%	100%	Efectividad
Diseñar e implementar acciones educativas que permitan el mejoramiento continuo.	Pertinencia de la educación	Proyectos realizados / proyectos programados	Creciente o Positivo	100%	110%	Eficiencia
Mejorar estándares de la educación en busca del mejoramiento continuo.	Eficacia del sistema de gestión de calidad	Planes de acción propuestos/ Planes de acción Efectivos	Creciente o Positivo	100%	110%	Efectividad

Nota. Tabla 4 muestra el objetivo por proceso para hacer la respectiva definición del indicador en la Institución Educativa la Floresta (Elaboracion propia)

En la evaluación de calidad por medios de los indicadores de gestión en la Institución Educativa la Floresta entran a participar como parte esencial las fichas técnicas que son parte esencial para la implementación del sistema de calidad en los cinco procesos en mención, las fichas son las guías por implementar y revisar por que describe los procesos claramente a realizar seguimiento y medición de la manera más práctica y sencilla.

En las características de los procesos se buscó la identificación de para cada uno de los procesos definidos por la Institución Educativa la Floresta favoreciendo la comprensión de los mismos (ver anexo N).

Se definió el aspecto de seguimiento y medición propuesto para la Institución Educativa la Floresta, con su debida justificación y la periodicidad considerada para el proceso con el cual se quiere dar inicio a realizar evaluación correspondiente que permitirá el logro de los objetivos propuestos por la dirección, que deberá ser conocido por todos los docentes, administrativos para su comprensión, mejora o cumplimiento (ver anexo O).

En la Institución Educativa la Floresta se identificaron actividades propias del seguimiento que es la labor más importante para el control de los procesos y así evitar posibles desviaciones por eso es de suma importancia que el líder de cada proceso dedique tiempo a la verificación de las actividades que se están desarrollando verificando todos los aspectos y en los rangos establecidos. Ver (anexos P-T).

Tabla 5

Características de los procesos por producto

N°	PROCESO	PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS	OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR
1	Gestión del horizonte institucional.	Normatividad del colegio la floresta y los planes de educación definidos para los estudiantes.	Filosofía humanista, formación de líderes, compromiso y disciplina.	Conocer el direccionamiento estratégico desarrollado por Institución Educativa la Floresta.	Seguimiento y control.
2	Gestión del talento humano.	Satisfacción del cliente interno.	Personal comprometido e idóneo con la filosofía de la Institución Educativa la Floresta.	Personal idóneo para el cumplimiento de la misión y visión de la Institución Educativa la Floresta Mosquera.	Nivel de satisfacción del cliente.
3	Gestión de admisión registro y control.	Admisión de estudiantes, gestión de la información académica y administrativa.	Eficiente, oportuno, transparencia, compromiso, responsabilidad y cumplimiento de la norma.	Registrar la información de forma adecuada, garantizando la eficacia del proceso.	Capacidad de respuesta.
4	Gestión educativa.	Programas y proyectos educativos.	Gestionar la calidad del servicio educativo en educación preescolar, básica y media.	Diseñar e implementar acciones educativas que permitan el mejoramiento continuo.	Pertinencia de la educación.
5	Control de calidad educativo.	Nivel de educación.	Coherencia en la calidad educativa vs la filosofía institucional, medible, oportunidades de mejora.	Mejorar estándares de la educación en busca del mejoramiento continuo.	Eficacia del sistema de gestión de calidad.

Nota. Tabla 5 construida a partir de los objetivos y características de los procesos de la Institución Educativa la Floresta (Elaboración propia)

12. Mejora continua

La filosofía de Kaizen de origen Japonés busca aumentar la calidad del servicio o producto, a partir de la implementación de mejoras en los procesos que han permitido a muchas organizaciones alcanzar óptimos resultados gracias al trabajo en equipo interdisciplinario con el cual se logra una sinergia para la creación de estrategias que favorezcan la gestión del cambio en las organizaciones y la disminución de costos, eliminación de reprocesos , incrementar la productividad y seguridad en el área de trabajo con lo cual se debe perseguir la creación de una cultura en donde todos sean conscientes de que siempre se pueden hacer las cosas mejor y que conllevara a mejorar la satisfacción de las partes interesadas. (Lefcovich, 2017)

12.1 Propuesta de mejora en la organización de las áreas de trabajo

En la Institución Educativa la Floresta se evidencio a partir de las visitas realizadas una oportunidad de mejora en las áreas de trabajo a partir de la clasificación y limpieza que favorecerá la gestión desempeñada actualmente con lo cual se quiere promover una cultura de cambio que involucre a la comunidad educativa, en la adecuación de los lugares de trabajo según la metodología de las 5S favoreciendo directamente el clima laboral y la productividad.

Para la implementación correcta de esta herramienta en la Institución Educativa la Floresta se deberá capacitar al personal en los objetivos, destacar los beneficios desde el punto de vista, seguridad educativa, ambiental, la comprensión en el significado de cada una de las 5S (ver tabla 6) donde muestra que cada S depende de la anterior, se deberá desarrollar un tablero de gestión visual que mantendrá informados a todo el personal interesado de la evolución de cada una de las áreas involucradas y ayudaran a evaluar el compromiso, disciplina que de forma autónoma surge y que así mismo promueve una participación alta en el mejoramiento de su desempeño, y en la implementación de sistemas de gestión ya que es parte integral de la calidad total con lo cual se pretende mejorar las satisfacción del cliente y

la efectividad de los procesos con la eliminación adecuada de todo aquello que no genere valor.

Es necesario que hallan líderes por proceso para la aplicación de la herramienta 5S con lo cual se mejorara el sentido de pertenencia y compromiso en la estandarización de la organización del trabajo, como medida de disciplina es necesario definir frecuencias y tiempos que favorezcan el seguimiento y control de los lugares de trabajo y la programación de reuniones para hacer la respectiva retroalimentación (Rosas D, 2017)

12.2 Objetivos de la propuesta 5S

- Mejorar la organización de las áreas de trabajo.
- Promover la participación en la estandarización de las áreas de trabajo.
- Proponer una cultura de cambio en la gestión desempeñada.
- Revisar que tan eficiente son los recursos.

Tabla 6

Implementación de las 5S en la Institución Educativa la Floresta

SEIRI Clasificación.	Clasificar adecuadamente lo que sirve de lo que realmente no sirve.	Retirar elementos no necesarios para las actividades. Optimización de espacios, tiempo y energía.	Hacer un apropiado orden y limpieza de los salones de clases, oficinas, cuarto de implementos físicos, cuarto de aseo y sala de tecnología.
SEITON Orden.	Definir la ubicación de los elementos. Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar	Precisar los elementos para cada actividad de acuerdo con el uso y la frecuencia de utilización.	Realizar adecuadamente la señalización de los puestos de trabajo y elementos de actividad escolar o administrativa.

SEISON Limpieza.	Limpiar las instalaciones del colegio, muebles, pupitres, equipos tecnológicos, etc. Identificar las principales fuentes de suciedad y lugares de difícil acceso para su respectiva limpieza.	Realizar una planeación de mantenimiento para la limpieza adecuada de todas las áreas de la Institución Educativa la Floresta.	Limpieza y mantenimiento en las fachadas, ventanas, puertas, salones, baños, patios y oficinas.
SEIKETSU Estandarización.	Creación de métodos y procedimientos para desarrollar las actividades.	Realizar un instructivo del deber ser del área de trabajo.	Oficinas del director, secretaria general, coordinador académico, salones, sala de profesores, cuarto de aseo y patios.
SHITSURE Disciplina.	Habito de aplicar correctamente el método de las 5S en la Institución Educativa la Floresta para ver los resultados por medio de la mejora continua.	Implementar el cuadro de mando que permita visualizar el grado de mejora en base a los resultados del radar.	

Nota. Tabla 6 construida a partir del método de las 5S (http://www.paritarios.cl/especial_las_5s.html)

Se diseñó una lista de chequeo para la Institución Educativa la Floresta con los estándares de orden y aseo que se deben cumplir y que permita evaluar su situación actual para realizar los cambios necesarios en las diferentes áreas y donde tendrá el registro de la mejora continua para implementar nuevas estrategias buscando mejorar el trabajo continua de los docentes y estudiantes (ver anexo U).

13. Consultoría organizacional

El plan de gestión de las comunicaciones es clave en el éxito o fracaso del proyecto, por eso es necesario conocer perspectivas e intereses de las partes interesadas para buscar la forma de satisfacerlas, todo esto conllevará a que haya una comunicación eficaz en donde la información llegue a la persona correcta y con el impacto deseado, sin embargo las necesidades pueden variar por diferentes factores para ello se recomienda monitorear la gestión de comunicación como una medida de prevención que facilite los cambios y de esta forma asegurar la continuidad del proyecto.

En la dirección del proyecto se describe la forma en que se planificarán, estructurarán, monitorearán y controlarán las comunicaciones del proyecto teniendo en cuenta las nuevas tendencias del mercado, la normatividad, el capital intelectual entre otros aspectos con el propósito de definir los requisitos de comunicación adecuados para el proyecto, los métodos de comunicación y medios apropiados que eviten la distorsión en la información suministrada.

Buscando alcanzar una gestión de comunicación eficaz en la propuesta de implementar un sistema de gestión de calidad y como parte del objetivo, se debe realizar un acompañamiento profesional en la Institución Educativa la Floresta de carácter organizacional (ver figura 7) se identificó a las personas interesadas del proyecto con el objetivo de conocer qué tipo de expectativas o intereses surgen y de esta forma canalizar como, cuando, en que cantidad, a quien se deberá suministrar la información, definiendo la frecuencia, el medio en que deberá llegar la información para alcanzar los resultados esperados y evitar que por una mala comunicación se pierda el enfoque del proyecto además el no desconocer que existe una gestión del riesgo que favorezca la creación de alternativas que disminuyan los impactos negativos que deberá estar a cargo principalmente por Gerente del proyecto Iván Javier Espitia Solano y su Equipo del proyecto que está conformado por administrativos y docentes que podrán ampliar el panorama y de esta forma se fortalece el sentido de pertenencia en la búsqueda del éxito del proyecto. (Project Management Institute, Inc., 2013)



Figura 7. Identificación de las partes interesadas de la Institución Educativa la Floresta. Nota: Autoría propia.

13.1 Matriz de interés / poder

En la tabla 7 están identificadas las partes interesadas en el proyecto de la Institución Educativa la Floresta con una calificación que va desde uno siendo el valor más bajo y 10 la mayor influencia

Como se puede apreciar en la Figura 8, el cuadrante I está integrado por el rector, director, docentes, coordinador académico y secretaria académica, los cuales deberán estar continuamente informados sobre el proyecto. El cuadrante II está conformado por el segmento de mercado como los estudiantes y padres familia que se deben mantener satisfechos a través la calidad del servicio. El cuadrante III se encuentran las entidades que ejercer un control y supervisión en las actividades del colegio como: Secretaria de Educación, Ministerio de Educación y la Alcaldía de Mosquera y para finalizar en el cuadrante IV está la comunidad que son un canal de distribución por la voz a voz que depende de la información que les brinde la Institución Educación la Floresta.

Tabla 7

Matriz de clasificación interés/poder

Nº	Matriz	Interés	Poder
1	Rector	10	10
2	Director	10	9
3	Docentes	8	7
4	Secretaria Académica	6	3
5	Coordinador Académico	9	8
6	Estudiantes	6	2
7	Padres de familia	7	3
8	Secretaria de Educación	5	6
9	Ministerio de Educación	4	2
10	Alcaldía de Mosquera	3	2
11	Comunidad	3	2

Nota. Tabla 7 muestra el nivel de interés y poder de las partes interesadas en el proyecto. (Elaboración propia)

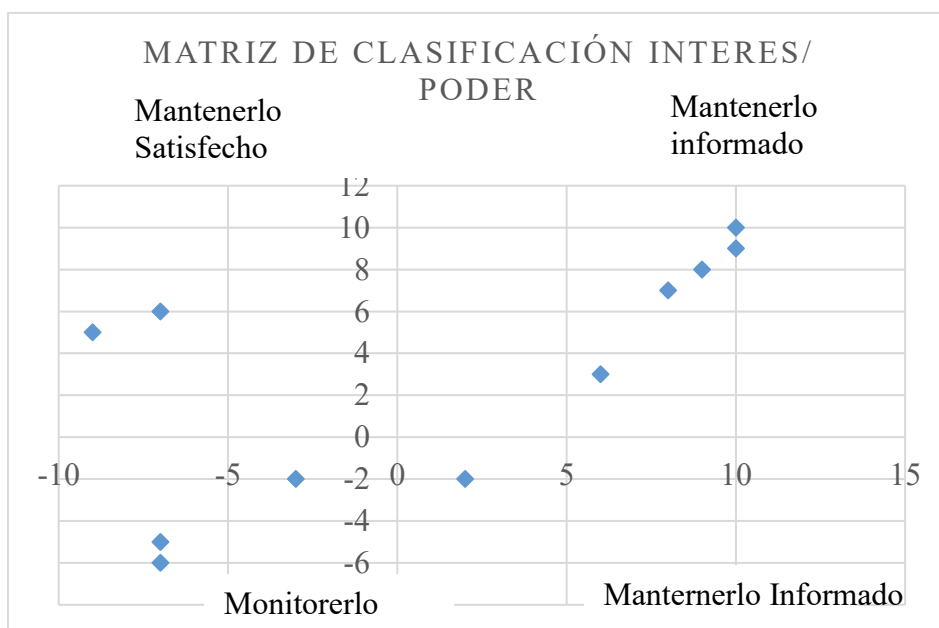


Figura 8. Matriz de interés /poder. Nota: Autoría propia.

13.2 Requisitos de las partes interesadas / tipos de comunicación

Como estrategia de comunicación la Institución Educativa la Floresta y de acuerdo con los grupos de interés que hacen parte de este proyecto (ver tabla 8 y 9) los tipos de comunicación requeridos para dar cumplimiento a los requisitos definidos con su respectivo medio de comunicación apropiado que favorecerá la gestión de la comunicación.

Tabla 8

Requisitos de las partes y medios de comunicación

Parte interesada	Requisitos	Medios de comunicación
Director	Capacitación mensual. Plan de mejoramiento. Informes de avances.	Formal verbal Formal escrita Formal escrita
Rector	Caracterización de los procesos. Etapas del proyecto, necesidades. Actualización de los documentos.	Formal escrita Formal verbal Formal escrita
Docentes	Plan de mejoramiento. Capacitación mensual.	Formal escrita Formal verbal
Secretaria Académica	Gestión documental. Manuales. Formatos. Procedimientos.	Formal escrita Formal escrita Formal escrita Formal escrita
Coordinador Académico	Informes de avances. Ejecución y Seguimiento.	Formal escrita y verbal Formal escrita

Nota. Tabla 8 describe las partes interesadas con sus requisitos y formas de comunicación (Elaboración propia)

Tabla 9

Matriz de Comunicaciones

Tipo de Comunicación	Objetivo de la Comunicación	Medio	Frecuencia	Audiencia	Propietario
Reunión	Revisar los objetivos del proyecto y el enfoque de gestión.	Cara a cara	Quando se requiera	Patrocinador de proyecto Equipo de proyecto Interesados	Gerente de proyecto: Iván Javier Espitia Solano
Reuniones de Equipos de proyecto	Revisar el estado del proyecto con el equipo de proyecto.	Cara a cara Plataforma Virtual Correo Electrónico	Semanal	Equipo de proyecto Docentes, Administrativos y Directivos	Gerente de proyecto: Iván Javier Espitia Solano
Reuniones de diseño técnico	Discutir y desarrollar soluciones de diseño técnico para el proyecto.	Cara a cara Plataforma Virtual Llamada en conferencia	Según sea necesario	Equipo de proyecto Docentes, Administrativos y Directivos	Líder Técnico: Juan Carlos Castro
Reuniones mensuales de estado del proyecto	Informe sobre el estado del proyecto a la dirección.	Cara a cara Llamada en conferencia	Mensual	Equipo de proyecto Docentes, Administrativos y Directivos	Gerente de proyecto: Iván Javier Espitia Solano
Informes de estado del proyecto	Reporte el estado del proyecto incluyendo actividades, progreso, costos y temas.	Correo electrónico Cara a cara	Mensual	Patrocinador de proyecto Equipo de proyecto Interesados	Patrocinador de Proyecto: Orlando Espitia

Nota. Tabla 9 muestra cómo funciona la comunicación en la Institución Educativa la Floresta. (Elaboración propia)

Conclusiones

- Se determinó que la participación de los grupos de interés se debe mejorar para alcanzar mejores resultados en la implementación de un sistema de gestión de calidad la cual requiere que exista una mejor comunicación de los procesos acompañada con la documentación completa de la información que favorezca el seguimiento y control eficaz de los resultados para la toma de decisiones con acciones de mejora continua.
- La falta de una gestión por procesos es una barrera en la mejora continua de la Institución Educativa la Floresta, debido a que la comunicación es escasa y del mismo modo falla la evaluación y seguimiento de los mismos.
- La aplicación de instrumentos de medición del nivel satisfacción favorece los planes de acción adecuados para mejorar el clima laboral y la calidad del servicio.
- Es importante realizar un seguimiento a los procesos por medio de indicadores de gestión para el cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de calidad.
- La comunicación es un factor de éxito en la gestión de calidad, por tanto, se debe identificar los Stakeholders dentro del proyecto para definir los roles y responsabilidades a desempeñar.

Recomendaciones

Para alcanzar óptimos resultados en la propuesta de implementación del sistema de gestión de calidad diseñado para la Institución Educativa la Floresta, es necesario que exista un total compromiso de los directivos y empoderamiento a las partes interesadas del proyecto que permitirán trabajar en equipo y alcanzar los objetivos trazados durante la gestión pertinente de los procesos.

Por otra parte el plan de gestión de la calidad es un factor clave en el desarrollo de este proyecto debido a que se debe definir los parámetros en cuanto a: alcance, presupuesto, tiempo, los factores ambientales, personas involucradas, factores de riesgo y el seguimiento que se deberá tener presente en la ejecución de acciones de mejora que ayuden a obtener los resultados deseados, del mismo modo controlar la divulgación de la información para que llegue a la persona correcta en el tiempo adecuado, y la definición del medio por el cual deberá ser divulgada con la intención de obtener una comunicación eficaz que proporcione mejores resultados en la calidad de la educación brindada actualmente que no solo dependerá de la satisfacción del cliente externo sino que además involucra otras partes interesadas quienes contribuyen constantemente en el desarrollo de la planeación estratégica definida por la dirección que sumado con su experiencia en la labor que desempeña día a día le permite identificar qué aspectos se deben mejorar en la gestión de la organización para el logro de los objetivos.

La Institución Educativa la Floresta debe utilizar el instrumento de medición de la satisfacción que le permitan conocer cuáles son las oportunidades o amenazas que de alguna manera se convierte en barreras para mejorar el clima organizacional que influye directamente en el mejoramiento de la institución la cual se deberá hacer llegar utilizando diferentes alternativas como en las reuniones trimestrales, en los comités, en las aulas de clase, áreas de trabajo que luego de reflejar el nivel de satisfacción proponga planes de acción que generen los cambios deseados e influyan directamente en la satisfacción de sus necesidades o requerimientos.

La metodología de las 5S en las áreas de trabajo favorece la participación activa del personal hacia la creación de una cultura en cuanto al orden, clasificación de los diferentes elementos y la eliminación de todo aquello que no genere valor a si mismo mejorara la eficiencia, sentido de pertenencia de las personas involucradas con la estandarización de los procesos, registros que facilitaran la coordinación en el manejo de la limpieza, clasificación, orden que además tiene gran incidencia en la percepción del cliente respecto a la calidad del servicio prestado.

Además de la aplicación de los indicadores de seguimiento en los procesos y compromiso adquirido en cuanto el plan de acción requeridos se debe asignar tiempos, roles de las personas involucradas para evaluar su nivel de compromiso con la mejora de los procesos.

En la búsqueda continua de brindar un mejor servicio es necesario que exista una mejor gestión de la documentación que favorezca el aprendizaje de los estudiantes, el compromiso, disciplina, participación en las actividades programadas y en los resultados de las pruebas saber.

Referencias

- Cervantes Hernández Ruth Mary Garcés Polo Claudia Patricia, . (s.f.). *Tesis de la Univesidad* . Obtenido de <http://docplayer.es/34619913-Diseno-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad-en-la-institucion-educativa-ciudad-de-tunja-cervantes-hernandez-ruth-mary-garces-polo-claudia-patricia.html>
- Aiteco Consultores. (2017). *Origen del mapa de procesos*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/origen-del-mapa-de-procesos/>
- Baptista, M. V. (11 de 2010). *Dialnet-Neuromarketing: conocer al cliente por sus percepciones*. Obtenido de <file:///C:/Users/karen/Desktop/PORTAFOLIO/Dialnet-NeuromarketingConocerAlPacientePorSusPercepciones-3398011.pdf>
- Camara de Comercio de Medellin para Antioquia. (2017). *Responsabilidad social Empresarial*. Obtenido de https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf
- Como implementar un Sistema de Gestión de la Calidad: Fase de Diagnostico*. (22 de Marzo de 2015). Obtenido de *Como implementar un Sistema de Gestión de la Calidad: Fase de Diagnostico*: <https://www.youtube.com/watch?v=vxbGIuY0ALY>
- D., S. J. (S.F). <http://www.paritarios.cl/>.
- Educativa., I. (2017). AGENDA INSTITUCIONAL. MOSQUERA.
- Escuela Europea de Excelencia. (18 de 05 de 2016). *Medicion y seguimiento en la ISO 9001*.
- Fuente Propia. (2017).
- <http://www.leansolutions.co/conceptos/metodologia-5s/>. (s.f.).
- Icontec internacional. (15 de 11 de 2011). Norma Tecnica NTC-ISO 19011. <http://intranet.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/file/Norma.%20NTC-ISO19011.pdf>.
- Informacion Institucion Educativa la Floresta. (2017). Mosquera.
- Institucion Educativa la Floresta. (27 de 11 de 2014). *Facebook*. Obtenido de <https://www.facebook.com/IEFlaflorestaOficial/>

Kelley, T. (12 de 2010). *Gestion*. Obtenido de <http://www.gestion.com.do/pdf/023/023-tom-kelley.pdf>

Lefcovich, M. (27 de 08 de 2017). *Crearmas*. Obtenido de <http://www.crearmas.com/udocumentos/KAIZEN.pdf>

Leicester, Estudio realizado por la University of. (08 de 2014). *Modelo de Excelencia EFQM*. Obtenido de <https://www.arnaut.es/wp-content/uploads/2014/08/ader-modelo-efqm.pdf>

Ministerio de Fomento. (05 de 2005). *La gestion por procesos*. Obtenido de <http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541acde-55bf-4f01-b8fa-03269d1ed94d/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>

Project Management Institute, Inc. (2013). *Guia de fundamentos para la direccion de proyectos (Guia del PMBOK)*. Newtown Square, Pensilvania 19073-3299 EE.UU.

Rosas D, J. (2017). *Las 5`s herramientas basicasde mejora de calidad de vida*. Obtenido de http://www.paritarios.cl/especial_las_5s.htm

Solano, I. J. (2017). INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA FLORESTA MOSQUERA.

Zaida Duran y Lorena Salazar. (s.f). *Tesis de la Univesidad Industrial de Santander*. Obtenido de <http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/5327/2/137951.pdf>

Lista de tablas

Tabla 1. Caracterización del cliente	27
Tabla 2. Instrumento para evaluar la percepción del cliente.....	29
Tabla 3. Modelo de innovación según Tom Kelley	42
Tabla 4. Indicadores según su objetivo y naturaleza.....	49
Tabla 5. Características de los procesos por producto	51
Tabla 6. Implementación de las 5S en la Institución Educativa la Floresta.....	53
Tabla 7. Matriz de clasificación interés/poder	57
Tabla 8. Requisitos de las partes y medios de comunicación	58
Tabla 9. Matriz de Comunicaciones.....	59

Lista de figuras

Figura 1. Ubicación de la Institución Educativa la Floresta.	16
Figura 2. Espina de pescado de la Institución Educativa la Floresta.	22
Figura 3. Análisis de acuerdo con la total puntuación y criterios de acuerdo con el modelo EFQM.	36
Figura 4. Análisis del radar de acuerdo con el porcentaje obtenido de los criterios y el total de acuerdo con el modelo EFQM.	37
Figura 5. Análisis del radar de acuerdo con el porcentaje obtenido de los criterios y el total de acuerdo con el modelo EFQM.	37
Figura 6. Mapa de procesos de la Institución Educativa la Floresta.	40
Figura 7. Identificación de las partes interesadas de la Institución Educativa la Floresta.	56
Figura 8. Matriz de interés /poder.	57

Lista de anexos

Anexo A. Caracterización del proceso de Gestión Educativa.	68
Anexo B. Caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano.....	71
Anexo C. Caracterización del proceso de Admisión, Registro y Control.	73
Anexo D. Caracterización del proceso de Gestión de la Calidad Educativa.	75
Anexo E. Caracterización del proceso de Gestión Directiva.	77
Anexo F. Procedimiento de auditoría	80
Anexo G. Programa de auditoría.	82
Anexo H. Plan de auditoría.....	83
Anexo I. Lista de verificación.....	84
Anexo J. Acta de reunión de apertura y cierre.....	86
Anexo K. Evaluación del desempeño del auditor.....	87
Anexo L. Seguimiento de auditoria.	89
Anexo M. Informe de auditoría.	91
Anexo N. Características de los procesos.	97
Anexo O. Seguimiento y medición de los procesos.	98
Anexo P. Metodología para Generación de Indicadores. Gestión del Horizonte Institucional.	99
Anexo Q. Metodología para Generación de Indicadores. Gestión del Talento Humano.	100
Anexo R. Metodología para Generación de Indicadores. Gestión Educativa.....	102
Anexo S. Metodología para Generación de Indicadores. Gestión Educativa.....	104
Anexo T. Metodología para Generación de Indicadores. Gestión de Admisión, Registro y Control.	106
Anexo U. Propuesta de lista de chequeo para la Institución Educativa la Floresta.	108

Anexos

Anexo A. Caracterización del proceso de Gestión Educativa.

FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: MI-GE-FO01
		Versión: 1
		Página 1 de 2

PROCESO	GESTIÓN EDUCATIVA	RESPONSABLE	Iván Javier Espitia Solano
OBJETIVO DEL PROCESO	Diseñar e implementar acciones educativas que permitan el mejoramiento continuo.	ALCANCE	Fortalecer la Institución Educativa la Floresta junto con sus proyectos, con el fin de enriquecer los procesos pedagógicos.

	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
PLANEAR	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Directiva, Estudiante y padre de familia. Admisiones y matrículas. 	<ol style="list-style-type: none"> Establecer el proyecto de orientación humanística. Establecer actividades de Evaluación y Seguimiento de los Estudiantes y Docentes. Establecer los planes de área, de asignatura y proyectos pedagógicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Directiva. Estudiante y padre de familia.
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO
	Presentar un perfil integral, coherente y unificado de decisiones.		Programas y proyectos educativos.
	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
HACER	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Directiva. Académica - Pedagógica. Administrativa – Financiera. 	<ol style="list-style-type: none"> Gestionar la calidad del servicio educativo en educación preescolar, básica y media. 	<ul style="list-style-type: none"> Secretaría de Educación. Padres de familia, docentes, directivos docentes y estudiantes.

		2. Establecer las directrices, criterios, procedimientos, para la organización y gestión de cobertura del servicio educativo.	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de compras y suministros.
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO
	Definir acciones para extraer ventajas a futuro.	3. Gestionar el mejoramiento continuo de la Institución. 4. Administración de la plataforma tecnológica informática.	Satisfacción del cliente interno y externo.
VERIFICAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Directiva. Estudiante y Padre de familia. 	1. Realizar seguimiento y medición al proceso. 2. Verificar el cumplimiento del Diseño y los Procesos mediante la Evaluación Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> Comunidad Educativa. Gestión Directiva. Gestión de la Calidad.
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO
	Seguimiento en los informes y las evaluaciones escritas	3. Verificar que el diseño educativo cumpla con los parámetros establecidos.	Diagnóstico del cumplimiento de los estándares curriculares asociado con la Calidad.
ACTUAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Directiva. Estudiante y padre de familia. 	1. Reuniones con padres de familia y alumnos para hacer seguimiento mes a mes del rendimiento Académico. 2. Invitar a Docentes a utilizar diferentes alternativas de enseñanza.	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Directiva. Estudiante y Padre de familia. Gestión de la Calidad.
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO
	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer las cualidades y competencias basadas en la Visión. Planeador, Boletines 	3. Implementar nuevas estrategias a partir del análisis de la matriz DOFA. 4. Reunión con el comité de evaluación para la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> Mejora en los procesos de Gestión Académica.


RECURSOS	DOCUMENTOS		REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos cómputo y software de oficina • Equipos de comunicación. • Recursos didácticos y audiovisuales. 	Proyecto Educativo Institucional PEI.	Informes de pruebas ICFES Saber y otras pruebas externas.	Evaluación de la infraestructura / Recurso físico.	Informes de pruebas ICFES Saber
	Establecimiento de Acciones de Mejora mediante un informe.	Resultados de la Matriz DOFA	Mejoramiento o continuo - Ciclos.	Boletines Académicos Observador Académico
REQUISITOS ISO 9001:2015	INDICADORES		REQUISITOS LEGALES	
Capítulo 8 ,9 y 10.	001 002 003	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de proyectos educativos. • Desempeño en las pruebas estatales. • Cumplimiento del Plan de Asignatura. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Evaluación de Modelos de reconocimiento de la Gestión de Calidad. 	

¿

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017)

Anexo B. Caracterización del proceso de Gestión del Talento Humano.

FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: AP-GT-FO02
		Versión: 1
		Página 1 de 2

PROCESO	Gestión del Talento Humano	RESPONSABLE	Iván Javier Espitia Solano
OBJETIVO DEL PROCESO	Personal idóneo para el cumplimiento de la misión y visión de la Institución Educativa la Floresta Mosquera.	ALCANCE	Inicia desde la selección del personal hasta la capacitación del mismo.

	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
PLANER	Personal directivo y docente de la Institución Educativa la Floresta.	1. Definir el perfil por competencias.	Todas las Áreas.
	INSUMOS	2. Reclutamiento de personal.	PRODUCTO/SERVICIO
	Evaluación y ejecución de capacitación del personal	3. Realización de pruebas psicotécnicas.	Capacitación, evaluación y seguimiento.
		4. Contratación del personal.	Análisis de los procesos.
	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
HACER	Personal directivo y docente de la Institución Educativa la Floresta.	1. Hacer un plan de acción del personal del colegio.	Todas las Áreas.
	INSUMOS	2. Desarrollo de Inducción y Entrenamiento de todo el personal del Colegio.	PRODUCTO/SERVICIO
	Encuestas de satisfacción del personal.	3. Coordinar e implementación del mejoramiento del clima organizacional.	Satisfacción del cliente interno.
	Nivel de motivación.	4. Informes de la inducción, entrenamiento, re inducción, plan de formación y	Personal Comprometido e idóneo con la filosofía de la Institución Educativa la Floresta.
	Instalaciones adecuadas.		


		capacitación, evaluaciones de las capacitaciones de todo el personal.	
VERIFICAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	Personal Directivo y Docentes de la Institución Educativa la Floresta.	1. Lograr el compromiso de la alta dirección y de los recursos humanos.	Todo el personal de la Institución Educativa la Floresta.
	INSUMOS	2. Seguimiento de Encuestas de satisfacción a nivel de crecimiento.	PRODUCTO/SERVICIO
	Resultados de satisfacción del cliente interno. Resultados del empoderamiento en cuanto la filosofía institucional.	3. Acciones correctivas, preventivas y de mejora a los procesos.	Riesgos actualizados y controlados
ACTUAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	Docentes Directivos	1. Acciones encaminadas a la mejora del clima organizacional del colegio.	Todo el personal de la Institución Educativa la Floresta.
	INSUMOS	2. Mejoramiento continuo	PRODUCTO/SERVICIO
	Capacitación Entrenamiento Motivación		Personal idóneo. Cumplimiento de la misión. Buen clima organizacional.

RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS
Tecnológicos Gestión Documental	<ul style="list-style-type: none"> Matriz de responsabilidades. Cronograma de Actividades. Procedimiento de Gestión Humana Ficha de Competencias 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de inducción y entrenamiento. Plan de mejoramiento individual. Evaluación por competencias. Seguimiento del planeador.
REQUISITOS ISO 9001:2015	INDICADORES	REQUISITOS LEGALES
Capítulo 7.	Nivel de rotación de personal de la Institución Educativa la Floresta. Personal nuevo/personal Antiguo. Personal satisfecho/ total de personal.	Guía 33. PEI. Código laboral vigente. Reglamento interno definido por la Institución Educativa la Floresta.

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017).

Anexo C. Caracterización del proceso de Admisión, Registro y Control.

FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: MI-AR-FO03
		Versión: 1
		Página 1 de 2

PROCESO	Admisión, Registro y Control	RESPONSABLE	Iván Javier Espitia Solano
OBJETIVO DEL PROCESO	Registrar el ingreso de estudiantes y llevar a cabo un control que permita dar seguimiento de forma eficaz.	ALCANCE	El proceso aplica desde la inscripción hasta la finalización del contrato con el colegio.

	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	PLANEAR	Directivos y Administrativos. Padres de Familia.	1. Definición de fechas de inscripción. 2. Definición de fechas de entrevista (solo para estudiantes nuevos). 3. Definición de fechas de matrículas.
INSUMOS		4. Tarifa de costos de formulario, matrícula y pensión según el IPC. 5. Cronograma de actividades. 6. Requisitos de aspirantes.	PRODUCTO/SERVICIO
<ul style="list-style-type: none"> Listado de Estudiantes del Colegio. Listado de aspirantes 			Pautas para desarrollar los procesos de admisión, registro y control.
HACER	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	Directivos y Administrativos	1. Realización de la entrevista de acuerdo con las políticas establecidas por el colegio la Floresta solo aplica para aspirantes.	Padres de Familia y Estudiantes.
	INSUMOS	2. Registro de continuidad de estudiantes. 3. Registro de pagos	PRODUCTO/SERVICIO
Cronograma de Actividades del Colegio la Floresta para		Listado de Estudiantes antiguos que continúan y de	


	desarrollar los procesos de Admisión, registro y control. Pago de formulario de inscripción.		aspirantes nuevos del colegio la Floresta.
VERIFICAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	Administrativos y Directivos.	1 Análisis de información obtenida de la entrevista	Padres de Familia y Estudiantes.
	INSUMOS	2 Verificación de paz salvo estudiantes antiguos	PRODUCTO/SERVICIO
	Datos de entrevistas Requisitos de admisiones. Deudores morosos	3 La efectividad en la planeación del cronograma de Actividades. 4 Revisión de documentación requerida	<ul style="list-style-type: none"> • Listados de estudiantes admitidos. • Listado de permanencia de estudiantes antiguos.
ACTUAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	Administrativa. Docentes. Padres de familia.	1 Formalización de matrícula y pensión. 2 Orientar sobre cuando comienza el ciclo escolar.	Padres de Familia. Estudiantes. Directivos.
	INSUMOS	3 Dar a conocer un listado de útiles o guías necesarias.	PRODUCTO/SERVICIO
	<ul style="list-style-type: none"> • Visto bueno en cuanto al cumplimiento de los Requisitos de Admisión. • Observador del estudiante que indique si el estudiante continúa en el plantel. • Registro de pagos al día. • Uniforme de diario definido por el colegio. 	4 Costos de uniformes.	Matriculas de estudiantes nuevos y antiguos.

RECURSOS	DOCUMENTOS		REGISTROS	
Computadores Papelería Archivo	Elaboración de ingresos / egresos.	Facturación. Caja menor.	Entrevista de Alumnos. Boletines.	Facturas. Pruebas saber
REQUISITOS ISO 9001:2015	INDICADORES		REQUISITOS LEGALES	
Capítulo 8.	Estudiantes con nivel superior	% número de estudiantes con Superior por curso/ % número total de estudiantes por curso.	Decreto 3433 de sept 12/08 Art 36- 65 Comercio	Licencia de funcionamiento Registro contable.

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017)

Anexo D. Caracterización del proceso de Gestión de la Calidad Educativa.

FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: ES-CE-FO05
		Versión: 1
		Página 1 de 2

PROCESO	Control de la Calidad Educativa.	RESPONSABLE	Iván Javier Espitia Solano.
OBJETIVO DEL PROCESO	Mejorar estándares de la educación en busca del mejoramiento continuo.	ALCANCE	Abarcar la gestión de la calidad en procesos de formación frente al desarrollo del PEI

PLANEAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	Directivos y Administrativos	Realizar planes estratégicos para la formación del área de calidad.	Todas las Áreas
INSUMOS	PRODUCTO/SERVICIO		
Misión y Visión, Planeador Académico, cronograma de actividades.	Realizar la participación estratégica para el crecimiento de objetivo frente las políticas de calidad.	Área Administrativa	
HACER	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	Todas las Áreas	Realizar todas las actividades curriculares. Coordinar las actividades para el área de gestión de calidad.	Todas las Áreas Directivas y Administrativas
	INSUMOS	PRODUCTO/SERVICIO	
Docentes Directivos Administrativos	Empoderamiento de Docentes y Directivos.	Implementación de la norma de calidad	
VERIFICAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	Docentes /Administrativos	Realizar un comparativo entre el planeador Académico y los estándares curriculares PEI.	Área Administrativa / Docentes


	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO
	Planeador Académico Indicadores de gestión	Realizar un seguimiento a los indicadores para tomar acciones.	Resultados de una gestión de la calidad
ACTUAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	Colegio la Floresta (Administrativa y directivos)	Modificación e implementación de proceso de calidad	Administrativos Docentes Estudiantes
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO
	Resultados obtenidos durante el periodo Resultados de los Indicadores de gestión.	Propuesta a nuevos modelos de Calidad	Mejores resultados en búsqueda de una Educación de la calidad

RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS
Infraestructura Tecnología Capital Humano	Elaboración de Estándares curriculares	Resultados de seguimiento y control de los procesos.
	Ejecución del Planeador Académico Historial de Indicadores	Resultados académicos
REQUISITOS ISO 9001:2015	INDICADORES	REQUISITOS LEGALES
Capítulo 9 y 10		PEI Manual de Calidad

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017).

Anexo E. Caracterización del proceso de Gestión Directiva.

FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Código: ES-GD-FO04
		Versión: 1
		Página 1 de 3

PROCESO	Gestión Directiva	RESPONSABLE	Iván Javier Espitia Solano.
OBJETIVO DEL PROCESO	Conocer el direccionamiento estratégico desarrollado por Institución Educativa la Floresta	ALCANCE	Direccionamiento estratégico y perspectiva institucional.


PLANEAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Educación Mosquera. • Directivos • Docentes 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Definición de la misión, visión, valores institucionales y políticas. 2 Estrategias de comunicación para consolidar la identidad institucional. 	Todas las áreas
HACER	INSUMOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO/SERVICIO
	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la finalización PEI, el cual debe responder a los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional • Personal directivo. • Normatividad legal para desarrollar la actividad. 	<ol style="list-style-type: none"> 3 Articulación de planes, proyectos y estrategia pedagógica y coordinar acciones. 4 Desarrollo de asignaturas optativas que contribuyan a cumplir con la identidad institucional. 5 Definición de lineamientos curriculares y estándares básicos de competencia. 	Filosofía Institucional de la Floresta.
HACER	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaria de Educación de Mosquera. • Análisis del contexto y población objetivo. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manual de convivencia. 2. Ejecutar los planes curriculares establecidos de acuerdo con el PEI. 	Todas las áreas

	<ul style="list-style-type: none"> • Directivo y Docentes 	3. Coordinar todas las actividades administrativas en busca de la efectividad.	
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO
	<ul style="list-style-type: none"> • Cronogramas. • Plan de actividades. • Plan de seguimiento para la mejora continua. 		Normatividad del colegio la floresta y los planes de educación definidos para los estudiantes.
VERIFICAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> • Área Directiva. • Docentes. • Secretaria de Educación Mosquera. • Comité de Evaluación y promoción 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeador que es desarrollado por docentes donde se evidencia si cumplen con los estándares curriculares establecidos para cada grado. 2. Boletines trimestrales donde se evidencia el nivel académico del colegio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrativa • Directiva • Docentes
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO
	<ul style="list-style-type: none"> • Boletines Académicos. • Planeador. • Autoevaluación Institucional. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Observador de los estudiantes, para conocer lo que está sucediendo con los estudiantes ya sea a nivel académico o convivencia. 4. Matriz de evaluación por parte de la secretaria de Educación de Mosquera. 	Signos de alarma es la Gestión institucional como oportunidades de mejora.
ACTUAR	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo Académico • Consejo Estudiantil. • Consejo de Padres. • Consejo Directivo 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Reuniones para consolidar los resultados obtenidos de la evaluación y seguimiento con el ánimo de escuchar propuestas que busquen la mejora. 2 Ejecutar acciones que logren dar solución a problemas de Convivencia de los estudiantes o el bajo rendimiento Académico. 	Todas áreas
	INSUMOS		PRODUCTO/SERVICIO
	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados consolidados del periodo. • Indicadores de Gestión. 	<ol style="list-style-type: none"> 3 Implementar cambios en el Aula de clase para favorecer el conocimiento 4 Mejorar los sistemas de evaluación de Docentes o estudiantes. 	Mejora en los procesos de Gestión Académica

RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológicos • Papelería • Infraestructura • Talento Humano 	Instructivos. Reglamento Interno. Manual de convivencia. Proyecto Educativo Institucional PEI.	Boletines Académicos	Planeador
		Observador	Autoevaluación Institucional
REQUISITOS ISO 9001:2015	INDICADORES	REQUISITOS LEGALES	
Capítulo 4, 6, 9.	% de Docentes que conocen la Filosofía Institucional. N° de Docentes que conocen la Filosofía Institucional /Total de Docentes del Colegio % de Docentes que cumplen con Plan Curricular. N° de Docentes que Cumplen / Total de Docentes % de Estudiantes con nivel superior N de Estudiantes con nivel superior o sobresaliente/ N° Total de estudiantes.	PEI. Reglamento interno. Guía 33 Organización del sistema Educativo. Salud Ocupacional.	

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017).

Anexo F. Procedimiento de auditoría

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA FLORESTA		
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS		
	Código: GH-PE-001-1		Versión: 001
OBJETIVO:			
Identificar las falencias del proceso para hacer propuestas de mejora que ayuden al cumplimiento de la satisfacción del cliente.			
ALCANCE:			
Actividades desarrolladas por la Institución Educativa la Floresta primer semestre de 2017.			
TÉRMINOS			
Auditoría interna de calidad	Son procesos sistemáticos, independientes y documentados para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los requisitos del sistema.		
Alcance de la auditoría	Desarrollar actividades de seguimiento para obtener mejoramiento continuo.		
Criterio de auditoría	Verificación de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para el seguimiento del mejoramiento.		
No conformidad	Falta de cumplimiento de los requisitos fijados por el sistema de gestión de calidad de la empresa Comprende la ausencia o separación, en relación con los requisitos especificados, de una o más características de la calidad de uno o más elementos del Sistema de Gestión.		
Hallazgos de la Auditoría	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios que se evaluaron.		
Conclusiones de Auditoría	Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los hallazgos de la auditoría.		
Actividad	Etapas	Descripción	Responsable
1.	Planificar auditorías	Nos permitiremos hacer la verificación de las áreas auditar.	María Constanza López Castro
2.	Aprobación	Se retroalimentará a los directivos para conocimiento de la información solicitada.	Ingrith Carolina Vega Quintero
3.	Divulgación.	Se informará por medio de una circular a la Institución Educativa la Floresta la fecha de inicio y fecha de cierre de las auditorías.	Liseth Catherine Castellanos Pulido
4.	Reunión con equipo auditor.	Se reunirá el equipo auditor para conocimiento de los pasos que se deben seguir para llevar con éxito el proceso de auditoría.	María Constanza López Castro
5.	Preparar auditoría.	Se conformará el equipo y las instalaciones para el trabajo de auditoría en la Institución Educativa la Floresta.	Ingrith Carolina Vega Quintero

6.	Realizar auditoría.	Se iniciará la solicitud de información para la verificación y la implementación del mejoramiento continuo.	Liseth Catherine Castellanos Pulido
7.	Cierre de auditoría.	Se manifestará el cierre de la auditoria el cual ya no se podrá tener en cuenta ninguna información adicional	María Constanza López Castro
8.	Informe para revisión por la Dirección. Revisión por la Dirección.	Se entregará el informe realizado por las personas que gestionaron la auditoria y que evidenciaron las fortalezas y debilidades que presenta la Institución Educativa Floresta.	Liseth Catherine Castellanos Pulido
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ
Liseth Catherine Castellanos Pulido		Ingrith Carolina Vega Quintero	María Constanza López Castro

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017)

Anexo G. Programa de auditoría.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA FLORESTA		
	PROGRAMA DE AUDITORÍAS		
	Código: GH-PE-001-1		Versión: 001
OBJETIVO			
Identificar las falencias de los procesos para hacer propuestas de mejora que ayuden al cumplimiento de la satisfacción del cliente.			
ALCANCE			
Corresponde a las actividades a desarrollar por la Institución primer semestre de 2017.			
CRITERIOS DE AUDITORÍAS			
Verificación de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia para el seguimiento de mejora continua de la Institución Educativa la Floresta.			
CRONOGRAMA			
N°	Proceso	Auditado	Auditor
	Gestión del Talento Humano.	Iván Javier Espitia Solano	Ingrith Carolina Vega Quintero
	Gestión del Horizonte Institucional.	Iván Javier Espitia Solano	María Constanza López Castro
	Gestión Educativa.	Iván Javier Espitia Solano	Liseth Catherine Castellanos
	Control de Calidad Educativo.	Iván Javier Espitia Solano	María Constanza López Castro
	Gestión de Admisión Registro y Control.	Iván Javier Espitia Solano	Liseth Catherine Castellanos
SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR			
1. Castellanos Pulido Liseth Catherine 2. Castro López María Constanza 3. Vega Quintero Ingrith Carolina			
FECHA Y LUGAR DE AUDITORÍA			
Institución Educativa la Floresta - Oficina de Director Académico			
RECURSOS			
Portátil - Papelería - Oficina de Director Académico.			
ELABORÓ: Liseth Castellanos		REVISÓ: Carolina Vega.	APROBÓ: Constanza López.
FECHA: 01 de mayo 2017		FECHA: 01 de mayo 2017	FECHA: 01 de mayo 2017


Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017).

Anexo H. Plan de auditoría.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA FLORESTA					
	PLAN DE AUDITORIA					
	Código: GH-PE-001-3			Versión: 1		
OBJETIVO						
Identificar las falencias del proceso para hacer propuestas de mejora que ayuden al cumplimiento de la satisfacción del cliente.						
ALCANCE						
El presente informe corresponde a las actividades desarrolladas por la Institución Educativa la Floresta, primer semestre de 2017.						
PROCESO AUDITAR						
Gestión Horizonte Institucional.						
LÍDER DEL PROCESO						
Iván Javier Espitia Solano.						
CRITERIO DE LA AUDITORIA						
NTC ISO 9001:2015 Capitulo 4,5 y 6.						
EQUIPO AUDITOR						
Ingrith Carolina Vega Quintero Liseth Catherine Castellanos Pulido María Constanza López Castro						
Nº	Actividades	Fecha	Hora Inicio	Hora Final	Lugar	Recursos
1	Apertura de inicio	10/05/17	7:00 am	7:15 am	Oficina de Director Académico	Portátil
2.	Proceso de Horizonte Institucional	10/05/17	7:15 am	11:00 am	Oficina de Director Académico	Portátil Papelería
3.	Conclusiones	10/05/17	11:00 am	11:30 am	Oficina de Director Académico	Portátil Papelería
4.	Cierre de auditoria	10/05/17	11:30 am	11:45 am	Oficina del Director Académico.	Portátil Papelería.
ACEPTACIÓN DE AUDITORIA						
FECHA DE ENTREGA DEL PLAN DE AUDITORIA:				01 de Septiembre del 2017		
RESPONSABLE DEL PROCESO: FIRMA				Iván Javier Espitia Solano		
NOMBRE DEL AUDITOR PRINCIPAL: FIRMA				María Constanza López Castro		
NOTA: El responsable del proceso deberá dar a conocer el presente plan de auditoría y citar a los funcionarios a su cargo a la reunión de apertura.						

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017).

Anexo I. Lista de verificación.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA FLORESTA		
	LISTA DE CHEQUEO		
	Código: GH-PE-001-4		Versión: 1
EQUIPO AUDITOR			
Ingrith Carolina Vega Quintero Liseth Catherine Castellanos Pulido María Constanza López Castro.			
PROCESO PARA AUDITAR			
Gestión del Horizonte Institucional			
FECHA DE ELABORACIÓN			
10 de mayo de 2017			
NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001:2015	C	N.C	OBSERVACIONES
4.1 Es claro el proposito y su direccion estrategica desempeñada actualmente.			
4.2 Identifica las necesidades internas y externas de sus grupos de interes.			
4.3 Tiene definido y documentado el alcance del sistema de Gestion de la Calidad.			
4.4 Tiene definido su mapa de procesos. Los procesos estan caracterizados Realiza un seguimiento y control adecuado a los procesos. Tiene definido un grupo de Calidad. Ha tenido problemas por falta de planeacion de los recursos.			
5.1 Cuenta con politica de calidad y objetivos de calidad. Realiza seguimiento y evaluacion de la interaccion de los procesos para asegurar el cumplimiento del SGC. Asegura la disponibilidad de los recursos. A realizado reuniones sobre la importancia de la implementacion de un sistema de Gestion de la Calidad. Brinda apoyo a otros roles para dar mejor cumplimiento de los objetivos. La toma de decisiones es eficaz.			

<p>5.1.2 Tiene claro cual debe ser el enfoque al cliente.</p> <p>Reconoce los riesgos y oportunidades.</p>			
<p>5.2 La politica de calidad es coherente con la filosofia institucional e incentiva al cumplimiento de los requisitos de un SGC.</p> <p>5.2.2La politica de calidad es reconocida y entendida por todos .</p>			
<p>5.3 Asegura el cumplimiento del SGC.</p> <p>Realiza control y seguimiento a los procesos.</p> <p>Tiene definido un grupo de Calidad.</p> <p>Asegura la implemenacion del SGC en los planes de accion requeridos.</p>			
<p>6.1Asegura el cumplimiento de los requisitos del SGC.</p> <p>Identifica los riesgos y oportunidades de los procesos.</p> <p>6.1.2Tiene defindo planes para afrontar los riesgos.</p> <p>Realiza seguimiento a planes de accion implementados a los procesos.</p>			
<p>6.2 Los objetivos de calidad son coherentes con la funcion del cargo.</p> <p>Son coherentes con la politica de calidad establecida.</p> <p>Los objetivos de calidad facilitan la medicion, seguimiento y evaluacion.</p> <p>6.2.1Existe una planificacion de como cumplir con los objetivos.</p>			
<p>6.3Existe una planificacion de los cambios</p>			

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017).

Anexo J. Acta de reunión de apertura y cierre.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA FLORESTA	
	ACTA DE APERTURA Y CIERRE	
	Código: GH-PE-001-5	Versión: 1
HORA DE INICIO 10 de mayo del 2017	FECHA DE INICIO 7:00 am	
NOMBRE DEL AUDITOR PRINCIPAL María Constanza López Castro.		
EQUIPO AUDITOR Liseth Catherine Castellanos Pulido. Ingrith Carolina Vega Quintero.		
NOMBRE DEL AUDITADO Iván Javier Espitia Solano		
PROCESO AUDITADO Gestión del Horizonte Institucional		
ALCANCE El presente informe corresponde a las actividades desarrolladas por la Institución Educativa la Floresta del proceso de la Gestión del Horizonte Institucional primer semestre de 2017.		
OBJETIVO Identificar las falencias del proceso para hacer propuestas de mejora que ayuden al cumplimiento de la satisfacción del cliente.		
MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS Revisión del cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001 2015 Entrevistas, verificación por medio de la lista de chequeo.		
MODIFICACIONES AL PLAN DE AUDITORIA		
FECHA: HORA: LUGAR:	PROCESO: AUDITOR: AUDITADO:	
ACTA DE CIERRE		
FECHA FINAL 10 de mayo de 2017	HORA FINAL 11:45 am	

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017).


Anexo K. Evaluación del desempeño del auditor.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA FLORESTA					
	EVALUACIÓN A AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD					
	Código: GH-PE-001-6		Versión: 1			
PROCESO POR AUDITAR						
Gestión del Horizonte Institucional						
LÍDER DEL PROCESO						
Iván Javier Espitia Solano						
CRITERIO DE LA AUDITORIA						
NTC ISO: 9001:2015 Capitulo 4, 5 y 6						
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:						
Planificación, ejecución y evaluación de las actividades correspondientes que permitirán el desarrollo del objeto social de la institución.						
Califique cada uno de los aspectos del desempeño del auditor teniendo en cuenta la escala de 1 a 5 siendo:						
1. Malo, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy Bueno, 5 Excelente.						
CONOCIMIENTO						
No	VARIABLES	CALIFICACIÓN				
		Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
1.	Comunica y aclara objetivos y alcance de la auditoría.			X		
2.	Realiza reunión de apertura de la auditoría.			X		
3.	Utiliza herramientas de verificación.				X	
4.	Demuestra conocimiento del proceso auditado.			X		
5.	Fundamenta adecuadamente las no conformidades y las soporta en los hallazgos.			X		
6.	Retroalimentación de los procesos auditados.			X		
7.	Informa resultados de la auditoría en forma clara y oportuna.			X		
8.	Reúne y analiza evidencias suficientes.				X	
9.	Realiza reunión de cierre de auditoría.			X		

Parcial		Promedio simple sumatoria			
CALIDAD HUMANA					
10	Manifiesta cordialidad en el trato.	X			
11	Demuestra seguridad durante la auditoría.		X		
12	Es abierto a responder las inquietudes que se presentan.		X		
Parcial		Promedio simple sumatoria			
EVALUACIÓN AUDITADO		Promedio simple sumatoria parciales			
¿Qué aspectos considera usted, que podría mejorar el auditor en su próxima auditoría?					
Comentarios y Observaciones:					
Nombre evaluador:					
Cargo:					
Dependencia:					

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017).


Anexo L. Seguimiento de auditoría.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA FLORESTA	
	SEGUIMIENTO DE AUDITORIA	
	Código: GH-PE-001-7	Versión: 1
PROCESO PARA MEJORAR:		
<i>Gestión del Horizonte Institucional</i>		
PQR'S		
Quejas y Reclamos: <input type="checkbox"/>	No Conformidad: <input type="checkbox"/>	Oportunidad de Mejora: <input type="checkbox"/>
Acciones Correctivas: <input type="checkbox"/>	Acciones Preventivas: <input type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN:		
En la Institución Educativa la Floresta de Mosquera Cundinamarca, se establecieron oportunidades de mejora al proceso de Gestión Horizonte Institucional.		
DETECTADO POR: Auditora Interna de Calidad.		FECHA: Mayo 10 de 2017
ANÁLISIS DE CAUSA:		
No tiene documentada las expectativas y necesidades de los grupos de interés, no está definido el alcance del SGC, no posee datos históricos que demuestren el debido control y evaluación de los procesos, falta empoderamiento en la importancia de un sistema de gestión de la calidad que garantice el compromiso de todos, no existe documentación de política de calidad, objetivos de calidad.		
Reconoce que debe mejorar el control de los procesos para poder hacer una gestión de cambio que tenga resultados eficientes.		
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS:	FIRMA DEL RESPONSABLE:	FECHA:
Castellanos Pulido Liseth Catherine. María Constanza López Castro. Vega Quintero Ingrith Carolina.		Mayo 10 de 2017
Corrección propuesta: (soluciona el problema específico detectado)		
Actividad para realizar	Nombre y cargo del responsable	Fecha
Agendar capacitación sobre el Sistema Gestión de Calidad a todo el personal de la Institución la Floresta.	Iván Javier Espitia Solano Director	Mayo 10 de 2017

Citar a todo el personal de la Institución la Floresta a la capacitación.	Iván Javier Espitia Solano Director	Mayo 10 de 2017
Revisar las acciones de mejora establecidas y documentarlas.	Iván Javier Espitia Solano Director	Mayo 10 de 2017
Aprobación acciones de mejora documentadas	Iván Javier Espitia Solano Director	Mayo 10 de 2017
Envío al S.G.C.	Iván Javier Espitia Solano Director	Mayo 10 de 2017

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017).

Anexo M. Informe de auditoría.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA FLORESTA	
	INFORME DE AUDITORIA	
	Código: GH-PE-001-8	Versión: 1
Auditoría de Sistema de Gestión de la Calidad		
Fecha: 01 de septiembre de 2017		
INFORME		
Auditoría de los procesos de:		
Gestión Horizonte Institucional.		
Gestión Educativa.		
Gestión del Talento Humano.		
Gestión de Registro y Control.		
Gestión de la Calidad Educativa.		
CRITERIOS DE LA AUDITORIA		
NTC ISO 9001:2015		
DOCUMENTACIÓN REQUERIDA		
Manual de calidad.		
Manual de funciones.		
Instructivos de trabajo.		
Mapa de Procesos.		
Caracterización de procesos.		
Comité de calidad.		
Registros.		
Perfil de competencias y habilidades.		
LÍDER DEL AREA DE LOS PROCESOS		
Iván Javier Espitia.		
Director de la Institución Educativa la Floresta.		

EQUIPO AUDITOR

María Constanza López Castro

Ingrid Carolina Vega

Liseth Catherine Castellanos Pulido

Para llevar a cabo el desarrollo de la auditoria interna se contó con el apoyo del director Iván Javier Espitia.

OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de los procesos de la Institución la Floresta de acuerdo con la NTC ISO 9001:2015 para proponer mejoras que le permitan alcanzar desempeño requerido por la norma del Sistema de Gestión de la Calidad.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Las actividades principales desarrolladas en el primer semestre del presente año correspondiente a los procesos de Gestión del Horizonte Institucional, Gestión Educativa, Gestión del Talento Humano, Gestión de Admisión, Registro y Control y Gestión de Calidad Educativa.

METODOLOGÍA

Entrevista con el director Iván Javier Espitia Solano, con la respectiva verificación de la lista de chequeo el cual permitió identificar factores de mejora.

PERIODO DE EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

Se dio apertura y cierre de la siguiente forma:

10 de mayo de 2017 para el proceso de Gestión Horizonte Institucional

20 de mayo de 2017 para el proceso de Gestión de Talento Humano

30 de mayo de 2017 para el proceso de Gestión Educativa

10 de agosto de 2017 para el proceso de Gestión de Admisión, Registro y Control

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO.

El proceso de **Gestión del Horizonte Institucional** es el encargado de toda la planificación, ejecución y evaluación de las actividades correspondientes que permitirán el desarrollo del objeto social de la institución,

Gestión de Talento Humano: la satisfacción del cliente interno permite mostrar sus habilidades y competencias favoreciendo el clima organizacional el cual permite mejorar la competitividad a partir de una misión y visión común en la creación de estrategias para la toma de decisiones.

Gestión Educativa: Se encarga de toda la ejecución, evaluación y control de los planes curriculares definidos por la Institución la Floresta.

Gestión de Admisión y Registro y Control: Es la encargada de realizar todos los procesos de inscripción, admisión, registro y control de la documentación necesaria para su correcto funcionamiento.

Gestión de Calidad Educativa: Promueve el cumplimiento y desarrollo de los planes curriculares definidos por la institución y por la Secretaria de Educación con el propósito de brindar y hacer seguimiento de los procesos que permitan alcanzar los objetivos plasmados para conseguir una educación con calidad.

HALLAZGOS

Gestión Horizonte Institucional

No tiene documentada expectativas y necesidades de los grupos de interés, no está definido el alcance del SGC, no posee datos históricos que demuestren el debido control y evaluación de los procesos, falta empoderamiento en la importancia de un sistema de gestión de la calidad que garantice el compromiso de todos, no existe documentación de política de calidad, objetivos de calidad.

Gestión del Talento Humano

Actualmente la tecnología utilizada es un nivel básico, no tiene definido manual de funciones, instructivos de trabajo, Perfiles profesionales, el tipo de comunicación es en su mayoría de carácter informal lo dificulta el acceso a registros históricos que faciliten un control de adecuado de los procesos, no existe documentación pertinente al sistema de Gestión de

Calidad lo que dificulta la comprensión y acceso fácil de la información por parte del personal de la Institución la Floresta.

Gestión Educativa

Es necesario implementar registros que faciliten la evaluación, control y seguimiento pertinente.

Gestión de Admisión, Registro y Control

Debe mejorar la disposición de los recursos para asegurar mejores resultados en el proceso y en el clima laboral, se recomienda recabar información externa que permita mejorar o agilizar la gestión del proceso.

Se podría desarrollar un instrumento de medición de satisfacción del cliente para mejorar el servicio prestado por la institución.

Gestión de Calidad Educativa

Se deberá mejorar el conocimiento del contexto de la organización para lograr mejores resultados en su SGC, velar por la seguridad, actualización, seguimiento de la información requerida por la norma.

FORTALEZAS**Gestión del Horizonte Institucional**

Conoce su horizonte institucional lo que le permite tener claridad a la hora de la planificación para poder cumplir con los objetivos propuestos.

Reconoce que debe mejorar el control de los procesos para poder hacer una gestión de cambio que tenga resultados eficientes.

Acepta que la gestión del conocimiento no es la adecuada lo que ha ocasionado problemas en la comprensión del horizonte institucional.

Gestión de Talento Humano

Identifica las habilidades, competencias necesarias que deberán cumplir los aspirantes.

Gestión Educativa

Cuenta con la adecuada experiencia en la educación lo cual le permite direccionar las actividades para dar cumplimiento a lo estipulado legalmente e identifica que tipo de estudiantes son los que quieren formar.

Gestión de Admisión, Registro y Control

Identifica plenamente sus necesidades lo que favorece cambios futuros.

Gestión de Calidad Educativa

Demuestra interés por que haya una comunicación adecuada entre los procesos para conseguir mejores resultados, está dispuesto a realizar mejoras en la gestión organizacional como: manejo de la documentación, conocer y cumplir los requisitos de la norma y definición de formatos que favorezcan el seguimiento y medición de los mismos.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

PLANEAR

Definir formatos para los registros de las actividades de los procesos

Implementación de manual de funciones, instructivos de trabajo

Empoderamiento del Sistema de Gestión de Calidad

Desarrollo del manual del Sistema de Gestión de Calidad

Desarrollar una estrategia que permita conocer las necesidades de los grupos de interés.

HACER

Poner al alcance los formatos de registros para los procesos con el ánimo de mejorar las inconformidades por falta de información.

Reuniones para la definición del equipo de Calidad

Realizar diferentes actividades que permitan el empoderamiento del personal en cuanto a la importancia del SGC.

El debido control de los procesos para asegurar que las salidas obtenidas permitan satisfacer o superar las expectativas de los clientes internos y externos

Aplicación de herramientas para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

NO CONFORMIDADES

<p>No identifica adecuadamente las necesidades internas y externas</p> <p>Aun no tiene definido un comité de calidad que favorezca la implementación</p> <p>Deberá mejorar la documentación de los procesos</p> <p>El seguimiento y evaluación de los procesos tiene oportunidades de mejora</p> <p>No hay registros de planes de auditoria</p>
<p>RIESGOS</p> <p>No hay compromiso suficiente para la implementación y cumplimiento del SGC</p> <p>Desconocimiento de causas reales de problemas</p> <p>No hay coherencia entre lo que se hace y se dice</p> <p>Falta de conocimiento de los procesos de gestión.</p>
<p>CONCLUSIONES</p> <p>Los procesos no cumplen satisfactoriamente en su mayoría con lo requerido por la NTC ISO 9001: 2015</p>

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017).

Anexo N. Características de los procesos.

Nº	PROCESO	PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS	OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR
1	Gestión del Horizonte Institucional	Normatividad del colegio la floresta y los planes de educación definidos para los estudiantes.	Filosofía humanista, formación de líderes, compromiso y disciplina.	Conocer el direccionamiento estratégico desarrollado por I.E la Floresta.	Seguimiento y Control.
2	Gestión del Talento Humano	Satisfacción del cliente interno.	Personal Comprometido e idóneo con la Filosofía del colegio la Floresta	Personal idóneo para el cumplimiento de la misión y visión de la I.E La Floresta Mosquera.	Nivel de satisfacción del cliente.
3	Gestión de Admisión Registro y Control	Admisión de estudiantes, gestión de la información académica y administrativa	Eficiente, oportuno, transparencia, compromiso, responsabilidad y cumplimiento de la norma.	Registrar la información de forma adecuada, garantizando la eficacia del proceso.	Capacidad de respuesta.
4	Gestión Educativa	Programas y proyectos educativos.	Gestionar la calidad del servicio educativo en educación pre-escolar, básica y media.	Diseñar e implementar acciones educativas que permitan el mejoramiento continuo.	Pertinencia de la Educación.
5	Control de Calidad Educativo	Nivel de Educación	Coherencia en la calidad educativa vs la filosofía institucional, medible, oportunidades de mejora.	Mejorar estándares de la educación en busca del mejoramiento continuo.	Eficacia del sistema de Gestión de Calidad

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017)

Anexo O. Seguimiento y medición de los procesos.

N°	ASPECTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	JUSTIFICACIÓN	TÉCNICA DE METODOLÓGICA	PERIODICIDAD
1	Gestión del Horizonte Institucional.	La medición favorece la creación de estrategias para la mejora de la calidad en la educación.	Indicador del Proceso	Trimestral
2	Control de Calidad Educativo.	Medir la forma en como la Institución garantiza la educación en calidad, permite la implementación de nuevas metodologías y garantiza un mejor aprendizaje.	Indicador del Proceso	Semestral
3	Gestión del Talento Humano.	La medición del Talento Humano permite identificar factores claves para conseguir el éxito en la labor desempeñada por la Institución.	Indicador del Proceso	Anual
4	Gestión Educativa.	La medición de los planes curriculares garantiza su pertinencia, relevancia y calidad.	Indicador del Proceso	Semestral
5	Gestión de Admisión, Registro y Control.	La información académica deberá estar en forma organizada para garantizar la agilidad y coherencia con los lineamientos institucionales.	Indicador del Proceso	Anual

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017)

Anexo P. Metodología para Generación de Indicadores. Gestión del Horizonte Institucional.

PASOS	DESCRIPCIÓN	DE DONDE SALE	ASPECTO
1. Identificar los objetivos estratégicos a partir de la Misión.	Gestión del Horizonte Institucional	Misión: Formar personas con valores y ética de manera integral que contribuyan a la creación de una mejor sociedad a partir del mejoramiento de sus competencias acompañada del respeto por sí mismo y por el mundo que lo rodea.	Objetivo Estratégico: Cumplir con los planes curriculares y extracurriculares que garanticen el desarrollo intelectual. Fortalecer por medio de talleres el acompañamiento en el crecimiento y desarrollo de la comunidad que integra la Institución Educativa la Floresta.
2. Identificar los factores críticos de éxito.	Gestión del Horizonte Institucional.	Política: Ofrecer servicios educativos que favorezcan la formación de los estudiantes.	Factores Críticos de Éxito: La comprensión de la filosofía de la Institución Educativa la Floresta.
3. Establecer indicadores para factores críticos de éxito	Gestión del Horizonte Institucional	Nombre del indicador: Seguimiento y Control.	El trabajo en equipo favorece la coordinación y buena comunicación para transformar las ideas en planes de acción que favorecerán el crecimiento y consecución de los objetivos.
		Formula: Número de Docentes que conocen el Horizonte Institucional vs Total de Docentes.	
4. Establecer la meta y los rangos de gestión del indicador	Meta: 100%	Rango Mínimo: 75%	
		Rango Máximo: 100%	
5. Diseñar la Medición	Fuente: Entrevista Personalizada	Tendencia: Creciente	Responsabilidad: Director Académico
		Periodicidad de Calculo: Anual	
		Frecuencia: Trimestral	
6. Determinar y asignar recursos	Recursos Humanos: Todo el personal vinculado	Recursos Físicos: Infraestructura	Recursos Tecnológicos: Plataforma Institucional, Computadores, software.
7. Probar, medir y ajustar los indicadores de gestión	Se debe hacer la ejecución del indicador para conocer su utilidad para la consecución del objetivo		
8. Estandarizar y formalizar	Después de realizar la comprobación de la utilidad del indicador se procede la formalización.		
9. Mantener y mantener continuamente	Se debe realizar un seguimiento del indicador para determinar posibles cambios.		

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017)

Anexo Q. Metodología para Generación de Indicadores. Gestión del Talento Humano.

PASOS	DESCRIPCIÓN	DE DONDE SALE	ASPECTO
1. Identificar los objetivos estratégicos a partir de la Misión.	Gestión del Talento Humano	<p>Misión:</p> <p>Contar con un personal idóneo que trabaje en el crecimiento y desarrollo de la institución para lograr un mejoramiento en la calidad de los procesos educativos mediante el cumplimiento de la misión de formar personas íntegras, dinámicas y virtuosas.</p>	<p>Objetivo Estratégico:</p> <p>Gestionar y administrar el talento humano de la Institución, buscando su satisfacción mediante la prestación de servicios eficaces, eficientes y efectivo.</p> <p>Personal idóneo para el cumplimiento de la misión y visión de la Institución Educativa la Floresta Mosquera.</p>
2. Identificar los factores críticos de éxito	Gestión del Talento Humano	<p>Política:</p> <p>Fortalecer las competencias del talento humano con el desarrollo eficiente de la labor mediante una cultura organizacional que asegure el bienestar integral de la comunidad educativa.</p>	<p>Factores Críticos de Éxito:</p> <p>Realizar diferentes actividades que permitan el empoderamiento del personal en cuanto a la importancia del SGC</p>
3. Establecer indicadores para factores críticos de éxito	Gestión del Talento Humano	<p>Nombre del indicador:</p> <p>Nivel de satisfacción del cliente.</p>	Indicador de Efectividad que permite la medición favoreciendo la creación de nuevas estrategias para la mejora continua de la educación.
		<p>Formula:</p> <p>Cantidad de Docentes Satisfechos vs Cantidad de Docentes.</p>	
4. Establecer la meta y los rangos de gestión del indicador	Meta: 100%	Rango Mínimo: 80%	
		Rango Máximo: 100%	
5. Diseñar la Medición	Fuente: Resultados de la encuesta	Tendencia: Creciente	Responsabilidad: Director Académico
		Periodicidad de Calculo: Anual	
		Frecuencia: Trimestral	
6. Determinar y asignar recursos	Recursos Humanos: Todo el personal vinculado	Recursos Físicos: Infraestructura	Recursos Tecnológicos: Plataforma Institucional, Computadores, software.
7. Probar, medir y ajustar los	Se debe hacer la ejecución del indicador para conocer su utilidad para la consecución del objetivo		

indicadores de gestión	
8. Estandarizar y formalizar	Después de realizar la comprobación de la utilidad del indicador se procede la formalización.
9. Mantener y mantener continuamente	Se debe realizar un seguimiento del indicador para determinar posibles cambios.

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017)

Anexo R. Metodología para Generación de Indicadores. Gestión Educativa.

PASOS	DESCRIPCIÓN	DE DONDE SALE	ASPECTO
1. Identificar los objetivos estratégicos a partir de la Misión.	Gestión Educativa	Misión: Orientar el fortalecimiento de los proyectos académicos que ayuden a contribuir la autonomía de la institución	Objetivo Estratégico: Enriquecer los procesos pedagógicos, directivos, comunitarios y administrativos, para conservar la autonomía institucional para poder responder a las necesidades educativas.
2. Identificar los factores críticos de éxito	Gestión Educativa	Política: Organizar los recursos de una forma eficaz y eficiente para cumplir con los objetivos en un tiempo establecido a través de la herramienta del PHVA para hacer del proyecto educativo institucional (PEI) una realidad.	Factores Críticos de Éxito: Evaluar, mejorar, ejecutar y hacer seguimiento de los proyectos que permita la identificación de las fortalezas y debilidades para la toma de decisiones.
3. Establecer indicadores para factores críticos de éxito	Gestión Educativa	Nombre del indicador: Pertinencia de la Educación.	Indicador de Efectividad que permite gestionar la calidad del servicio educativo en educación pre-escolar, básica y media.
		Formula: Resultado del año anterior vs Año presente.	
4. Establecer la meta y los rangos de gestión del indicador.	Meta: 100%	Rango Mínimo: 80%	
		Rango Máximo: 100%	
5. Diseñar la Medición.	Boletines Académicos y Secretaría de Educación	Tendencia: Creciente	Responsabilidad: Director Académico, Coordinador Académico
		Periodicidad de Calculo: Anual	
		Frecuencia: Trimestral	
6. Determinar y asignar recursos.	Recursos Humanos: Todo el personal vinculado	Recursos Físicos: Infraestructura.	Recursos Tecnológicos: Plataforma Institucional, Computadores, Software.
7. Probar, medir y ajustar los indicadores de gestión	Se debe hacer la ejecución del indicador para conocer su utilidad para la consecución del objetivo		

8. Estandarizar y formalizar.	Después de realizar la comprobación de la utilidad del indicador se procede la formalización.
9. Mantener y mantener continuamente.	Se debe realizar un seguimiento del indicador para determinar posibles cambios.

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017)

Anexo S. Metodología para Generación de Indicadores. Gestión Educativa.

PASOS	DESCRIPCIÓN	DE DONDE SALE	ASPECTO
1. Identificar los objetivos estratégicos a partir de la Misión.	Control de Calidad Educativo	Misión: Realizar un debido seguimiento y control de los procesos de la Institución Educativa la Floresta con el objetivo de alcanzar mejores resultados a partir de la retroalimentación, corrección de desviaciones favoreciendo la mejora continua.	Objetivo Estratégico: La implementación gradual de sistemas de gestión de Calidad que faciliten la comprensión y comunicación de los procesos para obtener los mejores resultados.
2. Identificar los factores críticos de éxito	Control de Calidad Educativo	Políticas: Analizar, crear, ejecutar planes de acción en busca de la mejora de la calidad de la Educación.	Factores Críticos de Éxito: Empoderamiento sobre el Equipo de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos y el cumplimiento en el control y verificación de los procesos.
3. Establecer indicadores para factores críticos de éxito.	Control de Calidad Educativo	Nombre del indicador: Eficacia del sistema de Gestión de Calidad	Indicador de Eficacia que facilita la medición del compromiso del Docente con la mejora de la Calidad en la Educación.
		Formula: % de cumplimiento en los objetivos del proceso / Total de Procesos involucrados	
4. Establecer la meta y los rangos de gestión del indicador.	Meta: 100 %	Rango Mínimo: 75%	
		Rango Máximo: 100%	
5. Diseñar la Medición.	Fuente: Resultados de cada uno de los procesos de la I.E la Floresta	Tendencia: Creciente	Responsabilidad: Director, Docentes y Administrativos
		Periodicidad de Calculo: Anual	
		Frecuencia: Trimestral	
6. Determinar y asignar recursos.	Recursos Humanos: Docentes, Administrativos y Directivos.	Recursos Físicos: Computador.	Recursos Tecnológicos: Software, Herramientas Estadísticas.

7. Probar, medir y ajustar los indicadores de gestión.	Se debe hacer la ejecución del indicador para conocer su utilidad para la consecución del objetivo
8. Estandarizar y formalizar.	Después de realizar la comprobación de la utilidad del indicador se procede la formalización.
9. Mantener y mantener continuamente.	Se debe realizar un seguimiento del indicador para determinar posibles cambios.

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017)


Anexo T. Metodología para Generación de Indicadores. Gestión de Admisión, Registro y Control.


PASOS	DESCRIPCIÓN	DE DONDE SALE	ASPECTO
1. Identificar los objetivos estratégicos a partir de la Misión.	Gestión de Admisión, Registro y Control.	Misión: Brindar, registrar información correcta y oportunamente que facilite el funcionamiento correcto de la gestión académica.	Objetivo Estratégico: Mejorar los medios tecnológicos de la I.E la Floresta
2. Identificar los factores críticos de éxito	Gestión de Admisión, Registro y Control.	Política: Velar estricto cumplimiento de los requisitos establecidos por la Institución para que exista coherencia entre lo que se dice y hace.	Factores Críticos de Éxito: Uso adecuado de los recursos para poder ofrecer un buen servicio.
3. Establecer indicadores para factores críticos de éxito	Gestión de Admisión, Registro y Control.	Nombre del indicador: Capacidad de respuesta	Indicador de Efectividad que permite conocer la capacidad de respuesta a partir del uso de los recursos y el cumplimiento del objetivo del proceso.
		Formula: Número de solicitudes efectivas vs Total de solicitudes	
4. Establecer la meta y los rangos de gestión del indicador.	Meta: 100%	Rango Mínimo: 75%	
		Rango Máximo: 100%	
5. Diseñar la Medición	Fuente:	Tendencia: Creciente	Responsabilidad:
	Frecuencia: Mensual	Periodicidad de Calculo: Anual	Personal a cargo
6. Determinar y asignar recursos	Recursos Humanos: Personal Vinculado de la I.E la Floresta	Recursos Físicos: Infraestructura, elementos y equipos de oficina.	Recursos Tecnológicos: Software, Computadores, Plataforma Institucional.
7. Probar, medir y ajustar los indicadores de gestión	Se debe hacer la ejecución del indicador para conocer su utilidad para la consecución del objetivo		

8. Estandarizar y formalizar	Después de realizar la comprobación de la utilidad del indicador se procede la formalización.
9. Mantener y mantener continuamente	Se debe realizar un seguimiento del indicador para determinar posibles cambios.

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017)

Anexo U. Propuesta de lista de chequeo para la Institución Educativa la Floresta.

		LISTA DE CHEQUEO				
Todas los procesos		RESPONSABLES: IVAN JAVIER ESPITIA			FECHA: 08/09/2017	
EVALUACIÓN No 1		AUDITOR: LIDER DEL PROCESO				
ÍTEM	5S	ESTÁNDAR DE ORDEN Y ASEO	NIVEL 1	NIVEL 3	NIVEL 5	PROMEDIO
Á R E A S L O C A T I V A S	SEIRI Clasificar	1. Los pasillos y escaleras son suficientes para el tránsito de personas ,equipos y materiales escolares.		4		
		2. Las paredes, ventanas y puertas son suficientes y están bien ubicadas de acuerdo con las actividades y el flujo de la operación.			5	
		3. Los techos están contruidos de acuerdo con las especificaciones de seguridad, garantizan la iluminación natural y las lámparas son suficientes para el proceso o trabajo a realizar.		4		
	SEITON Ordenar	4. Los pisos, pasillos y escaleras están libres de materiales innecesarios, cables eléctricos y huecos, que puedan obstruir o dificultar el paso del personal educativo, equipos o materiales.	5			
		5. Las paredes, ventanas y puertas están libres de materiales innecesarios(objetos colgantes, materiales arrumados, vidrios rotos), sin riesgos por agrietamientos grandes, chapas en mal estado, etc. Las esquinas de las secciones y los patios están libres de materiales innecesarios o basuras.		4		
		6. Los techos no presentan materiales innecesarios.(objetos colgantes, estructuras o conexiones eléctricas inadecuadas, etc.).			4	
	SEISO Limpiar	7. Los pisos, pasillos y escaleras están limpios, secos, señalizados, demarcados, contruidos de material seguro y bien iluminados.				5
		8. Las paredes, ventanas y puertas están limpias. Las esquinas y los patios están limpios. La pintura de paredes y techos son de colores claros, que permiten mejorar la iluminación.		4		
		9. Los techos están limpios y libres de goteras.				4
	SEIKETSU Estandarización	10. Asegura la clasificación, orden y limpieza a través de la implementación de normas, manuales y	1			
		11. Implementar la evidencia visual acerca de como se debe mantener las instalaciones.	1			
	SHISUKE Disciplina	12. Establecer una Cultura de respeto por los estándares establecidos.	1			
		13. Hace visible los resultados de la herramienta de las 5S.	1			
	TOTAL:		9	16	18	4,8
OBSERVACIONES:						

		LISTA DE CHEQUEO				
Todas las áreas		RESPONSABLES:			FECHA:	
EVALUACION N° 1		AUDITOR:				
ÍTEM	5S	ESTÁNDAR DE ORDEN Y ASEO	S	NC	NA	PROMEDIO
RECURSOS	SEIRI (Clasificar)	1. La cantidad de elementos y equipos de oficina son necesarios para la demanda de cada proceso.				
	SEITON (Organizar)	2. Los elementos y equipos de oficina están ubicados con su debida señalización.				
		3. Los elementos y equipos están ubicados de acuerdo a su frecuencia de uso.				
	SEISO (Limpieza)	3. Los elementos y equipos son de fácil acceso				
		4. Los elementos y equipos están libres de polvo				
	SEIKETSU (Estandarizar)	5. Asegurar la clasificación, orden, limpieza a través de la implementación de normas, manuales y procedimientos.				
		6. Implementa evidencia visual acerca de cómo debe mantener la evidencia visual.				
	SHITSUKE (Disciplina)	7. Establece una cultura de respeto por los estándares establecidos.				
8. Hace visible los resultados de la herramienta 5S						
TOTAL						
PERSONAL	SEIRI (Clasificar)	9. El número de personal es el necesario para cada proceso o trabajo.				
	SEITON (Organizar)	10. Las personas se encuentran ubicados en sitios seguros que garantizan el buen desarrollo de su función y clima laboral.				
	SEISO (Limpieza)	11. Las instalaciones de la floresta se mantienen en óptimas condiciones de limpieza y seguridad				
	SEIKETSU (Estandarizar)	12. Las personas tienen los elementos de protección necesarios (batas y uniformes) y los utilizan correctamente.				
		13. Asegurar la clasificación, orden, limpieza a través de la implementación de normas, manuales y procedimientos.				
	SHITSUKE (Disciplina)	14. Implementa evidencia visual acerca de cómo debe mantener la evidencia visual.				
TOTAL						

Nota. Formato construido a partir de la información de (Solano, 2017).