

*PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES EN EL  
COLEGIO AGUSTINIANO SUBA ENFOCADO A LA CALIDAD*

*MENESES VELÁSQUEZ JEIMMY ALEXANDRA*

*SUAREZ CASTRO LAURA DANIELA*

*UNIVERSITARIA AGUSTINIANA*

*FACULTAD DE INGENIERÍA*

*ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD*

*BOGOTÁ D.C.*

*2018*

*PROPUESTA DE MEJORAMIENTO PARA LOS PROCESOS ORGANIZACIONALES EN EL  
COLEGIO AGUSTINIANO SUBA ENFOCADO A LA CALIDAD*

*MENESES VELÁSQUEZ JEIMMY ALEXANDRA*

*SUAREZ CASTRO LAURA DANIELA*

*Asesor de trabajo:*

*CAMACHO CAMACHO HERNANDO*

*Trabajo de grado para optar al título de Especialistas en Calidad*

*UNIVERSITARIA AGUSTINIANA*

*FACULTAD DE INGENIERÍA*

*ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD*

*BOGOTÁ D.C.*

*2018*

*Nota de aceptación*

---

---

---

---

---

---

*Firma del presidente del jurado*

---

*Firma del jurado*

---

*Firma del jurado*

*Bogotá D.C., Junio 2018*

### *Dedicatoria*

*Este trabajo está dedicado a todas y cada una de las personas que hicieron parte de este proyecto que con su apoyo incondicional ayudaron y permitieron que esta meta propuesta fuese toda una realidad.*

*A Dios por permitirnos llegar hasta acá, a nuestros padres por su lucha constante, a nuestros hermanos y hermanas por su apoyo incondicional, a mi esposo e hijo quienes fueron gran fuente de inspiración para el desarrollo y culminación de nuestros logros académicos.*

*Meneses Velásquez Jeimmy Alexandra*

*Especialista en Gerencia de la Calidad*

*Suarez Castro Laura Daniela*

*Especialista en Gerencia de la Calidad*

## Agradecimientos

*Queremos agradecer en primer lugar a Dios, por permitirnos llevar a cabo la presentación de esta especialización, así mismo a todos aquellos profesores que a través de nuestra carrera nos guiaron por este sendero con su conocimiento, quienes fueron clave para que todo esto se hiciera realidad y por fortalecernos para nuevos proyectos que emprendemos cargados de éxitos para cada una de nuestras vidas.*

*En especialmente a nuestro motor de vida la familia, nuestros padres, hermanos, esposo e hijo, que quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y nuestro constante motivante, muchas gracias por su paciencia y comprensión, y sobre todo por su amor.*

*A nuestros compañeros, quienes a través del tiempo fuimos fortaleciendo una amistad, muchas gracias por toda su colaboración, por convivir todo este tiempo con nosotras, por compartir experiencias, alegrías, frustraciones, llantos, tristezas, peleas, celebraciones y múltiples factores que ayudaron a que hoy seamos como una familia.*

*Así mismo queremos agradecer a todas aquellas personas que directamente o indirectamente estuvieron presentes en el transcurso de este sueño que hoy se forma toda una realidad, agradecer todas sus ayudas, sus palabras motivadoras, sus conocimientos, sus consejos y su dedicación.*

*Por ultimo a los colaboradores del Colegio agustiniano de Suba por su disposición y sus aportes, en especial el área de calidad, quienes nos brindaron la información necesaria para llevar a cabo este trabajo.*

### *Resumen*

*En la educación, la calidad se constituye en un factor estratégico fundamental, ya que en la actualidad la gran oferta de instituciones hace que este sea casi indispensable para estar a la vanguardia ante los demás centros educativos, es por ello que se hace necesario la implementación de estrategias a los procesos de los colegios con el fin de gestionar mejoras que contribuyan a una educación de calidad.*

*El presente trabajo desarrolla la temática vista durante la especialización del proceso de investigación para obtener el título de Especialistas de Gerencia de la Calidad proyectado en la Propuesta de mejoramiento para los procesos organizacionales en el Colegio Agustiniiano Suba enfocado a la calidad.*

*El contenido de este trabajo se realizó de forma descriptiva y exploratoria a través de entrevistas, empleo de fuentes secundarias (historia, ubicación, antecedentes, planta docente, portafolio de servicios y clientes) y visitas con la gerencia y los encargados de las diferentes áreas de estudio, en especial el área de calidad la cual fue de gran ayuda durante este proceso, así como un análisis de los hallazgos encontrados a través de la búsqueda de investigaciones similares con el fin de construir un estado de los procesos que actualmente maneja la institución vs los que basados en la normatividad vigente son los óptimos para el buen desempeño de calidad educativa institucional.*

*Mediante la revisión de los diferentes procesos que lo conforman, se rediseña un plan de sistema de calidad coherente de acuerdo a las falencias encontradas en las diferentes áreas para el correcto desarrollo del sistema de calidad, enfocado a la normatividad vigente ISO 9001: 2015, para lograr así la certificación del mismo. Lo anterior se enfocó en posibilitar al CAS un proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora.*

***Palabras claves:*** *Mejora continua, calidad, innovación, procesos y Norma ISO.*

## **Glosario**

**Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado que consiste en realizar un examen de los procesos y la actividad económica de la empresa para obtener evidencia del cumplimiento de requisitos y criterios de la auditoria.

**Calidad:** Describe las características de un producto y/o un servicio que tiene implícitas o explícitas para el cumplimiento de la satisfacción de necesidad de quien lo adquiere.

**CAS:** Sigla de Colegio Agustiniiano Suba.

**Cliente:** Organización o persona que adquiere un producto / servicio a cambio dinero o alguna otra contribución.

**Competitividad:** Capacidad que tiene una persona, empresa o un grupo de la sociedad para obtener rentabilidad en el mercado frente a sus competidores.

**Consultoría organizacional:** Servicio profesional de gran utilidad y apoyo para identificar y definir los principales problemas de la organización en función de alcanzar las metas.

**Diagnóstico:** Análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias a fin de dar un juicio sobre lo que está pasando.

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

**Eficaz:** Persona capaz de conseguir con eficiencia los objetivos deseados.

**Eficiencia:** Es la capacidad de alcanzar las actividades planificadas y los resultados esperados con los mínimos recursos posibles y en el menor tiempo posible.

**EFQM:** Herramienta 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, diagrama causal o diagrama de espina de pez por tener la forma de este que consiste en una representación gráfica sencilla en la que tiene correlación entre si el problema vs las diferentes causas del mismo.

**Excelencia directiva:** Aspiración a ser mejores cada día en todo sentido en la organización.

**Gestión de calidad:** son el conjunto de normas correspondientes a cada empresa relacionadas entre sí, a partir de las cuales la organización cuestiona su administración de calidad desde varios ángulos.

**Innovación:** Es una acción de cambio, progreso y búsqueda de nuevos métodos, a fin de dar solución a un problema o facilitar las actividades de un algo.

**Mapa de procesos:** Representación gráfica de los procesos de la organización y su relación entre si y hacia el exterior.

**Seguimiento y medición:** medición de los procesos que deben mostrar la evidencia del cumplimiento de las expectativas de los clientes, el correcto funcionamiento de cada proceso y el funcionamiento eficaz global del sistema de gestión de la calidad.

**Mejora continua:** Método eficaz para lograr la calidad total mediante procesos de cambio o transformación de productos, servicios o procesos orientados hacia la excelencia.

**Neuromarketing:** Es el estudio del comportamiento del cerebro de las decisiones de los consumidores en el proceso de compra.

**Riesgo:** Efecto de una situación peligrosa.

**Sistema de gestión:** Herramienta que permite optimizar recursos, reducir costos y mejorar la productividad de una organización para alcanzar los objetivos.

**Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

**Parte interesada:** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de un producto, proyecto u organización.

**PHVA:** (Planificar, hacer, verificar, actuar): ciclo de mejora continua o círculo de Deming.

**Responsabilidad social (RSE):** compromiso, obligación y deber que se tiene de contribuir voluntariamente a una sociedad más justa.



### *Tabla de Contenido*

<i>Introducción</i> .....	1
<i>Justificación</i> .....	2
<b>1. Caracterización del colegio Agustiniانو suba</b> .....	<b>3</b>
1.1. <i>Ubicación</i> .....	3
1.2. <i>Tamaño</i> .....	4
1.3. <i>Portafolio de Servicios</i> .....	5
1.4. <i>Políticas</i> .....	5
1.5. <i>Reseña histórica</i> .....	6
1.6. <i>Descripción De Clientes</i> .....	8
1.7. <i>Sello De Calidad</i> .....	8
1.8. <i>Certificación de sistema de gestión de Calidad</i> .....	10
<b>2. Planteamiento del problema</b> .....	<b>11</b>
2.1. <i>Formulación del problema</i> .....	12
<b>3. Objetivos</b> .....	<b>14</b>
3.1. <i>Objetivo General</i> .....	14
3.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	14
<b>4. Antecedentes investigativos y conceptuales</b> .....	<b>15</b>
<b>5. Metodología</b> .....	<b>17</b>
<b>6. Diagnóstico</b> .....	<b>18</b>
<b>7. Neuromarketing</b> .....	<b>19</b>
7.1. <i>Propuesta de Neuromarketing en el CAS</i> .....	19
7.1.1. <i>Objetivos de la propuesta</i> .....	19
7.2.2. <i>Alcance de la propuesta</i> .....	20
7.1.3. <i>Estrategias</i> .....	20

7.1.4. Acciones.....	21
7.2. Implementación del Neuromarketing .....	21
7.3. Diseño de Caracterización de los clientes .....	22
<b>8. Excelencia Directiva.....</b>	<b>24</b>
8.1. Análisis de los resultados del informe.....	24
8.2. Análisis de la documentación aportada .....	25
8.3. Resumen ejecutivo .....	25
8.3.1. Puntos fuertes.....	25
8.3.2. Áreas de mejora. ....	28
8.4. Resultados del proceso .....	30
<b>9. Diseño y Gestión de procesos .....</b>	<b>31</b>
9.1. Mapa de procesos.....	31
9.2. Caracterización de procesos .....	33
<b>10. Calidad, competitividad e innovación.....</b>	<b>49</b>
10.1. Modelo de KLINE: Caminos de innovación.....	49
10.1.1. Primer Camino. ....	50
10.1.2. Segundo Camino.....	50
10.1.3. Tercer Camino. ....	50
10.1.4. Cuarto Camino. ....	50
10.1.5. Quinto Camino.....	51
10.2. Aplicación del modelo al colegio Agustiniiano Suba.....	51
<b>11. Calidad y responsabilidad social.....</b>	<b>52</b>
11.1. Estrategia de responsabilidad Social al CAS.....	52
<b>12. Verificación estratégica de la calidad.....</b>	<b>54</b>
12.1. Procedimiento de auditoría.....	54

12.2. Programa de auditoría.....	56
12.3. Plan de auditoría.....	58
12.4. Lista de verificación.....	60
12.5. Acta de reunión de apertura y cierre.....	63
12.6. Evaluación del desempeño del auditor.....	64
12.7. Seguimiento de auditoría.....	65
12.8. Informe para las auditorías.....	66
<b>13. Seguimiento y medición de la calidad.....</b>	<b>69</b>
13.1. El seguimiento y medición en el CAS.....	69
13.2. Aspectos de seguimiento y medición.....	69
13.3. Metodología para la generación de indicadores.....	72
13.4. Ficha técnica para indicadores.....	76
13.5. Tablero de indicadores.....	91
13.6. Cuadro de control de mando.....	92
<b>14. Mejora Continua.....</b>	<b>93</b>
14.1. Aplicación de herramienta de mejora continua en el CAS.....	93
<b>15. Énfasis Electivo.....</b>	<b>94</b>
15.1. Modelo Canvas.....	94
15.2. Requisitos de comunicación de los grupos de interés.....	95
15.3. Matriz Interés/Poder.....	96
15.4. Matriz de comunicaciones.....	97
15.5. Flujo de comunicación.....	98
Conclusiones.....	99
Recomendaciones.....	101
Referencias.....	102

### *Índice de Ilustraciones*

<b>Gráfica No. 1:</b> Mapa Micro localización Bogotá del Colegio Agustiniiano Suba. Tomada de Google Maps (2014). .....	3
<b>Gráfica No. 2:</b> Organigrama. Tomada de página web wordpress.com (2009). .....	4
<b>Gráfica No. 3:</b> Método PHVA. Tomada de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014). .....	9
<b>Gráfica No. 4:</b> Matriz espina de pescado del problema del CAS. Autoría propia (2018). .....	13
<b>Gráfica No. 5:</b> Resultados del proceso. Autoría Propia (2017). .....	30
<b>Gráfica No. 6:</b> Mapa de procesos al momento de certificarse el colegio Agustiniiano Suba. Tomada de página web agustinianosuba.edu.co (2014). .....	32
<b>Gráfica No. 7:</b> Mapa de procesos propuesto con énfasis en la ISO 9001:2015. Autoría propia (2018). .....	32
<b>Gráfica No. 8:</b> Modelo caminos de innovación de KLINE. Tomada de la página Web Ignius.com (2009). .....	49
<b>Gráfica No. 9:</b> Despliegue de factores claves de éxito del CAS. Autoría propia (2018). .....	73
<b>Gráfica No. 10:</b> Modelo Canvas del CAS. Autoría Propia (2018). .....	94
<b>Gráfica No. 11:</b> Stakeholders CAS. Autoría Propia (2018). .....	95
<b>Gráfica No. 12:</b> Matriz Interés/poder. Autoría propia (2018). .....	96
<b>Gráfica No. 13:</b> Matriz de Comunicación CAS. Autoría Propia (2018). .....	97
<b>Gráfica No. 14:</b> Flujo de comunicación CAS. Autoría Propia (2018). .....	98

### **Índice de Tablas**

<i>Tabla No.1</i>	<i>Portafolio de actividades del Colegio Agustiniiano Suba .....</i>	<i>5</i>
<i>Tabla No.2</i>	<i>Caracterización de los clientes del Colegio Agustiniiano Suba .....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla No.3</i>	<i>Puntos fuertes Modelo EFQM aplicado al Colegio Agustiniiano Suba .....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla No.4</i>	<i>Áreas de Mejora Modelo EFQM aplicado al Colegio Agustiniiano Suba .....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla No.5</i>	<i>Caracterización del proceso Directivo del colegio Agustiniiano Suba.....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla No.6</i>	<i>Caracterización del proceso Académico del colegio Agustiniiano Suba. ....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla No.7</i>	<i>Caracterización del proceso Convivencia del colegio Agustiniiano Suba.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabla No.8</i>	<i>Caracterización del proceso Talento Humano del colegio Agustiniiano Suba.....</i>	<i>43</i>
<i>Tabla No.9</i>	<i>Caracterización del proceso Bienestar del colegio Agustiniiano Suba.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla No.10</i>	<i>Formato de procedimiento de auditoria para el Colegio Agustiniiano Suba. ....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla No.11</i>	<i>Formato de programa de auditoria para el Colegio Agustiniiano Suba.....</i>	<i>56</i>
<i>Tabla No.12</i>	<i>Formato de Plan de auditoria para el Colegio Agustiniiano Suba. ....</i>	<i>58</i>
<i>Tabla No.13</i>	<i>Formato de Lista de verificación de auditoria para el CAS.....</i>	<i>60</i>
<i>Tabla No.14</i>	<i>Formato de Acta de reunión de apertura y cierre de auditoria para el CAS.....</i>	<i>63</i>
<i>Tabla No.15</i>	<i>Formato de Evaluación del desempeño del auditor de auditoria para el CAS.....</i>	<i>64</i>
<i>Tabla No.16</i>	<i>Formato de Seguimiento de auditoria para el Colegio Agustiniiano Suba.....</i>	<i>65</i>
<i>Tabla No.17</i>	<i>Formato de Informe para las auditorias para el Colegio Agustiniiano Suba. ....</i>	<i>66</i>
<i>Tabla No.18</i>	<i>Tabla de Seguimiento de las características de los procesos del CAS.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla No.19</i>	<i>Tabla de Aspectos de Seguimiento y medición de los procesos del CAS.....</i>	<i>71</i>
<i>Tabla No.20</i>	<i>Tabla de Metodología para la generación de Indicadores en el CAS.....</i>	<i>72</i>
<i>Tabla No.21</i>	<i>Tabla de Despliegue de factores claves de Éxito en el CAS.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla No.22</i>	<i>Ficha técnica del indicador tiempo promedio de vacantes pendientes de cubrir del CAS. ....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla No.23</i>	<i>Ficha técnica del indicador cumplimiento de actividades capacitación del CAS..</i>	<i>77</i>
<i>Tabla No.24</i>	<i>Ficha técnica del indicador índice de rotación del personal del CAS. ....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla No.25</i>	<i>Ficha técnica del indicador índice de promoción institucional del CAS. ....</i>	<i>79</i>
<i>Tabla No.26</i>	<i>Ficha técnica del indicador índice oportunidad en la atención de los procesos contravenciones del CAS. ....</i>	<i>80</i>
<i>Tabla No.27</i>	<i>Ficha técnica del indicador convivencia escolar del CAS. ....</i>	<i>81</i>
<i>Tabla No.28</i>	<i>Ficha técnica del indicador Escucha oportuna al trabajador del CAS.....</i>	<i>82</i>

<i>Tabla No.29 Ficha técnica del indicador bienestar laboral del CAS.....</i>	<i>83</i>
<i>Tabla No.30 Ficha técnica del indicador actividades recreativas del CAS.....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla No.31 Ficha técnica del indicador deserción y/o repotencia del alumnado del CAS.....</i>	<i>85</i>
<i>Tabla No.32 Ficha técnica del indicador apoyo complementario a los estudiantes del CAS.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabla No.33 Ficha técnica del indicador satisfacción de la orientación tutorial del CAS.....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla No.34 Ficha técnica del indicador desempeño de los procesos del CAS.....</i>	<i>88</i>
<i>Tabla No.35 Ficha técnica del indicador ejecución del presupuesto del CAS.....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla No.36 Ficha técnica del indicador calidad de la educación del CAS.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla No.37 Tablero de quince indicadores del Colegio Agustiniiano Suba.....</i>	<i>91</i>
<i>Tabla No.38 Cuadro de control de mando de los indicadores del Colegio Agustiniiano Suba. ...</i>	<i>92</i>
<i>Tabla No.39 Niveles de intereses/poder de los stakeholders en el Colegio Agustiniiano Suba. ...</i>	<i>96</i>

## **Introducción**

*En el mundo actual los avances tecnológicos han llevado a los empresarios a ser más recursivos debido a que las necesidades del mercado así lo exigen, como lo es el ser más competitivos, es por ello que nos debemos enfrentar a diferentes metodologías con el fin de lograr los objetivos de la compañía, en donde el método más eficaz y adecuado a nuestro entorno nos sirva para satisfacer al cliente y a su vez estar en mejora continua para alcanzar una ventaja competitiva frente a otros mercados.*

*Por ende la implementación de un nuevo cambio exige esfuerzos y sacrificios por parte de los miembros de la organización, en especial por sus directivos en donde son los emprendedores que dirigen y motivan al resto de los miembros hacia los objetivos que se desean de manera gradual, es ahí donde el enfoque basado en procesos permite tener una visión clara de las actividades y tareas de cada uno de los procesos y a su vez entre las diferentes relaciones que interactúan entre sí, en donde los resultados son más eficientes de forma progresiva y continua; este enfoque proviene de la nueva versión de la norma ISO 9001-2015, en donde se considera es impredecible para alcanzar la calidad de excelencia de resultados a través del desarrollo de cada proceso.*

*Esta herramienta de gestión de calidad es fundamental para toda empresa, ya que exige continuamente que haya una mejora en la prestación de servicios y/o venta de productos ofrecidos a sus diferentes clientes, siendo así una estrategia que impulsa el desarrollo integral de las empresas sea cual sea la actividad económica a la que se dediquen, es por ello que entrelaza a todas las partes interesadas de los diferentes procesos a nivel interno.*

*A través del presente trabajo de mejoramiento de procesos en el Colegio Agustiniiano Suba, se busca analizar el estado actual del colegio y a su vez los beneficios que le traería a la empresa como a sus colaboradores la reorganización de procesos de acuerdo al enfoque de la nueva versión de la ISO 9001 2015, siendo esta una estrategia clave para el éxito y el crecimiento organizacional, elevando así los niveles de compromiso y satisfacción del colegio.*

### ***Justificación***

*Esta propuesta de mejora aplicará los conocimientos que se han adquirido durante la especialización de Gerencia de la Calidad de la Universidad Agustiniana, basado en la norma ISO 9001 versión 2015, a una institución educativa, la cual cuenta con la certificación ISO 9001 Versión 2008 en la actualidad en el sistema de gestión de la calidad y que hoy por hoy está en la realización de todos los cambios pertinentes para la conversión a la última versión de esta norma. La reestructuración de sus procesos contribuirá en la mejor manera de responder a las expectativas organizacionales, a través de esta propuesta se proporcionara ventajas en las diferentes actividades de los procesos que tiene el Colegio Agustiniano Suba, además de garantizar una prestación optima de su servicio.*

*Este planteamiento dará como resultado una óptima organización con la cual la institución reforzara los procesos que actualmente emplea la organización con su nuevo enfoque de procesos, permitiendo ser así una alternativa muy asequible a todas las empresas ya que se adapta según las necesidades de sus procesos, y a su vez permite tener un acercamiento global del estado de la empresa y en los factores que se debe mejorar y en cuáles no, es un sistema de gestión de calidad que rompe el esquema de los enfoques tradicionales en busca de transformación de manera integral basada en procesos que se interrelacionan entre sí, lo que conlleva a una serie de beneficios como lo es mejorar la atención del cliente, disminuir tiempos, etc., el éxito de esta implementación radica en que tanto conoce una empresa de sí misma y ser consecuente con la situación, en donde la identificación de riesgos y oportunidades es lo ideal para así establecer medidas de control.*



## 1. Caracterización del colegio Agustiniano suba

### 1.1. Ubicación

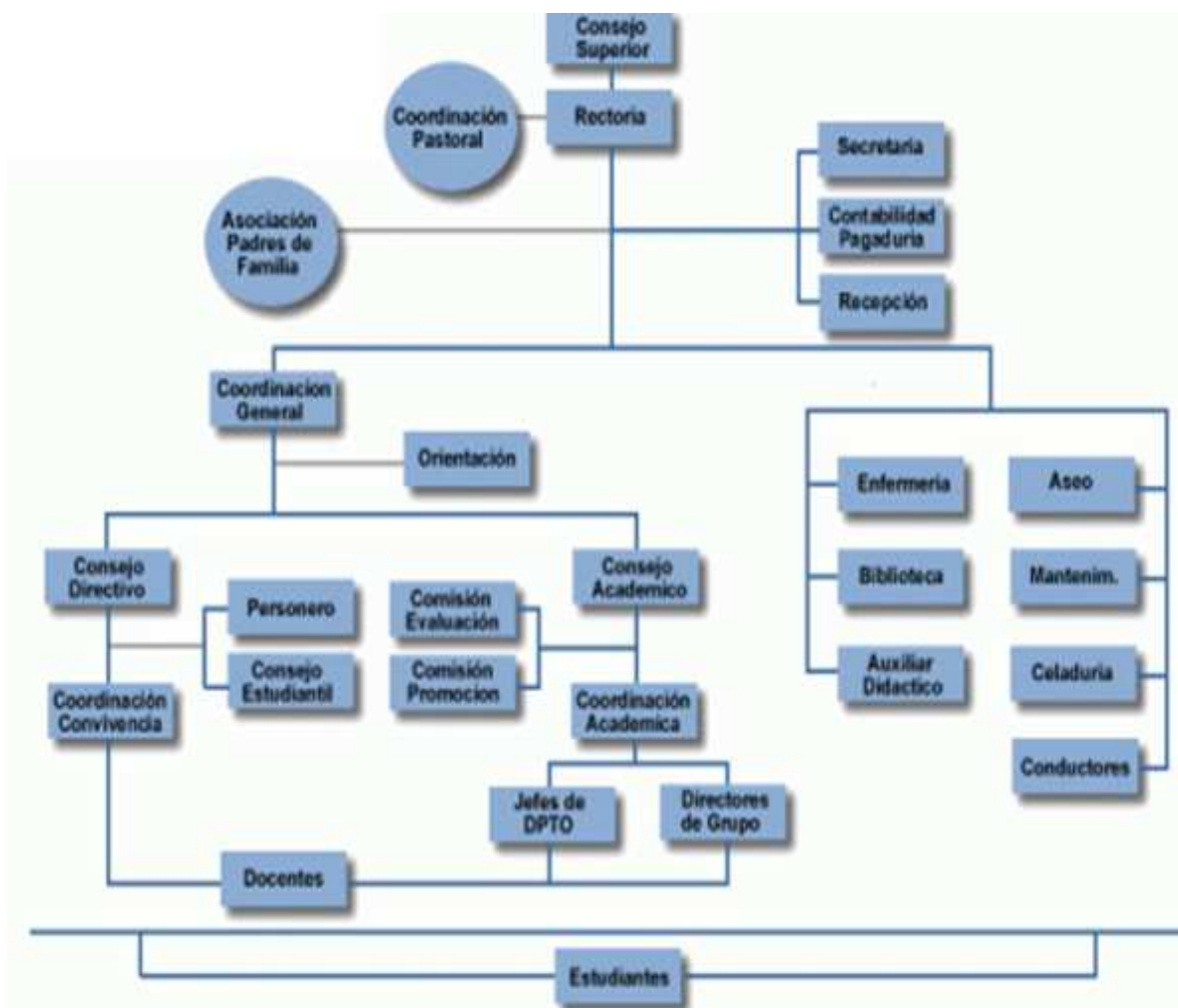
Para el desarrollo del trabajo integrado hemos escogido una empresa del país de Colombia, ubicado en la ciudad de Bogotá D.C., perteneciente al sector educativo y en la localidad de Suba, más exactamente en la Carrera 90 No. 146C – 40, parque principal de allí, llamado Colegio Agustiniano Suba.



Gráfica No. 1: Mapa Micro localización Bogotá del Colegio Agustiniano Suba. Tomada de Google Maps (2014).

## 1.2. Tamaño

A pesar de que el Colegio Agustiniiano Suba pertenece a un conjunto de sedes administradas por la Orden Agustinos Recoletos regidas bajo un mismo Nit; funciona como una sede aparte de la casa matriz, por ende solo se tomó como referencia esta sede, la cual funciona como una mediana empresa, ya que cuenta con mas de 50 empleados dedicados a todas y cada una de las labores del gran portafolio de servicios con el cual cuenta el colegio, lo cual permite un mejor desarrollo a nivel de organización.



Gráfica No. 2: Organigrama. Tomada de página web wordpress.com (2009).

### **1.3. Portafolio de Servicios**

Permite a la organización presentar a sus usuarios una completa información de los servicios que se ofrecen y sus principales características, clasificados de acuerdo a temas de interés; principalmente se busca generar un vínculo amigable y fiable entre usuarios y personas que conforman el Colegio Agustiniiano Suba, teniendo como actividad principal la educación y de la cual se desprende una serie de actividades secundarias que se desarrollan en el medio educativo como son las siguientes:

Tabla No. 1

*Portafolio de actividades del Colegio Agustiniiano Suba*

<i>Actividades Culturales</i>	<i>Actividades Deportivas</i>	<i>Actividades Espirituales</i>	<i>Otros Servicios</i>
<i>Banda sinfónica</i>	<i>Baloncesto</i>	<i>Retiros</i>	<i>Restaurante Escolar</i>
<i>Grupo coral</i>	<i>Fútbol</i>	<i>Acompañamiento espiritual</i>	<i>Transporte Escolar</i>
<i>Danzas</i>	<i>Voleibol</i>	<i>Psicología</i>	<i>Salas para atención a Padres de Familia</i>

*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014).*

### **1.4. Políticas**

Dentro del marco y concepto de educación que fomenta y que incorpora la organización dentro de sus lineamientos y objetivos estratégicos se encuentran las siguientes políticas desde su enfoque organizacional para toda la comunidad que a ella la integra:

- a. *El alcance de los programas y proyectos institucionales acogen a toda la comunidad educativa.*

b. *Orientar sus estrategias para fomentar la participación en actividades y programas con otras instituciones educativas.*

c. *Fomentar el desarrollo de un clima institucional que favorezca la convivencia en comunidad a través de los siguientes programas:*

*Salud: creación de programas y proyectos de salud que aporten al mejoramiento de la salud laboral y los primeros auxilios.*

*Cultura: actividades culturales que permitan la integración y expresión de comunicación entre las diferentes áreas de estudio.*

*Desarrollo humano: talleres de orientación, escuelas de padres, asesorías psicológicas y convivencias con cada uno de los grados.*

*Recreación y deportes: Actividades lúdicas con aprovechamiento del ambiente y el sano espacio para ocupar el tiempo libre.*

*Académico: Actividades pedagógicas.*

d. *Desde los principios agustinianos dinamizar la pedagogía para desarrollar la creatividad, formación y calidad de vida.*

e. *Promover relaciones interpersonales basadas en valores como el respeto mutuo para garantizar una sana convivencia.*

f. *Administrar un eficiente sistema de Gestión de calidad que permita la sostenibilidad y mejoramiento del desempeño de los procesos de la institución.*

### **1.5. Reseña histórica**

*A historia de la institución remonta sus inicios el 3 de junio de 1966 el cual se funda como un colegio parroquial. Durante su primera década el colegio trabajo fuerte y constantemente en pro de ofrecer una educación de excelencia, humanidad y espiritualidad. Su sueño de crecer y de ofrecer nuevas condiciones de vida fueron el motor que llevo a avanzar a que la formación que se daba fuera aprobada hasta el grado noveno. Durante estos primero s años de formación, la enseñanza se caracterizó por su buena disciplina y exigencia académica acompañada de una muy buena formación espiritual.*

### *Segunda década 1977 – 1986*

*Para esta década el mayor logro que tuvo la institución fue promover la integración de formación mixta en donde tanto niños como niñas compartían espacios de aprendizaje y convivencia en un entorno en el que reinaban los principios y valores corporativos.*

*“en esta época era muy poco común ver este tipo de formación lo que hizo que el colegio rompiera los paradigmas de aquellos tiempos”*

### *Tercera década 1987 – 1996*

*Durante este tiempo el Colegio se expandió a gran escala respecto a la comunidad estudiantil, esto debido a que el Sector de suba dejaba de ser un pueblo para formar parte de una gran ciudad.*

*Para recalcar en esta década sale la primera promoción de bachilleres del colegio agustiniano Suba.*

### *Cuarta década 1997 – 2006*

*Esta década fue denominada la década de la modernidad, pues lo más caracterizo en estos tiempos fue el desarrollo estructural, creación de la biblioteca, aulas de clase, zonas deportiva, salas de sistemas, laboratorios y demás recursos necesarios para ofrecer mejores y más amplios espacios para una mayor calidad en el servicio ofrecido por el colegio.*

*Se incorporan nuevas políticas y planes estratégicos enfocados a mejorar la calidad de vida de la comunidad y así mismo hacer del colegio una institución con excelentes competencias y calidad en general.*

### *Quinta década 2007 – 2017*

*En nuestro tiempo actual el colegio se ha preocupado por afrontar grandes retos y alcanzar diversas metas con el paso de estos últimos años.*

*Retos económicos y administrativos: Debido al alto costo en la formación actual otorgada por la institución se ha visto una disminución respecto a la comunidad estudiantil, por lo que se haya la necesidad de buscar nuevas estrategias para mantener una educación económicamente viable y auto sostenible sin necesidad de disminuir la calidad del servicio.*

*Retos en infraestructura: Dentro del camino de una educación de calidad se hace más que relevante el espacio que contribuya a la calidad, es por ellos que la institución amplió en un 100 % sus espacios sectoriales tomando el bosque aledaño, las casas de formación complementarias e invirtiendo en espacios deportivos, haciéndolo hoy en día en uno de los mejores y más amplios colegios de la zona.*

*Retos pedagógicos: con el ánimo de satisfacer las necesidades de la sociedad que hoy en día es más exigente, el colegio se preocupa en crear e innovar sus procesos pedagógicos manteniendo siempre su horizonte en una educación de excelente calidad.*

### **1.6. Descripción De Clientes**

*Dentro del conocimiento manejado por la institución se desprenden 2 tipos de conocimiento, el técnico y el administrativo; el conocimiento técnico abarca los procesos propios del colegio y por otro lado el conocimiento administrativo abarca el mejoramiento y desarrollo del trabajo de las personas y los recursos; básicamente significa la responsabilidad que se tiene para generar resultados a los procesos donde se controla la información y se influye sobre los resultados obtenidos.*

*La educación se presta a la sociedad como un servicio y una necesidad al igual que como un objetivo de desarrollo del conocimiento y la ciencia para el avance y desarrollo del país.*

*Es importante para ello manejar una gestión de información con herramientas que beneficien la información organización de la institución. El aporte y la calidad educativa que genera la institución en la sociedad son acorde y da cumplimiento a sus objetivos estratégicos y políticas de calidad.*

### **1.7. Sello De Calidad**

*El sistema de gestión de calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes; para lo cual planifica, mantiene y mejorar continuamente el desempeño de los procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia, que le permita alcanzar los objetivos propuestos. Desde que se implementó el sistema de gestión de calidad en el año 2008 bajo la norma ISO 9001, El Colegio Agustiniiano Suba ha adoptado un enfoque basado en procesos, utilizando la metodología de Planificar, Hacer, Verificar, Actuar, es decir el ciclo PHVA. Esto implica, que día a día se debe estar realizando una mejora continua*

de los procesos, manteniendo las fortalezas que se poseen y superando las dificultades que se presenten, aplicando acciones correctivas y preventivas según los resultados obtenidos en los indicadores de gestión. Para saber cómo estamos en este proceso, se realizan las auditorías internas de calidad, previo a la auditoría externa, que permiten evaluar la eficacia del sistema. Anualmente la institución solicita a ICONTEC la visita para la Auditoría externa, ya sea de seguimiento o renovación. Para este año lectivo, tenemos la auditoría de seguimiento del certificado, cuyo objetivo fundamental es determinar la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001-2008, evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales vigentes aplicables al servicio educativo. Por tal motivo, todos los que hacemos parte de la Comunidad Educativa debemos involucrarnos y comprometernos en este gran reto de mantener el sistema de gestión de calidad, porque se ha avanzado en él, ha permitido asumir y prevenir, permite ajustarlo de acuerdo con la realidad y necesidades de la institución, ha ordenado nuestras actividades, se ha creado una cultura de calidad, permitiendo el seguimiento y control de cada uno de los procesos.



Gráfica No. 3: Método PHVA. Tomada de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014).

### ***1.8. Certificación de sistema de gestión de Calidad***

*La certificación del sistema de gestión de la calidad fue en el año 2008 bajo la norma ISO 9001, en el cual el Colegio Agustiniano Suba implemento el sistema de gestión de la calidad bajo procesos, utilizando el método PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) ciclo que actúa con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes en un mejoramiento continuo, el cual le permite alcanzar los objetivos de la institución hacia un mejor futuro.*

*Todo esto implica mantener las fortalezas que se poseen y a su vez superar las que no, con el fin de saber que tan eficaz y eficiente es el sistema, y así poder implementar acciones preventivas y/o correctivas según los resultados obtenidos mediante los indicadores, los cuales son objeto de auditoría interna del departamento de calidad del colegio para llevar un control y seguimiento continuo de los procesos de las diferentes áreas que lo conforman, igualmente se solicita anualmente una auditoría externa al ICONTEC para hacer seguimiento más profundo y/o para renovar procedimientos antiguos por los vigentes cumpliendo con los requisitos legales al servicio educativo, en este momento se está trabajando en la renovación según la nueva versión ISO 9001 2015.*



## **2. Planteamiento del problema**

*Inquietos por la búsqueda de la verdad, a través de los años el Colegio Agustiniiano Suba se ha esforzado porque año tras año los procesos sean más eficientes y eficaces con el fin de transmitir a sus estudiantes una excelente educación de calidad, que promueva los diferentes ámbitos de la formación de la comunidad educativa, forjada en principios y valores elementos que le dan el toque de calidad.*

*Sin embargo hoy por hoy, uno de los grandes problemas que ha tenido que enfrentar este sistema de gestión de calidad alrededor de su implementación, es que debido a que el colegio hace parte de una serie de sucursales dependientes de un ente matriz en muchas de sus obligaciones no tenga autonomía propia, lo que hace que los procesos se demoren y se proceda con inexactitud en el tiempo que no es, lo que conlleva en cierta manera a que haya retrasos en sus decisiones y a su vez en distintas áreas, como lo es todo lo concerniente a los empleados, para mediar un poco la situación que se presenta, en la mayoría de los casos es el área de contabilidad quien asume las veces de talento humano y todo lo concerniente a esto, debido a que se considera por el ente matriz la Orden Agustinos Recoletos (OAR) como un gasto no retribuirle e innecesario para la organización debido a que este proceso se encuentra como tal en la matriz, sin darse cuenta que no solo este proceso se debe encargar de los aspectos que conciernen a los empleadores, sino a su vez tiene que ver con el mejoramiento de las condiciones del trabajador y todo lo que tiene que ver con este último.*

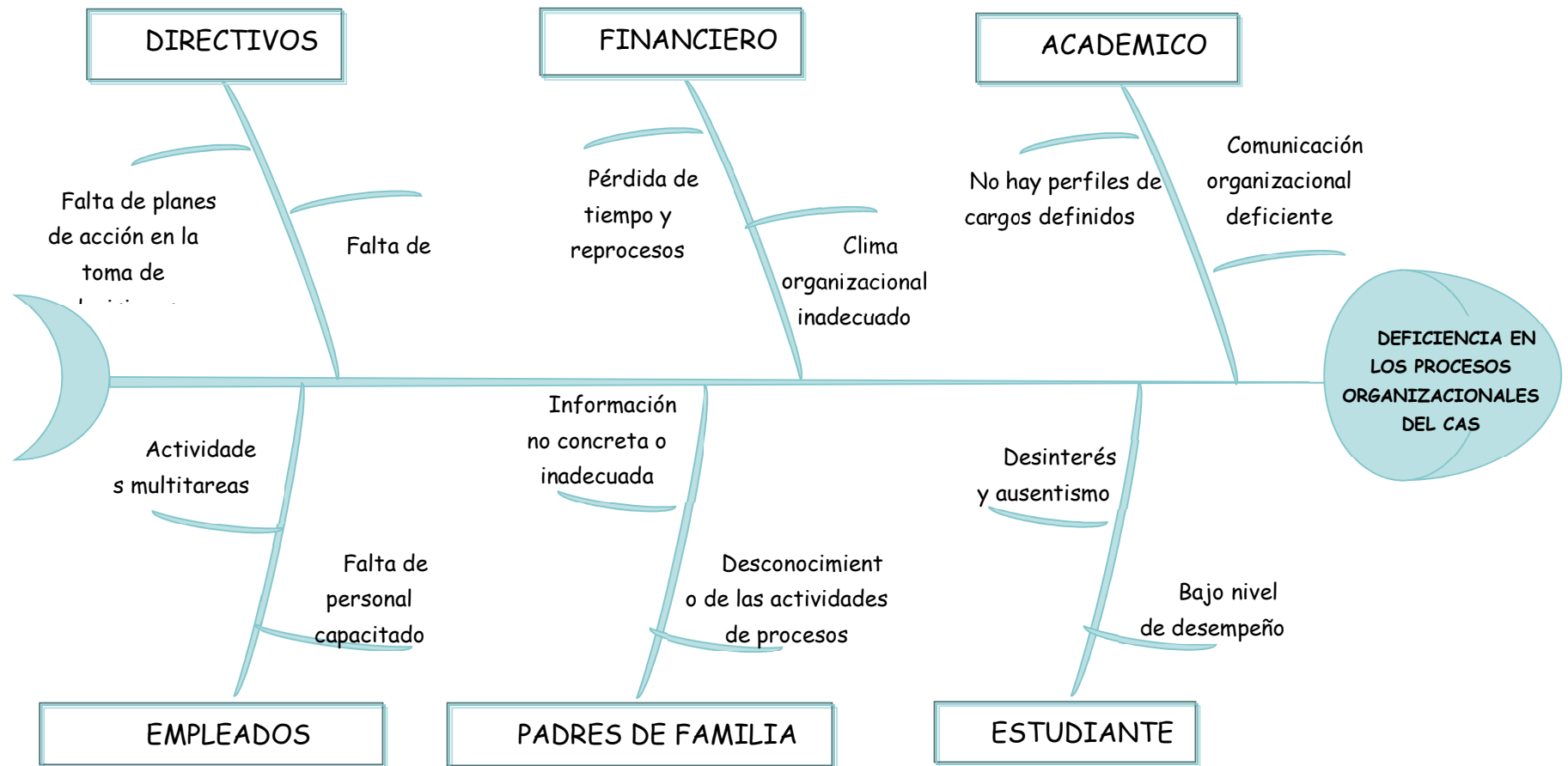
*Por todo lo anterior se puede encontrar un sin número de factores desmotivantes para los trabajadores en su labor, hemos encontrado factores de insatisfacción por parte de los trabajadores principalmente a nivel salarial, lo que ha conllevado a que exista en ellos la sensación de explotación, ya que no visualizan posibilidades de desarrollo y capacitación, hay centralización de cargos, no se cuenta con recreación, deficiencia en la planeación y organización de actividades enfocadas al desarrollo de los trabajadores y los canales de comunicación que son deficientes, y todo esto se debe a que el Colegio Agustiniiano Suba deajo de lado al trabajador por el hecho de priorizar los procesos operativos de la organización por encima de este, todo esto repercute al generar malos resultados por parte de los trabajadores.*

*Toda esta situación conlleva a que el colegio en determinado momento no cuente con la cantidad y calidad adecuada de colaboradores que le permita obtener buenos resultados en los procesos, situación que se agrava cada vez más por el notable crecimiento que tiene este ente; de continuar con esta problemática del manejo empírico del personal, se seguirá presentando problemas a nivel interno por la falta de claridad en muchos aspectos.*

*Es por ello que con esta propuesta lo que se pretende es facilitar una herramienta que le permita al Colegio Agustiniiano Suba la reestructuración de los procesos de las diferentes actividades, para así mejorar las expectativas tanto de los trabajadores como de sus empleadores, ya que sería de gran ayuda para el excelente desarrollo del Colegio generando satisfacción no solo en sus trabajadores, empleadores sino también en los estudiantes los cuales son el pilar de este, ya que son a los cuales se les presta el servicio de educación y por ende merecen un servicio de máxima calidad en todos los aspectos relacionados con este.*

### **2.1. Formulación del problema**

*¿Cómo elaborar una propuesta para el mejoramiento de los procesos organizacionales en el colegio agustiniano suba de la ciudad de Bogotá D.C.?*



Gráfica No. 4: Matriz espina de pescado del problema del CAS. Autoría propia (2018).

### **3. Objetivos**

#### **3.1. Objetivo General**

*Presentar una propuesta que permita al Colegio Agustino Suba mejorar los procesos con el fin de obtener mayores resultados permitiendo facilitar la obtención de información oportuna y confiable a fin de satisfacer los requerimientos de las partes interesadas.*

#### **3.2. Objetivos específicos**

- ✓ *Realizar un diagnóstico del Colegio Agustino Suba que permita conocer el estado actual y dar inicio al planteamiento de la propuesta.*
- ✓ *Generar ideas de mejora basados en los conocimientos adquiridos durante la especialización que le permita a la institución tener un sistema de gestión de calidad optimizado.*
- ✓ *Presentar la propuesta con las mejoras pertinentes a los procesos del C.A.S. para mitigar y prevenir los riesgos encontrados.*

#### **4. Antecedentes investigativos y conceptuales**

*La gestión de sistemas de calidad en la educación bajo la normatividad ISO 9001 comienza a contextualizarse a partir del año 1987 donde fue publicada por primera vez la norma que sería utilizada por diferentes organizaciones con el fin de garantizar la cadena de producción para un producto o servicio, a comienzos de los años 90 una serie de instituciones educativas de Europa obtuvieron certificación en ISO 9001.*

*En Colombia empezó el auge a comienzos del año 2000 y desde entonces las organizaciones han estado en proceso de certificación continuamente con el fin de certificar sus procesos de calidad, además que para algunos sectores de la economía más que un procedimiento más por implementar es un requisito indispensable y obligatorio.*

*Adriana Gómez Villoldo de Colombia publicó un libro donde escribió una guía de elaboración de un manual de Calidad y herramientas de gestión de calidad con ejemplos prácticos, en donde se basó en la necesidad que tiene hoy por hoy muchas organizaciones de obtener la certificación de la calidad del servicio ante la norma ISO, en donde ofrece principalmente metodologías, herramientas e instrumentos que orienta en el proceso de conversión de este sistema de gestión de calidad estructuralmente, mas sin embargo deja en claro “ que no implica como primera medida perder su autonomía e identidad y que de otro lado sea pertinente con el contexto educativo”.*

*Por otro lado en internet se encuentra una gran variedad de proyectos y/o propuestas de sistemas de gestión de calidad de universitarios que estructuran para optar por el título de pregrado y/o posgrado de las facultades de ingeniería aplicados al sector educativo específicamente al igual proyectos de investigación de implementaciones del sistema de calidad. Por ejemplo: “La propuesta de negocios en los SGC ISO 9001 Versión 2015 apoyado en las TIC’S para instituciones educativas”. Autores Montoya Agudelo Sorany y Salinas Arenas Luna Ycned, Director de Tesis: Dueñas Peña Alex (Bogotá, Colombia) 2017, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios. En donde hacen un estudio de factibilidad para la creación de una unidad de negocio que asesore en Sistemas de Gestión de Calidad basados en plataformas*

*virtuales en instituciones educativas afín del mejoramiento de sus procesos a partir de las buenas prácticas ambientales siguiendo el modelo de los procesos administrativos desarrollados por el Colegio Campestre Maximino Poitiers, quien ya cuenta con su acreditación en ISO 9001 versión 2015.*

*A nivel internacional se encuentra 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. En donde se hace el desglose de los sistemas de gestión existentes estudiando su evolución desde los primarios hasta los más avanzados para la calidad total, así como el análisis del funcionamiento en la institución en todas sus dependencias y como se debe preparar para un proceso de autoevaluación siguiendo el modelo de EFQM.*

### **5. Metodología**

*Los métodos que se van a desarrollar para la realización de la propuesta de mejoramiento de los procesos en el Colegio Agustiniiano Suba empezó con la escogida de este sitio en donde se solicitó permiso con antelación al padre Juan José Gómez, en donde este a su vez designo una persona encargada de brindarnos la información requerida, para así familiarizarnos con este entorno, el objetivo radica en recoger los datos correspondientes que ayuden a la realización del trabajo, esto implica tomar nota de campo de las observaciones y hallazgos pertinentes que se encuentran en el transcurso de la exploración, para ello se debe:*

*a. Revisar el horizonte institucional.*

*Una vez teniendo el sitio se busca establecer las áreas y/o procesos los cuales deben ser claros, precisos y permiten enmarcar hacia donde están dirigidas las metas estratégicas para lograr los objetivos institucionales.*

*b. Realizar un análisis descriptivo de la situación de la institucional.*

*Se debe establecer una descripción detallada de cada una de las actividades que se llevan a cabo en cada uno de los procesos para así comenzar a implementar la mejora.*

*c. Diseño de la propuesta de mejora enfocada en la ISO 9001 versión 2015.*

*Una vez teniendo el panorama claro se procede a hacer los ajustes necesarios con el fin de reestructurar el mapa de procesos para lograr que la mejora continua en el colegio Agustiniiano Suba tenga éxito.*

*d. Mantener la implementación y la mejora continua.*

*Hacerle mejoramiento al sistema es darle continuidad operativa y efectuar los ajustes necesarios cuando así lo deriven del análisis del sistema del colegio.*

## **6. Diagnóstico**

*Dentro del estudio realizado al Sistema de Gestión de calidad del colegio Agustiniانو suba se hace un diagnostico general al mapa de procesos con el que actualmente cuenta el colegio, encontrando falencias dentro de las actividades que se desarrollan en algunos de estos.*

*Actualmente la institución esta acogida a la certificación de calidad Según NTC ISO 9001-2008 dentro de la cual funciona todo su alcance y dirección al SGC.*

*Para Este año si tiene previsto la transición o actualización de norma a la ISO 9001 -2015, para lo cual desde la alta dirección y la coordinación de Calidad de la institución se están empezando a actualizar los procesos y su documentación realizando un control matriz de los riesgos para cada una las actividades incorporadas a los procesos y así mismo para los nuevos procesos a implementar lo cual desde nuestra propuesta esperamos aportar a las debidas mejoras durante todo el proceso de conversión.*



## **7. Neuromarketing**

*El Neuromarketing es un conjunto de técnicas que permiten estudiar y analizar los procesos cerebrales de los consumidores, para así ser capaz de influir durante la toma de decisiones ante distintos estímulos.*

*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).*

### **7.1. Propuesta de Neuromarketing en el CAS**

*Dentro de nuestro aporte al proyecto la calidad la asumimos como ese conjunto de características que se relacionan entre sí para cumplir con ciertos requisitos definidos en este caso por la dirección del Colegio Agustiniiano Suba, capaces de generar un nivel óptimo de satisfacción a los clientes y principalmente que conduzca a la excelencia y al desarrollo del potencial humano.*

*Nuestra propuesta involucra a todos aquellos colaboradores que intervienen en los procesos internos de la organización, los cuales son el punto de partida para llegar a ofrecer un servicio de alta calidad ofrecido a todas las partes interesadas “Estudiantes, padres de familia, docentes, administrativos y demás”.*

#### **7.1.1. Objetivos de la propuesta.**

*a. Lograr estructurar una estrategia que permita mejorar y alcanzar de manera más efectiva la misión del Colegio Agustiniiano Suba “ofrecer educación de alta calidad”; este enfoque lo trabajaremos desde la gestión de los procesos misionales y de apoyo con los que cuenta actualmente la institución.*

*b. Conocer las experiencias personales de cada una de las personas que emplea sus conocimientos y actitudes para el desarrollo del servicio prestado por la entidad, esto nos permitirá determinar cómo efectúan los logros obtenidos por cada uno de los procesos, y como estos aportan a la organización respecto a calidad de servicio.*

*c. Profundizar en la forma en que llega la información y comunicación a los clientes, consideramos éste uno de los factores más importantes a la hora de evaluar la calidad, pues la*

*comunicación y la forma de expresar la información se debe dar en un idioma común para todos los involucrados para que la misma sea significativa, útil, comparable y mejorable para poder alcanzar los objetivos propuestos sin desvíos en el camino.*

### **7.2.2. Alcance de la propuesta.**

*El alcance de Nuestra propuesta incluye el comienzo de un cambio en la mentalidad de los colaboradores que diariamente contribuyen a la mejora de los procesos, este cambio abarca nuevas formas de ver las cosas saliendo de la monotonía, el paso a paso de sus funciones, adaptando e incorporando ideas frescas de atención a solicitudes, realizaciones más óptimas y eficientes para hacer las cosas, métodos dinámicos e interacción entre áreas que complementan los distintos procesos.*

*Abarca también la evaluación estratégica desde la coordinación de calidad del desarrollo adecuado de los procesos internos de la organización desde su estructura y manejo en el cual se interviene para la contribución del logro de los objetivos y cumplimiento de metas establecidas enfocadas a la calidad del servicio ofrecido al cliente interno y externo.*

*El mejoramiento que dejamos como aporte con esta propuesta para los procesos del colegio se verá reflejada en una reorganización estructural de los procesos en los cuales vemos oportunidades de mejora para lograr de alguna u otra forma generar mayores niveles de satisfacción en cuanto al desarrollo de los procesos y así mismo una mejora en la calidad final del servicio ofrecido.*

### **7.1.3. Estrategias.**

*En cada uno de los procesos que pretendemos evaluar es necesario conformar un comité que tendrá el papel de formular propuestas orientadas a la integración y mejoramiento de los procedimientos realizados.*

*Con el cliente externo es indispensable elaborar un informe cuantitativo sobre su percepción acerca del servicio de educación que presta la institución; conocer los niveles de satisfacción que genera en este.*

#### **7.1.4. Acciones.**

- a. Capacitar el personal sobre competencias básicas para ser competitivo.*
- b. Desarrollar actividades de integración entre áreas que se apoyan entre sí para generar resultados en los procesos.*
- c. Ofrecer capacitaciones básicas de servicio al cliente y calidad de servicio.*
- d. Realizar estudios y análisis estadísticos que evalúen la satisfacción de los clientes externos respecto al servicio ofrecido por la institución. “utilización de uno de los métodos propuestos para medición de calidad en servicios”*
- e. Reinventar con la ayuda del área del SGC del colegio un nuevo mapa de procesos más eficiente de acuerdo a la reestructuración sugerida de los procesos con los que cuentan.*
- f. Implementar buenos ambientes escolares desde el proceso de Bienestar enfocados a una calidad que cumpla con las necesidades de los estudiantes.*
- g. Realizar un plan de mejoramiento fomentando la investigación desde la docencia hasta los alumnos.*
- h. Indagar los gustos y necesidades del cliente externo “Estudiante – Padres” para integrar estrategias que ayuden a mejorar los servicios prestados por el colegio.*

#### **7.2. Implementación del Neuromarketing**

*Mediante las acciones anteriormente expuestas en el Colegio Agustiniانو Suba se busca que todos los integrantes de cada uno de los procesos se interrelacionen emocionalmente y físicamente entre sí en busca de un bien común, con el propósito de satisfacer de una manera óptima al cliente*

*Por ello la implementación que se propone es manejar una técnica de saber escuchar y el análisis facial, mediante la cual trata de que la persona se focalice en lo que le está diciendo el cliente y a su vez que este por medio de los ojos y movimientos de los músculos de la cara interpreten en conjunto lo que el cliente quiere, una vez escuchada la petición de este se parafrasee y/o resuma lo que se entendió, a si de esta manera la buena comunicación y el saber entenderlos genera una complicidad y/o vínculo emocional con padres, madres, estudiantes, etc.*

*A su vez el entorno influye mucho, para ello es indispensable que los sitios donde estén y se atiendan los clientes estén armónicos con unos colores acordes a la institución educativa sin llegar a extremos, olores agradables que hagan sentir a los estudiantes sentido de pertenencia.*

### **7.3. Diseño de Caracterización de los clientes**

Tabla No. 2

*Caracterización de los clientes del Colegio Agustiniiano Suba.*

<b>Aspectos demográficos</b>	<p><b>POBLACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidad Oar</li> <li>• Rector: Fr. Juan José Gómez</li> <li>• Vicerrectoría:(Secretaría General Pastoral)</li> <li>• Docentes</li> <li>• Alumnos</li> <li>• Padres de Familia</li> <li>• Rep. Del Sector Productivo</li> <li>• Encargado De La Gestión De Calidad</li> <li>• Encargado Gestión De Bienestar Y Proyectos Institucional</li> <li>• Encargado Gestión Académica</li> <li>• Encargado Gestión De Convivencia Primaria, Bto1, Bto2</li> <li>• Encargado Gestión Administrativa Y Financiera</li> </ul>
	<b>EDAD:</b> Entre los 03 – 50 años
	<b>SEXO:</b> Niños, Niñas, Adolescentes, Hombres y Mujeres
	<b>LOCALIDAD:</b> Suba y Alrededores
<b>Características</b>	<p><b>SOCIOLÓGICAS:</b></p> <p>Clase social: Alta, Medio Alta y Media</p> <p>Nivel de ingreso:&gt; 1.500.000</p> <p>Formación: Profesional y Tecnóloga.</p>
	<p><b>TIPO DE CLIENTE:</b> Nuestro cliente es de tipo racional ya que sabe lo que quiere y lo que necesita, son concretos y concisos en sus opiniones y pide información exacta, siempre demuestra seriedad e interés en el servicio solicitado y requiere información precisa y completa.</p> <p>En este caso nuestro tipo de cliente abarca toda la parte interna del Colegio Agustiniiano Suba ya que son los directamente encargados de intervenir en todos y cada uno de los procesos llevados a cabo dentro de la organización.</p>

<b>Características</b>	<p><b>TIPO DE NECESIDAD:</b> Es de reconocimiento ya que con nuestra propuesta de mejora en los procesos el Colegio Agustiniiano Suba puede obtener más valoración sobre los demás Colegios y así mismo respecto ante los demás.</p> <p>También un alto grado de reconocimiento y calidad frente a todos los clientes externos del mismo los cuales opten por preferir el Colegio Agustiniiano Suba Sobre los demás Colegios.</p>
<b>Hábitos de compra</b>	<p><b>FACTORES:</b></p> <p>Beneficios y utilidades.</p> <p>Precio.</p> <p>Profesionalidad (conocimiento de los servicios).</p> <p>Satisfacción de necesidad.</p>
	<p>Motivaciones</p> <p>Aprendizaje</p> <p>Actitudes</p> <p>Comportamientos</p>
<b>Poder de decisión del cliente</b>	<p>Toda decisión de compra por parte del cliente trae consigo un proceso en cual se le permite al cliente conocer y evaluar el producto o servicio teniendo en cuenta las características del producto o servicio y las necesidades que el como cliente posee, permitiendo así que tome la decisión que más crea conveniente a la hora de la satisfacción de sus necesidades.</p> <p>En el caso del Colegio Agustiniiano Suba nosotros con nuestro proyecto planteamos una estrategia de mejora en los procesos internos la cual al finalizar la daremos a conocer al cliente interno en este caso el Colegio y todos los encargados de las áreas los cuales intervienen directamente en los procesos del Colegio Agustiniiano Suba.</p>

*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web Baptista, M. V. (11 de 2010).*

## **8. Excelencia Directiva**

*La excelencia directiva va ligada al deseo de querer ser mejores cada día, para ello se debe ser autocrítico y estar dispuesto a gestionar el cambio a medida que el tiempo pasa, por ende al Colegio Agustonianos Suba se propone un modelo de mejora continua de autoevaluación conocido como Modelo EFQM, instrumento práctico en donde por medio de una autocrítica de los procedimientos en los procesos se puede evidenciar los puntos fuertes y áreas a mejorar con el fin de establecer un sistema de gestión apropiado para el Colegio.*

*El modelo europeo EFQM se fundamenta en los resultados Excelencia en el rendimiento general del colegio, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que se encuentra, mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas, recursos y los procesos a mejorar resultantes del modelo de gestión. A través de este se desarrollara las capacidades y habilidades necesarias que permitan poner en marcha dichos procesos de cambio que contribuyen a la optimización de recursos y mejoramiento continuo del Agustiniiano. Por otra parte a medida que el tiempo avanza se vuelve casi que indispensable ir alterno con la actualidad, es decir a pesar de que el Colegio ya tiene una certificación mediante ISO 9001:2008, lo ideal sería que ya estuviera certificada mediante la última versión de la misma, esto con el fin de que sus métodos de planeación de calidad este consecuente con el día a día, es por ello que el modelo EFQM es una muy buena alternativa para el desarrollo de la primera parte de esta transición.*

### **8.1. Análisis de los resultados del informe**

*El proceso de autoevaluación al Colegio Agustiniiano Suba fue realizado sin ningún tipo incidencia, aunque como se mencionó anteriormente la obtención de anexos de los procedimientos fue un tanto complejo puesto que el rector en su momento no se encontraba dentro del plantel y no teníamos el aval para copiar y extraer nada sin su autorización previa, sin embargo las entrevistas a funcionarios y miembros permitiendo dar una adecuada calificación y la información contenida en la página web nos ayudó con la información complementaria.*

*La actividad fue organizada por el vicerrector Aleycer Vivas Ortiz con ayuda de los jefes inmediatos de las áreas involucradas. Al personal que se le genero el compromiso se estableció un plazo de mejoramiento contando con un seguimiento y control de las actividades realizadas.*

*La Autoevaluación fue realizada en un ambiente sano y óptimo. La disponibilidad y participación de las partes mostraron disposición y colaboración permitiendo llevar a cabo el contenido del informe.*

*El resultado global de la evaluación, de acuerdo a los parámetros de calificación del Modelo EFQM 2013 de Excelencia, ha quedado valorado en una puntuación entre 400 y 420 puntos sobre los 1000 puntos posibles. Este resultado representa la situación real del Servicio con respecto a su madurez actual en la gestión que permite analizar y reflejar mediante un resultado los puntos fuertes y áreas de mejora del colegio Agustiniiano Suba en lo referente al Sistema de Gestión de Calidad que manejan en esta organización; con este resultado se pretende crear Estrategias de mejora continua, lo que la llevará a nuevos logros en un futuro inmediato siempre pensando en el horizonte de la organización.*

## **8.2. Análisis de la documentación aportada**

*La información suministrada se encuentra reflejada en el archivo General de la institución; adicional la Caracterización y Matriz de riesgo de los procesos se encuentran publicados en el servidor y archivos digitales del área de Control de calidad así como los indicadores manejados para cada una de las áreas.*

## **8.3. Resumen ejecutivo**

*Del análisis llevado a cabo con esta autoevaluación y visita realizada al Colegio Agustiniiano Suba definimos lo siguiente:*

### **8.3.1. Puntos fuertes.**

*Representan los aspectos evaluados a la organización en los que identificamos fortalezas competitivas enfocadas a la calidad de sus procesos, satisfacción de sus partes de interés cumplimiento de sus políticas y normas, fijación de objetivos y seguimiento al cumplimiento de los mismos.*

#### *a. Liderazgo.*

*En la organización se destaca preocupación por promover la cultura basada y enfocada en sus principios éticos orientados a su visión y focalizados en los miembros de la institución, esta implicación va de la mano con la mejora continua evidenciando una importante iniciativa en la gestión de los líderes de cada área que conforma la organización.*

*b. Políticas y Estrategias.*

*Claramente se evidencia que dentro de las políticas de la institución un conjunto de Normas Bastante Robusto el cual tiene una acogida eficiente a lo requerido para este sector de la economía, cumpliendo a cabalidad con todas y cada una de las pautas contenidas en ella. Mediante los planes estratégicos desarrollados dentro de la organización existen políticas y estrategias implementadas de manera adecuada para la gestión que se realiza dentro de la institución.*

*c. Divulgación de la Información.*

*La organización cuenta con altos medios y herramientas de diversificación de información, se preocupa por la divulgación de información de intereses para con sus colaboradores y referente a la seguridad de la información el ente cuenta con un sistema de seguridad y monitoreo permanentes que proporcionan un nivel óptimo de seguridad a la información.*

*d. Desarrollo de una gestión de los procesos basada en una mecanización de los mismos.*

*El servicio mantiene un mapa de procesos. La institución participa en múltiples foros y activa alianzas orientadas claramente a la mejora de las prestaciones de los servicios facilitando el acceso de sus clientes y la agilidad en la respuesta a las solicitudes.*

*e. Procesos.*

*La organización cuenta con un Sistema de Gestión de calidad preocupado por mantener actualizados los procesos, realizando permanentemente control a los mismos con el fin de optimizar y promover mejoras y controles en cuanto a las fallas encontradas.*

*f. Alta participación por parte de los empleados de la organización.*

*Mediante la entrevista pudimos observar el gran nivel de colaboración de los empleados de esta institución en todos los procesos que permiten el adecuado desarrollo interno y externo de la misma.*



g. *Implementación de nuevas tecnologías dentro de la institución.*

*En nuestro recorrido por la institución observamos la gran implementación de tecnologías nuevas y avanzadas, lo cual es algo bastante bueno para el desarrollo intelectual de los estudiantes, permitiéndoles tener un valor agregado a comparación de otras instituciones.*

h. *Planta física de la institución.*

*En nuestro recorrido también pudimos observar la excelente planta física con la que cuenta esta institución permitiendo que los estudiantes tengan un libre desarrollo lúdico y deportivo lo cual es de bastante beneficio para su desarrollo.*

i. *Alto nivel de liderazgo por parte de los directivos.*

*Por parte de los directivos se observó bastante compromiso en cada labor y proceso de la institución, quedando atentos a todos los comentarios e implementación de procesos de mejora en las áreas que poseen falencias.*

Tabla No. 3

*Puntos fuertes Modelo EFQM aplicado al Colegio Agustiniiano Suba*

Modelo EFQM de Excelencia Proceso de Autoevaluación				
Realizado por la Fundación Luis Vives para el proyecto TQM-DNG Basado en el Modelo de Excelencia Europea, en el Cuestionario Inicial de la Herramienta Perfil v.4.0 y en la Matriz de Puntuación RECER				
PUNTOS FUERTES DE LA ORGANIZACIÓN				
ORGANIZACIÓN:	COLEGIO AGUSTINIANO SUBA			
FECHA:	30 de enero de 2017			
AJUSTAR CELDAS		Relacionar en este ítem el puntaje fuerte a evaluar y relativo con el puntaje definido en la autoevaluación realizada según el Modelo EFQM de Excelencia Europea.		
Nº Orden	Criterio y Subcriterio	Puntuación del subcriterio	PUNTO FUERTE (buena práctica)	
1	Liderazgo	1a	75	LA ORGANIZACIÓN MUESTRA PREOCUPACION POR PROMOVER LA CULTURA BASADA Y ENFOCADA EN SUS PRINCIPIOS ETICOS ORIENTADOS A SU VISION Y FOCALIZADOS EN LOS MIEMBROS DE SU ORGANIZACIÓN
2	Pertinencia	3a	88	LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UN OPTIMO EQUIPO DE RRHH EL CUAL ACOPLA LO REQUERIDO POR LA ORGANIZACION PARA LA INCORPORACION DE PERSONAL LOGRANDO ESTABILIDAD LABORAL EN SUS COLABORADORES
3	Política y Estrategia	2b	90	LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON LA INFORMACION NECESARIA EN SU EVOLUCION Y RESULTADOS HISTORICOS, PARA ORIENTAR Y PLANIFICAR SU GESTION DE CONFORMIDAD CON LO REQUERIDO POR LA MISMA
4	Alianzas y Recursos	4c	80	LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON ALTOS MEDIOS Y HERRAMIENTAS DE DIVERSIFICACION DE INFORMACION, SE PREOCUPA POR LA DIVULGACION DE INFORMACION DE INTERESES PARA CON SUS COLABORADORES Y REFERENTE A LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION EL ENTE CUENTA CON SISTEMAS DE TECNOLOGIA Y MONITOREO PERMANENTES QUE PROPORCIONAN UN NIVEL OPTIMO DE SEGURIDAD A LA INFORMACION
5	Procesos	5a	85	LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UN SIG EFICAZ QUE REALIZA UN PERMANENTE CONTROL Y DOCUMENTACION DE PROCESOS DE CADA UNA DE LAS AREAS DE LAS ORGANIZACIÓN
6	...	6a	83	SE TIENE UN CONCEPTO DEFINIDO RESPECTO A LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES Y LOS NIVELES DE SATISFACCION GENERADOS REFERENTE A LOS SERVICIOS PRESTADOS
7	Redar. Pertinencia	7a	73	LA ORGANIZACIÓN CUENTA CON UNOS INDICADORES MUY BIEN DEFINIDOS EN LOS QUE SE TIENEN EN CUENTA DATOS DE LA ENTIDAD Y ESPECTATIVAS DE SUS EMPLEADOS, Y DICHS INDICADORES APUNTAN EN MIRAS DE LA OBTENCION DE RESULTADOS SOBRE LOS OBJETIVOS FIJADOS
8	Redar. Sociedad	8a	78	LA ORGANIZACIÓN SE PREOCUPA POR ENTENDER Y FOCALIZAR LA PERCEPCION DE LA SOCIEDAD CON RESPECTO AL LO QUE LA ORGANIZACIÓN GENERA EN ELLA, PUES CLARAMENTE TIENE UNA PARTICIPACION IMPORTANTE EN LA EDUCACION BASICA Y MEDIA DE NIÑOS Y JOVENES DEL SECTOR
9				
10				
11				
12				

*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) y Vasallo, Cano, Sanabria y Ceballos. (10 de marzo 2015).*

### **8.3.2. Áreas de mejora.**

*Se identifica en el diagnóstico realizado al colegio Agustiniiano Suba, criterios a mejorar en cada una de las dimensiones valoradas, detectando las falencias para las cuales se dan propuestas para tomar las respectivas acciones de mejora con el único fin de optimizar el Sistema de Gestión de Calidad de la organización enfocándola a la excelencia de la norma.*

#### *a. Liderazgo.*

*Se evidencia falta de comunicación hacia el equipo de colaboradores afectando de esta forma algunas instrucciones dadas por la alta dirección, por lo cual se sugiere Potenciar el eje estratégico según el modelo EFQM. Profundizando en canales de comunicación eficientes que permitan un alcance total y completo a todos los funcionarios de la institución. Elaboración de planes quincenales o mensuales en relación con las últimas novedades que contemplen todos los costes imputables a las actividades.*

#### *b. Resultados en la Sociedad.*

*Se recomienda establecer e incorporar datos estadísticos de otras organizaciones del sector educativo, pues la organización no se centra en comparar sus resultados con los de otros entes que compiten en este mismo sector, de modo que no se tiene una percepción clara de lo que la sociedad puede pensar de esta organización en comparación con las demás. Esto genera una ceguera de variables que pueden proporcionar a la organización herramientas contundentes para la fijación de sus objetivos a corto mediano y largo plazo y a lo que pretenden brindar a sus clientes.*

#### *c. Resultados en los usuarios.*

*La empresa cuenta con indicadores medibles en los cuales trabaja y se preocupa por el cumplimiento de los mismos, sin embargo no se tiene guías de referencia de otras organizaciones que compiten en el mismo sector.*

*Mejora en los mecanismos de análisis de resultados. La institución dispone de múltiples fuentes de datos pero no bien analizados ni transformados en información dirigida a la toma de decisiones, se recomienda trabajar en la mejora de mecanismos por los que se obtienen*

información sobre la satisfacción de los grupos de Interés con relación a la actividad económica de la institución.

d. *Procesos de selección de personal académico.*

Observamos que no se manejan los filtros necesarios en la selección del personal, lo cual no favorece mucho a la institución ya que de la calidad de educación que brinden depende totalmente su imagen como institución educativa.

e. *Recursos Humanos*

La organización en este momento no cuenta con un óptimo equipo de Recursos humanos el cual es requerido en todos los aspectos ya que la no implementación de este, está causando un alto nivel de insatisfacción por parte de los empleados ya que en muchas ocasiones tienen que doblarse en trabajo por un salario no adecuado para las labores que desarrollan.

Tabla No. 4

Áreas de Mejora Modelo EFQM aplicado al Colegio Agustiniiano Suba

Modelo EFQM de Excelencia Proceso de Autoevaluación Realizado por la Fundación Luis Vives para el proyecto TGM-ONG Basado en el Modelo de Excelencia Europea, en el Cuestionario Inicial de la Normativa Perfil v.0, y en la Metodología REDER.								
ÁREAS DE MEJORA - IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN								
ORGANIZACIÓN: <b>COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>						FECHA: <b>30 de enero de 2017</b>		
Se debe priorizar que la deficiencia del ÁREA DE MEJORA está afectando realmente a los que se debe abordar, para ello se debe realizar base en el grupo asociado de la pregunta y su grado de seriedad.								
ordenar por PUNTAJE		ordenar por PLAZAS A CUBRIR		valorar el orden original por CATEGORÍA SUBCATEGORÍA		VALORACIÓN PARA INCORPORAR AL PLAN DE ACCIÓN	12	
Nº Orden	Categoría y Subcategoría	Puntuación del cuestionario	ÁREA DE MEJORA Incorporar las identificadas en la autoevaluación	Importancia	Viabilidad	TOTAL	Plan de acción	
1	Liderazgo	14	66	SE EVIDENCIA FALTA DE COMUNICACIÓN POR PARTE DE LOS LÍDERES DE CADA UNA DE LAS ÁREAS QUE CONFORMAN LA ORGANIZACIÓN HACIA SU EQUIPO DE COLABORADORES AFECTANDO DE ESTA FORMA ALGUNAS INSTRUCCIONES DADAS POR LA ALTA	8	7	15	SI
2	Rés. Calidad	85	55	LA ORGANIZACIÓN NO SE CENTRA EN COMPARAR SUS RESULTADOS CON LOS DE OTROS ENTES QUE COMPITEN EN ESTE MISMO SECTOR, DE MODO QUE NO SE TIENE UNA PERCEPCIÓN CLARA DE LO QUE LA SOCIEDAD PUEDE PENSAR DE ESTA ORGANIZACIÓN EN COMPARACIÓN CON LAS DEMÁS.	8	7	15	SI
3	Rés. Recursos	65	68	LA EMPRESA CUENTA CON INDICADORES MEDIBLES EN LOS CUALES TRABAJA Y SE PREOCUPA POR EL CUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS, SIN EMBARGO NO SE TIENE GUÍAS DE REFERENCIAS DE OTRAS ORGANIZACIONES QUE COMPITEN EN EL MISMO SECTOR.	6	6	12	SI
4	Procesos	54	78	A PESAR DE QUE SE CUENTA CON PROCEDIMIENTOS Y CONTROLES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, NO EXISTEN MEDIDAS CORRECTIVAS EN CASO DE FALLOS O INCUMPLIMIENTOS ANTE LOS CLIENTES	6	5	11	NO
5	Rés. Procesos	74	55	LA ORGANIZACIÓN NO CUENTA CON UN COMPARATIVO DE DATOS CON OTRAS ENTIDADES QUE COMPITEN EN EL MISMO SECTOR, POR LO CUAL SUS OBJETIVOS SON FIJADOS ÚNICAMENTE CON BASE A LOS RESULTADOS DE LA PROPIA EMPRESA.	5	6	11	NO
6	Política y Estrategia	70	78	SE OBSERVA FALTA DE PLANIFICACIÓN EN CUANTO A LAS NECESIDADES Y ESPERATIVAS DE LOS COLABORADORES DE LA ORGANIZACIÓN GENERANDO QUE DE ESTE MODO NO SEA EFICIENTE LA ORIENTACIÓN A TODOS SUS GRUPOS DE INTERÉS	5	5	10	NO
7	Procesos	54	68	SE EVIDENCIA LA FALTA DE COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE LÍDERES Y COLABORADORES DENTRO DEL ENTORNO DE LA ORGANIZACIÓN, GENERANDO QUE LA COMUNICACIÓN NO LLEGUE A TODO EL PERSONAL INVOLUCRADO	5	3	8	NO
8	Relaciones Externas	40	78	NO SE EVIDENCIA VINCULOS DE INTERÉS PARTICIPATIVO PARA CONTRIBUIR CON LAS NECESIDADES DE ALGUNAS	3	3	6	NO

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) y Vasallo, Cano, Sanabria y Ceballos. (10 de marzo 2015).

#### 8.4. Resultados del proceso

Luego de analizar los resultados consensuados se evidencia claramente las falencias que se presentan en los criterios de Liderazgo y Resultados en las personas, valoradas con un 62% y 65% respectivamente sobre un margen de evaluación del 100% de acuerdo al modelo gestión de Excelencia en calidad EFQM.

<b>EVALUACION CONSENSUADA</b>					
<b>ORGANIZACIÓN:</b>	<b>COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>				
<b>FECHA:</b>	<b>30 de enero de 2017</b>				
<b>RESUMEN DE RESULTADOS</b>					
<b>1. Criterios Agentes Facilitadores</b>					
<b>Criterio</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Subcriterio	1a <b>75</b>	2a <b>73</b>	3a <b>88</b>	4a <b>73</b>	5a <b>85</b>
Subcriterio	1b <b>63</b>	2b <b>90</b>	3b <b>65</b>	4b <b>80</b>	5b <b>83</b>
Subcriterio	1c <b>63</b>	2c <b>88</b>	3c <b>68</b>	4c <b>78</b>	5c <b>84</b>
Subcriterio	1d <b>53</b>	2d <b>85</b>	3d <b>58</b>	4d <b>75</b>	5d <b>73</b>
Subcriterio	1e <b>58</b>		3e <b>45</b>	4e <b>80</b>	5e <b>83</b>
<b>Valoración del criterio</b>	<b>62</b> /5	<b>84</b> /4	<b>65</b> /5	<b>77</b> /5	<b>81</b> /5
<b>2. Criterios Resultados</b>					
<b>Criterio</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	
Subcriterio	6a <b>83</b> 75%	7a <b>73</b> 75%	8a <b>78</b> 25%	9a <b>73</b> 50%	
Subcriterio	6b <b>72</b> 25%	7b <b>69</b> 25%	8b <b>69</b> 75%	9b <b>68</b> 50%	
<b>Valoración del criterio</b>	<b>80</b>	<b>72</b>	<b>71</b>	<b>71</b>	
<b>3. Cálculo de la puntuación total</b>					
Criterio	Valoración	Factor	Puntuación		
<b>Criterio 1: LIDERAZGO</b>	<b>62</b>	1.0	<b>62</b>		
<b>Criterio 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA</b>	<b>84</b>	0.8	<b>67</b>		
<b>Criterio 3: PERSONAS</b>	<b>65</b>	0.9	<b>58</b>		
<b>Criterio 4: ALIANZAS Y RECURSOS</b>	<b>77</b>	0.9	<b>69</b>		
<b>Criterio 5: PROCESOS</b>	<b>81</b>	1.4	<b>114</b>		
<b>Criterio 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES</b>	<b>80</b>	2.0	<b>161</b>		
<b>Criterio 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>	<b>72</b>	0.9	<b>64</b>		
<b>Criterio 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>	<b>71</b>	0.6	<b>43</b>		
<b>Criterio 9: RESULTADOS CLAVE</b>	<b>71</b>	1.5	<b>106</b>		
<b>Puntuación total EFQM organización</b>			<b>744</b>		

Gráfica No. 5: Resultados del proceso. Autoría Propia (2017).

## **9. Diseño y Gestión de procesos**

*Las organizaciones deben ser tan eficientes como lo son sus procesos, la gestión de procesos busca gestionar la organización teniendo como base sus procesos ya que estos generan un valor agregado y son fundamentales para conseguir los resultados esperados.*

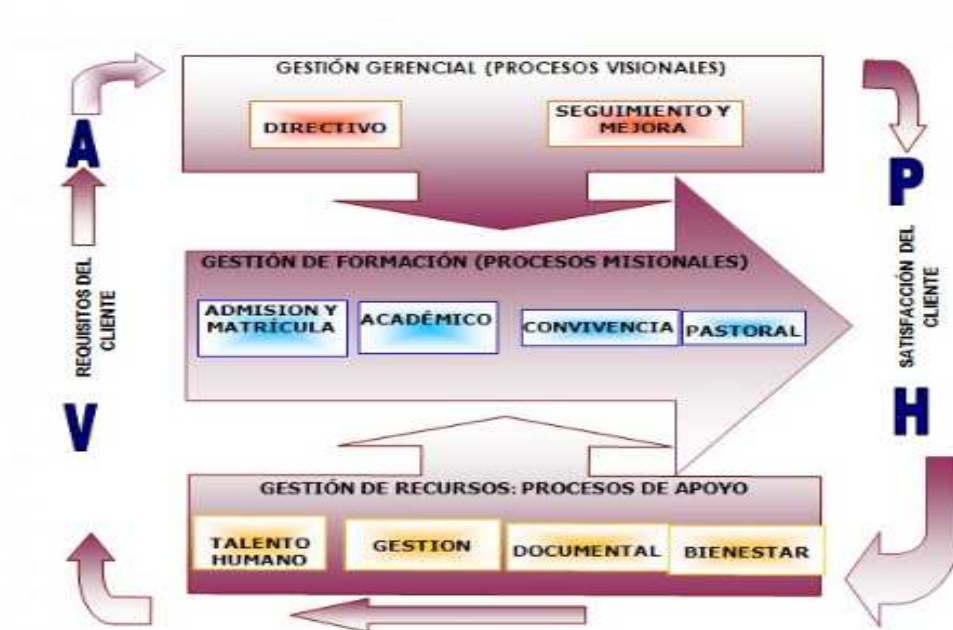
*Mediante el plan que queremos implantar en el Colegio Agustiniiano Suba buscamos la mejora de sus procesos y su calidad teniendo en cuenta el sistema de gestión de calidad ya implantado allí, nuestro objetivo con el desarrollo de este proyecto es generar una mayor comprensión del sistema de calidad permitiendo a los docentes y estudiantes de esta institución un adecuado desarrollo a nivel académico como convivencia y personal, lo cual permitirá un crecimiento tanto para los estudiantes como para la institución convirtiéndose en una organización de mayor calidad y liderazgo en el mercado a nivel académico.*

### **9.1. Mapa de procesos**

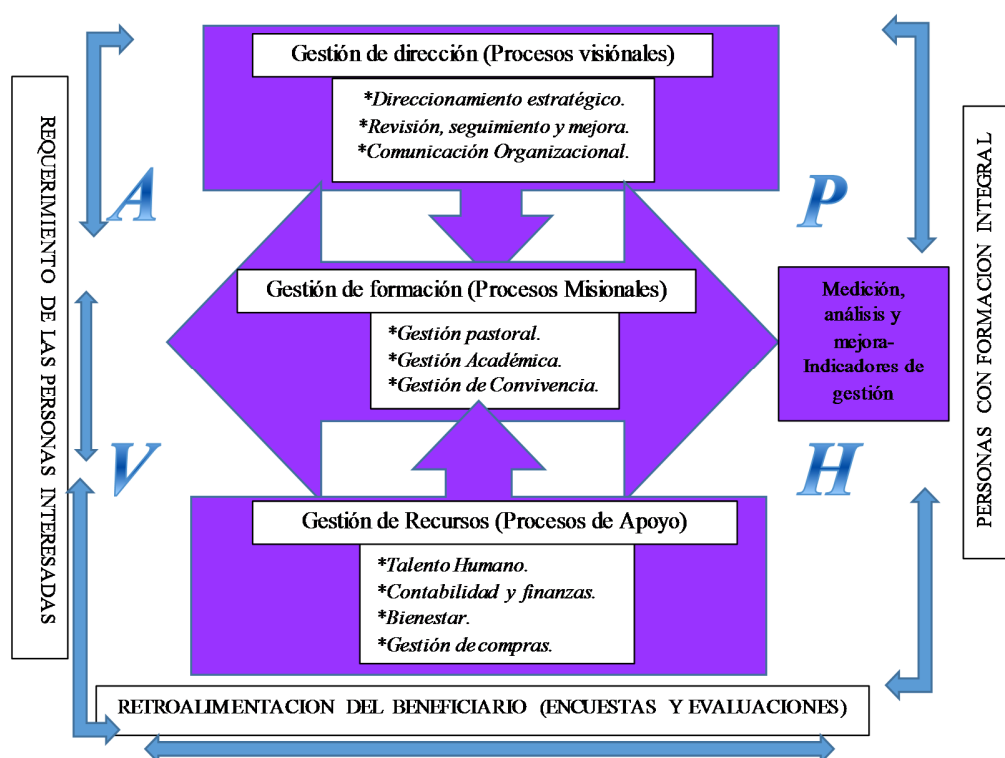
*Los mapas de procesos nos hacen entender y mejorar las organizaciones en su enfoque de procesos de acuerdo a su clasificación, en ellos siempre se debe tener como objetivo cumplir con la misión y visión de la entidad.*

*De acuerdo a la ISO 9001, norma que enfatiza la gestión por procesos nos da una clara idea de las ventajas de tener un mapa de procesos que conceptualice y explique de forma visual y dinámica una labor determinada en donde se pueda evidenciar la importancia del trabajo y el mejoramiento de la función de un proceso.*

*Dentro de nuestro mapa de procesos reflejado a continuación pretender dar una clara idea de la hacia donde apunta su mirada el Colegio Agustiniiano Suba, las partes que intervienen para generar valor en su gestión de procesos, y los puntos críticos sobre los cuales pretendemos enfocarnos.*



**Gráfica No. 6:** Mapa de procesos al momento de certificarse el colegio Agustiniانو Suba. Tomada de página web agustinianosuba.edu.co (2014).




**Gráfica No. 7:** Mapa de procesos propuesto con énfasis en la ISO 9001:2015. Autoría propia (2018).

## **9.2. Caracterización de procesos**

*Mediante la caracterización se puede visualizar los diferentes elementos y condiciones, de un determinado proceso con el fin de que sea de más fácil entendimiento y comprensión por parte de los diferentes integrantes que interrelacionan entre sí en un sistema de procesos. Al caracterizar el proceso, clientes, líderes, proveedores y personal que interactúan entre sí, se puede ver una integración total de la organización lo que permite entender para que sirve individualmente lo de cada uno, permitiendo así que el trabajo en equipo se fortalezca e igual la comunicación, para así poder tener un eficiente resultado de calidad en sus productos y servicios.*

Tabla No. 5

Caracterización del proceso Directivo del colegio Agustiniano Suba.

		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO VISIONAL</b>		<b>Código Formato:001</b>	
				<b>Versión:001</b>	
				<b>Página 1 de 3</b>	
<b>PROCESO</b>		<b>DIRECTIVO</b>		<b>RESPONSABLE</b>	
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>		<i>Facilitar, liderar y contribuir al fortalecimiento de los procesos pedagógicos, sociales, culturales, y de Gestión del proyecto educativo institucional.</i>		<b>ALCANCE</b>	
<i>Abarca desde la definición de la misión, visión, política de calidad, objetivos y seguimientos hasta la evaluación institucional y la formulación de planes de mejoramiento continuo.</i>		<b>ACTIVIDADES</b>		<b>CLIENTES</b>	
<b>PROVEEDORES</b>				<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>	
<i>-Todas las áreas que integran los procesos del sistema de gestión de calidad.</i>				<i>-Verificar metodología para la Evaluación institucional - Establecer Análisis resultados.</i>	
<b>INSUMOS</b>				<i>-Indicadores de gestión</i>	
<i>-Visión, Misión, políticas de calidad y objetivos -Cronogramas -Planes de gestión y acciones de mejora</i>		<b>PLANEAR</b>			




<b>HACER</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	<p><i>-Todas las áreas que integran los procesos del sistema de gestión de calidad.</i></p>	<p><i>-Definir objetivos de calidad de acuerdo al nuevo horizonte institucional.</i>  <i>-Informar los objetivos de calidad definidos.</i></p>	<p><i>-Toda la parte educativa y partes interesadas en todos los procesos del sistema de gestión de calidad.</i></p>
	<b>INSUMOS</b>	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
<b>VERIFICAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	<p><i>-Indicadores de gestión.</i>  <i>-Visión, Misión, políticas de calidad y objetivos</i>  <i>-Cronogramas</i></p>	<p><i>-Elaborar cronograma de actividades generales.</i>  <i>-Establecer los procesos de acuerdo al nuevo enfoque de la norma.</i>  <i>-Determinar y proporcionar los recursos necesarios para alcanzar el horizonte institucional.</i>  <i>-Establecer riesgos para mitigarlos.</i></p>	<p><i>-Proyecto para cada área.</i>  <i>-Recursos financieros para la operación.</i></p>
	<b>INSUMOS</b>	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
<b>VERIFICAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	<p><i>-Todas las áreas que integran los procesos del sistema de gestión de calidad.</i></p>	<p><i>-Revisar los procesos de la institución de acuerdo al nuevo enfoque.</i>  <i>-Revisar los niveles de autoridad y responsabilidad.</i></p>	<p><i>-Toda la parte educativa y partes interesadas en todos los procesos del sistema de gestión de calidad.</i></p>
	<b>INSUMOS</b>	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
<b>VERIFICAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	<p><i>-Análisis y verificación de los Indicadores de gestión.</i>  <i>-Actividades realizadas según Cronogramas</i>  <i>-Organigramas</i></p>	<p><i>-Revisar el adecuado direccionamiento de acuerdo a las actividades establecidas y políticas estratégicas.</i></p>	<p><i>-Informe sobre el desempeño del proceso</i>  <i>-Informe periódico sobre la evaluación de desempeño</i>  <i>-Resultados consolidados</i></p>
	<b>INSUMOS</b>	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>

<b>ACTUAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	<i>-Todas las áreas que integran los procesos del sistema de gestión de calidad.</i>	<i>-Implementar planes de mejora que permita eliminar o mitigar los riesgos inherentes, arrojados por los indicadores de gestión.</i>	<i>- Toda la parte educativa y partes interesadas en todos los procesos del sistema de gestión de calidad.</i>
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<i>-Indicadores de gestión -Resultado del periodo</i>		<i>-Proyecto de mejoramiento continuo de la gestión educativa</i>
<b>RECURSOS</b>		<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<i>-Papelería - capital Humano -Software – tecnología.</i>		<i>-Manual de Calidad -Manual Académico y de convivencia</i>	<i>-Reporte de indicadores. -Actas de revisión por la dirección. -Plan de mejoramiento. -Resultados de evaluación institucional. -Procedimientos para la elaboración y el control de documentos</i>
<b>REQUISITOS ISO 9001:2015</b>		<b>INDICADORES</b>	<b>REQUISITOS LEGALES</b>
<i>1. Alcance 4. contexto de la organización 5. Liderazgo 6. planificación 10. mejora</i>		NA	<i>-Ley 115 DE 1994 -Decretos 1860 de 1994 y 1894 de 2012 - ISO 9001-2015</i>

*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniانو Suba (2014) e Ingenio Empresa. (24 de Junio 2015).*

Tabla No. 6

Caracterización del proceso Académico del colegio Agustiniانو Suba.

		<p align="center"><b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO MISIONAL</b></p>		<p align="right"><b>Código Formato:002</b></p>		
				<p align="right"><b>Versión:001</b></p>		
				<p align="right"><b>Página 1 de 3</b></p>		
<p align="center"><b>PROCESO</b></p>		<p align="center"><b>ACADÉMICO</b></p>		<p align="center"><b>RESPONSABLE</b></p>		
<p align="center"><b>OBJETIVO DEL PROCESO</b></p>		<p align="center"><i>Gestionar una propuesta pedagógica de calidad, a través del fortalecimiento del saber, saber hacer y saber ser, que permita el desarrollo de las competencias y la formación integral del estudiante.</i></p>		<p align="center"><b>ALCANCE</b></p>		
<p align="center"><i>Abarca el fortalecimiento del saber para un adecuado desempeño de los estudiantes mediante una educación de calidad.</i></p>						
<p align="center"><b>PLANEAR</b></p>	<p align="center"><b>PROVEEDORES</b></p>		<p align="center"><b>ACTIVIDADES</b></p>		<p align="center"><b>CLIENTES</b></p>	
	<p align="center">-Gestión Académica -Comité Disciplinario</p>		<p align="center">-Determinar las actividades propias de evaluación y autoevaluación en los siguientes aspectos: ejecución de contenidos del área, desempeño de su equipo, actividades propias del área y las de apoyo a las demás áreas.</p>		<p align="center">-Estudiantes -Padres de familia -Entes de control educativo</p>	
	<p align="center"><b>INSUMOS</b></p>		<p align="center">-Establecer actividades de acompañamiento y seguimiento institucional.</p>		<p align="center"><b>PRODUCTO/SERVICIO</b></p>	
	<p align="center">-Misión y Visión -Planes de Mejora -Objetivos y Políticas de Calidad</p>				<p align="center">-Informes sobre el desempeño del proceso -plan de acción - cronograma académico.</p>	


<b>HACER</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	-Gestión Académica -Comité Disciplinario	-Fortalecer habilidades y destrezas en los estudiantes, para el manejo de competencias de los diferentes campos del conocimiento -Ejecutar los planes de área y proyectos pedagógicos.	-Estudiantes -Padres de familia -Entes de control educativo
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	-Asambleas y Jornadas académicas -Solicitudes y requerimientos de los estudiantes		Informes de desempeño académico de estudiantes
<b>VERIFICAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	-Gestión Académica -Comité Disciplinario	-Evaluación y seguimiento a los planes de estudio -Evaluar indicadores de gestión académica.	-Estudiantes -Padres de familia -Entes de control educativo
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	-Informes de autoevaluación de programas -Auditorías internas -Sugerencias y necesidades de los estudiantes		-Resultados del desarrollo del proceso
<b>ACTUAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	-Gestión Académica -Comité Disciplinario	-Proponer planes de mejora para optimizar la gestión del proceso académico.	-Estudiantes -Padres de familia -Entes de control educativo

	<b>INSUMOS</b>	<i>-Incorporar acciones correctivas y preventivas para el adecuado desarrollo del proceso.</i>	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<i>-Indicadores de gestión -Resultados de las evaluaciones realizadas durante el periodo.</i>		<i>Proyecto de mejoramiento continuo de la gestión académica.</i>
	<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
	<i>- Equipos de comunicación - Hardware y Software -Recursos de metodología y desarrollo - Capital humano. - Presupuesto</i>	<i>-Manual de Calidad -Manual Académico y de convivencia</i>	<i>- indicadores de desempeño. - Actas, diplomas, boletines. - matriculas académicas - expedición de certificados</i>
	<b>REQUISITOS ISO 9001:2015</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>REQUISITOS LEGALES</b>
	<i>7. soporte 8. operación 9. evaluación desempeño 10. mejora</i>	<i>- asistencia académica - relación alumno docente - nivel de estudio alcanzado - medición de satisfacción del usuario</i>	<i>-Ley 115 DE 1994 -Decretos 1860 de 1994 y 1894 de 2012 - ISO 9001-2015</i>

*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) e Ingenio Empresa. (24 de Junio 2015).*

Tabla No. 7

*Caracterización del proceso Convivencia del colegio Agustiniano Suba.*

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO MISIONAL</b>		<b>Código Formato:003</b>
			<b>Versión:001</b>
			<b>Página 1 de 3</b>
<b>PROCESO</b>	<b>CONVIVENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>COORDINACION DE CONVIVENCIA</b>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	<i>Promover relaciones interpersonales responsables en un ambiente de respeto mutuo fraterno que garantice la sana convivencia social agustiniana.</i>	<b>ALCANCE</b>	<i>Aplica a los directivos docentes, estudiantes, padres de familia, personal administrativo y de servicios.</i>
<b>PLANEAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Coordinación de Convivencia</li> <li>-padres de familia</li> <li>- docentes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantener un ambiente de mutuo respeto, fraternidad y tolerancia</li> <li>- Diseñar un proyecto general de Convivencia Social</li> </ul>
	<b>INSUMOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- planeación de cronograma de actividades.</li> </ul>	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Misión y Visión</li> <li>-Manual de convivencia</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Informes de convivencia</li> <li>- ajustes al manual de convivencia.</li> </ul>

<b>HACER</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	-Coordinación Académica -Coordinación de Convivencia	-Realizar ajustes al manual de Convivencia y socializarlo a la comunidad educativa -Socializar modificaciones del Manual de Convivencia.	Estudiantes -Padres de familia -Colegio Agustiniiano Suba -Docentes
	<b>INSUMOS</b>	-Implementar acciones preventivas en el manejo de conflicto entre los miembros de la institución educativa. -Informar sobre las normas institucionales para la efectiva relación de los estudiantes con su entorno	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	-Manual de convivencia -Reportes de convivencia		-Informes sobre el estado de mejora del proceso
<b>VERIFICAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	-Coordinación Académica -Coordinación de Convivencia	-Medir el nivel de implementación del manual de convivencia a través del seguimiento en el manejo de conflictos. -Verificar la implementación del manual de funciones en los miembros de la institución educativa	Estudiantes -Padres de familia -Colegio Agustiniiano Suba -Docentes
	<b>INSUMOS</b>	-Realizar seguimiento y control al cumplimiento de los indicadores de gestión.	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	-Manual de convivencia -Reportes de convivencia		-Informes sobre el estado de mejora del proceso
<b>ACTUAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	-Coordinación Académica -Coordinación de Convivencia		-Estudiantes -Padres de familia -Colegio Agustiniiano Suba -Docentes


	<b>INSUMOS</b>	<i>-Implementar acciones preventivas y de mejora en los distintos métodos de desarrollo de la convivencia.</i>	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	<i>-Manual de convivencia -Reportes de convivencia</i>		<i>-Informes sobre el estado de mejora del proceso</i>
	<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
	<i>-Manual de convivencia -Medios sobre resolución de conflictos</i>	<i>-Manual de convivencia -Manual de Calidad -Procedimiento para la elaboración y el control de documentos</i>	<i>- indicadores de desempeño. - Actas, diplomas, boletines. - matriculas académicas - expedición de certificados</i>
	<b>REQUISITOS ISO 9001:2015</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>REQUISITOS LEGALES</b>
		<i>-Convivencia/Ausencia de conflictos</i>	<i>-Requisitos legales vigentes</i>

*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) e Ingenio Empresa. (24 de Junio 2015).*



Tabla No. 8

*Caracterización del proceso Talento Humano del colegio Agustiniانو Suba.*

	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE APOYO</b>		<b>Código Formato:004</b>
			<b>Versión:001</b>
			<b>Página 1 de 3</b>
<b>PROCESO</b>	<b>TALENTO HUMANO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<i>María Stella Díaz Castañeda</i>
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	<i>Gestionar y administrar el Talento Humano del Colegio Agustiniانو Suba, generando la prestación de servicios eficaces, eficientes y efectivos.</i>	<b>ALCANCE</b>	<i>Aplica desde la planificación de la gestión humana teniendo en cuenta el desempeño y desarrollo laboral.</i>
<b>PLANEAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión Humana</li> <li>-Personal Seleccionado</li> <li>-Todo el personal de la organización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificación de necesidades en el área de talento humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión Humana</li> <li>-Todo el personal de la organización</li> <li>-Estudiantes</li> </ul>
	<b>INSUMOS</b>	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Necesidades de capacitación y bienestar</li> <li>-Necesidades novedades de personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Planificación Programa de bienestar estudiantil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Resultados consolidados durante el periodo</li> </ul>	


<b>HACER</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	-Gestión Humana -Personal Seleccionado -Todo el personal de la organización	-Ejecución del plan de acción	-Gestión Humana -Todo el personal de la organización -Estudiantes
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	-Estructura Organizacional -Necesidades y novedades de personal		-Resultados consolidados durante el periodo
<b>VERIFICAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	-Gestión Humana -Personal Seleccionado	-Elaboración de planes de mejora	-Gestión Humana -Todo el personal de la organización
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	-Resultados de la ejecución del proceso		-Resultados consolidados durante el periodo
<b>ACTUAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	-Gestión Humana -Personal Seleccionado	-Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento según resultados del seguimiento	-Gestión Humana -Todo el personal de la organización -Estudiantes
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	-Resultados de las evaluaciones realizadas durante el periodo - Informes de auditoría.		-Resultados consolidados durante el periodo

<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto formación del personal</li> <li>- Hardware y Software</li> <li>- capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código/ Protocolo de ética</li> <li>- Manual de calidad</li> <li>- Manual de funciones, responsabilidades y perfiles de cargos</li> <li>- Procedimiento para la elaboración y el control de documentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notificación funciones y responsabilidades</li> <li>- Registros de evaluación del personal</li> <li>- Registros de evaluación del desempeño</li> <li>- Registros de seguimiento a la eficacia de actividades de formación</li> </ul>
<b>REQUISITOS ISO 9001:2015</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>REQUISITOS LEGALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><u>8.1 Planificación y control operacional.</u></li> <li><u>8.2 Requisitos para los productos y servicios.</u></li> <li><u>8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.</u></li> <li><u>8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Índices de rotación personal</li> <li>- productividad mano de obra</li> <li>- Horas hombres ausentes/Horas hombres trabajadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos legales vigentes</li> </ul>

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) e Ingenio Empresa. (24 de Junio 2015).

Tabla No. 9

*Caracterización del proceso Bienestar del colegio Agustiniانو Suba.*

		<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO DE APOYO</b>		<b>Código Formato:005</b>		
				<b>Versión:001</b>		
				<b>Página 1 de 3</b>		
<b>PROCESO</b>		<b>BIENESTAR</b>		<b>RESPONSABLE</b>		
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>		<i>Liderar acciones formativas, motivacionales y de apoyo a la Comunidad educativa, mediante la ejecución de proyectos, programas y actividades relacionadas con la salud, orientación, recreación, deporte y cultura, que contribuyan al mejoramiento de calidad de vida.</i>		<b>ALCANCE</b>		
				<i>Cubre desde servicios de biblioteca, enfermería, orientación, ruta escolar, comedor, tienda escolar y club deportivo, aplica desde la planeación hasta la verificación y evaluación de la prestación de servicios.</i>		
<b>PLANEAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>		<b>ACTIVIDADES</b>		<b>CLIENTES</b>	
	<i>-Todas las áreas que integran los procesos del SGC.</i>		<i>-Planificar los diferentes procesos de bienestar.</i>		<i>-Toda la parte educativa y partes interesadas en todos los procesos del SGC.</i>	
	<b>INSUMOS</b>		<i>-Establecer cronograma de actividades de bienestar.</i>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>	
<i>-Necesidad de implementar nuevos programas y servicios</i> <i>-Políticas y presupuesto.</i>				<i>-Cronograma de actividades de bienestar</i> <i>-Programas de bienestar</i> <i>-Recursos asignados.</i>		

<b>HACER</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	-Todas las áreas que integran los procesos del sistema de gestión de calidad.	- Solicitar aprobación de los diferentes permisos. -Socializar el cronograma de actividades de bienestar.	-Toda la parte educativa y partes interesadas en todos los procesos del sistema de gestión de calidad.
	<b>INSUMOS</b>	-Desarrollo de las diferentes actividades. -Gestionar la adquisición de los diferentes recursos a utilizar en las diferentes áreas de bienestar institucional.	<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	-Planes y programas de bienestar institucional		Planes y programas de bienestar institucional ejecutados
<b>VERIFICAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	-Todas las áreas que integran los procesos del sistema de gestión de calidad.	-Hacer seguimiento a los diferentes servicios -Reportar indicadores de gestión. -Controlar y evaluar las diferentes actividades realizadas.	-Toda la parte educativa y partes interesadas en todos los procesos del sistema de gestión de calidad.
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	-Resultados de los programas de bienestar institucional.		-Análisis de los planes. -Propuestas de mejora
<b>ACTUAR</b>	<b>PROVEEDORES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>CLIENTES</b>
	-Todas las áreas que integran los procesos del sistema de gestión de calidad.	-Implementación de acciones de mejora.	-Toda la parte educativa y partes interesadas en todos los procesos del sistema de gestión de calidad.
	<b>INSUMOS</b>		<b>PRODUCTO/SERVICIO</b>
	-Análisis de los planes. -Propuestas de mejora		-Satisfacción de la comunidad educativa -Acciones de mejora

<b>RECURSOS</b>	<b>DOCUMENTOS</b>	<b>REGISTROS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Personal competente</li> <li>-Dotación de equipos</li> <li>-Recursos de cada Subproceso</li> <li>-Libros</li> <li>-Computadores</li> <li>-Carros escolares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Procedimientos bienestar institucional</li> <li>-Instructivos para la prestación de servicios en rutas escolares, comedor, enfermería, orientación, biblioteca y club deportivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cronograma de actividades de bienestar</li> <li>-Planeación de actividades de los servicios de biblioteca, enfermería, orientación, ruta escolar, comedor, tienda escolar y club deportivo</li> <li>-Atención de padres de familia y/o estudiantes.</li> <li>-Resultados de encuesta de satisfacción con los programas de bienestar.</li> </ul>
<b>REQUISITOS ISO 9001:2015</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>REQUISITOS LEGALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>7. soporte.</li> <li>8. operación.</li> <li>9. Evaluación del desempeño.</li> <li>10. Mejora.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Satisfacción</li> <li>-Eficiencia</li> <li>-Efectividad</li> <li>Eficacia</li> <li>-Cumplimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ley 115 DE 1994</li> <li>-Decretos 1860 de 1994 y 1894 de 2012</li> <li>- ISO 9001-2015</li> </ul>

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) e Ingenio Empresa. (24 de Junio 2015).

## 10. Calidad, competitividad e innovación

La creatividad junto con la innovación son elementos que han venido interactuando en el entorno empresarial desde hace mucho tiempo, pero que a medida que los mercados se hacen más competitivos, dichos elementos han tomado un papel protagónico, ya que por medio de éstos las organizaciones pueden desarrollar aquellas ventajas competitivas que les permitan mantenerse con éxito.

De esta manera mediante nuestra propuesta de seminario integrador buscamos la mejora de los procesos organizacionales del Colegio Agustiniiano Suba lo cual nos permite la incorporación y el desarrollo de elementos creativos e innovadores desarrollados durante el modulo, para lo cual partimos del modelo de innovación KLINE.

### 10.1. Modelo de KLINE: Caminos de innovación

Modelo que se basa en cinco caminos para alcanzar la cultura de innovación en cualquier organización. (Grafica No. 8: Modelo de innovación de Kline, S. J. "Innovation is not a linear process", *Research Management*, julio-agosto, 1985).



Gráfica No. 8: Modelo caminos de innovación de KLINE. Tomada de la página Web Ignius.com (2009).

### **10.1.1. Primer Camino.**

*Trata de obtener ideas y analizar si encajan en un mercado potencial, las ideas que se seleccionen se transformarán en proyectos que pasarán las siguientes etapas:*

- a. *Invención.*
- b. *Diseño detallado y Prueba.*
- c. *Rediseño y Producción.*
- d. *Comercialización.*

### **10.1.2. Segundo Camino.**

*Las ideas ya existen por lo tanto se parte desde la invención y/o diseño básico que pasarán las siguientes etapas:*

- a. *Invención y/o Diseño básico.*
- b. *Diseño Detallado y Prueba Piloto (retroalimentación).*
- c. *Rediseño, Demostración y Producción (retroalimentación)*
- d. *Comercialización (retroalimentación)*
- e. *Producto, Servicio o Proceso final.*

*A diferencia del primer camino, durante la fase del Desarrollo surgen problemas determinados por las mismas necesidades del mercado (siempre cambiante, en perpetua transformación) por lo que se hace necesario a cada paso escuchar las retroalimentaciones que cada fase dirige a la fase previa, con lo que se originan modificaciones constantes a la idea original.*

### **10.1.3. Tercer Camino.**

*Explica la diferencia entre innovación y la investigación, partimos de que cuando tiene lugar un problema en una actividad de la cadena central, se acude al conocimiento existente para desarrollar la innovación. En caso de no existir tal información, será necesario realizar una investigación.*

### **10.1.4. Cuarto Camino.**

*Surge de la conexión entre investigación y la invención, la Ciencia crea oportunidades de nuevos productos, la percepción de necesidades o posibles ventajas de mercado pueden estimular investigaciones importantes.*



### **10.1.5. Quinto Camino.**

*Ya se tiene un resultado de proyecto pero se interactúa con la investigación para complementarlo, dándole información que complementará la orientación de la misma, modificándola y señalando nuevas facetas a explorar.*

*Las oportunidades están en cada momento solo hay que mantenerse permanentemente alerta a todas ellas, este modelo de innovación generó un cambio radical en la manera de visualizar los procesos complejos, con múltiples variables a tomar en cuenta y que muy a menudo tiene resultados impredecibles hoy por hoy.*

### **10.2. Aplicación del modelo al colegio Agustiniano Suba**

*Debido a la necesidad de una educación de alta calidad, nos enfrentamos a prácticas educativas tradicionales en nuestro país que no son muy satisfactorias para el desarrollo de una educación competente; es por ello que guiados por adoptar el modelo de innovación mencionado anteriormente pretendemos centrarnos en la mejora educativa del colegio Agustiniano Suba interactuando con los siguientes componentes:*

- a. Considerar que el aprendizaje situado en contextos reales y por medio de la formación en la práctica o el servicio en la comunidad es más efectivo.*
- b. Determinar estrategias dinámicas sujetas a las condiciones y procesos de aprendizaje de los alumnos.*
- c. Aprovechar las tecnologías de la información disponibles dentro de la institución para la creación de espacios y comunidades virtuales de aprendizaje (aprendizaje en red).*
- d. Favorecer el aprendizaje a lo largo de la vida, el aprendizaje en cualquier momento y lugar.*
- e. Promover que los estudiantes sean partícipes del proceso de enseñanza y aprendizaje.*
- f. Innovar el proceso de enseñanza-aprendizaje, permitiendo que en la comunidad educativa se generen culturas de colaboración y de responsabilidad en todo el contexto escolar*

## **11. Calidad y responsabilidad social**

*La Responsabilidad Social no es una cultura de la filantropía, no se busca que las empresas se conviertan en obras de beneficencia, ya que las empresas están hechas para ser rentables. Esto implica que las empresas adopten una postura activa y responsable en torno al impacto de sus operaciones. Esta cultura es una forma de hacer negocios que le garantiza mayor sostenibilidad a lo largo del tiempo a la empresa y crecimiento económico. La RSE es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del Desarrollo Sostenible, es decir, a favor del equilibrio entre el crecimiento económico, el bienestar social y el aprovechamiento de los recursos naturales y el medio ambiente. Este equilibrio es vital para la operación de los negocios.*

*Las empresas deben pasar a formar parte activa de la solución de los retos que tenemos como sociedad, por su propio interés de tener un entorno más estable y próspero.*

*El objetivo principal que persigue la responsabilidad social empresarial radica en el impacto positivo que estas buenas prácticas generen en los distintos ámbitos con los que una empresa tiene relación, al mismo tiempo que contribuya a la competitividad y sostenibilidad de la empresa. Las empresas tienen la responsabilidad de conocer el entorno en el que operan. Deben tener un claro conocimiento de todo lo que rodea su empresa, no solo en términos geográficos, sino en términos del conjunto de reglas, leyes que rigen su operación, y todas las actividades relacionadas directa e indirectamente con la empresa. Es importante reconocer que existen públicos o actores con los que toda empresa se interrelaciona. A estos, se les llama “públicos interesados”. Los públicos interesados son todas aquellas personas a quienes el negocio afecta y se ven impactados por la empresa de manera negativa o positiva. La empresa puede orientar sus prácticas responsables hacia el interior de la empresa o hacia fuera de la empresa. En cada caso ya sea interno o externo, existen diferentes públicos interesados hacia donde puede focalizar su acción*

### **11.1. Estrategia de responsabilidad Social al CAS**

*En el Colegio Agustiniiano Suba y en los demás colegios o entidades de moralidad religiosa no se celebra el 31 octubre día conocido a nivel nacional como día de “las brujitas”, el motivo básicamente radica en que no concuerda con la religión que se profesa; por ende en la estrategia de responsabilidad social que se propone es que este día en el colegio se celebre de una manera diferente, pero que no se pase por alto como se ha venido haciendo todo este tiempo*

*porque no nos debemos de olvidar que los clientes principales son los estudiantes y que estos son niño y niñas que celebran este día independientemente de donde están estudiando, es por eso que la idea es que ese día se lleve cabo en mitad de jornada en todo el colegio un concurso de disfraces, ¡y no cualquier disfraz! sino que este sea elaborado con elementos reciclables, lo que cuenta es que sea elaborado con mucha creatividad y que la mayoría participe, con el fin de que los estudiantes no se sientan discriminados y que como niños compartan y se diviertan sin invertir en trajes o materiales caros, solo su tiempo e ingenio, una vez estén en el concurso la idea es que compitan con los compañeros del mismo curso y que de allí salga un ganador que se llevara un premio denominada Beca para sus estudios profesionales, este se podrá ceder si el estudiante así lo desea y además cada ganador de cada curso será reconocido por todo el colegio mediante un nombramiento en izada de bandera en donde se destaque su ingenio, creatividad y su responsabilidad social.*

## 12. Verificación estratégica de la calidad

La NTC ISO 19011 norma que indica las directrices necesarias para la auditoría a los sistemas de gestión de calidad y/o ambientales con el fin de tener claridad de los factores y elementos que se deben tener en cuenta al momento de realizar cada procedimiento, por eso en este módulo lo que se pretende es en primera instancia diseñar una serie de formatos indispensables para la verificación de los procesos, aplicación a dos procesos y su informe final.


Por ende para la realización de las auditorías internas se propone los siguientes formatos:

### 12.1. Procedimiento de auditoría

En donde se observan el conjunto de técnicas o etapas necesarias para la aplicación en determinado proceso auditado en particular.

Tabla No. 10

Formato de procedimiento de auditoría para el Colegio Agustiniiano Suba.

	<b>PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA</b>	Código Formato:001
		Versión:001
		Fecha de actualización:10/05/2017
<p><b>1. OBJETIVO:</b> Este procedimiento tiene por objeto, definir las actividades a seguir para asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad es funcional y su desarrollo por parte de la Gerencia General, 49 el representante del Sistema y a los demás integrantes de la alta dirección verifican su funcionamiento, se revisa a intervalos planificados y es eficaz, generando oportunidades de mejora, garantizando los recursos y validando su adecuación, incluyendo la política y los objetivos de la compañía.</p>		
<p><b>2. ALCANCE:</b> Este procedimiento es aplicable a todo el Sistema de Gestión de Calidad de la Compañía.</p>		
<p><b>3. DEFINICIONES:</b></p> <p><b>3.1. Acción Correctiva:</b> Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada tras la situación indeseable.</p> <p><b>3.2. Alcance de la auditoría:</b> extensión y límites de una auditoría</p> <p><b>3.3. Alta Dirección:</b> Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.</p> <p><b>3.4. Aseguramiento de la Calidad:</b> Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de requisitos de la calidad.</p> <p><b>3.5. Auditado:</b> Organización que está siendo auditada</p> <p><b>3.6. Auditoría:</b> Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.</p> <p><b>3.7. Cliente de la auditoría:</b> organización o persona que solicita una auditoría.</p> <p><b>3.8. Competencia:</b> habilidad para aplicar conocimientos y habilidades para alcanzar los resultados esperados.</p> <p><b>3.9. Conclusiones de una auditoría:</b> son los resultados de una auditoría teniendo en cuenta los hallazgos y los objetivos.</p> <p><b>3.10. Conformidad:</b> Cumplimiento de un requisito.</p> <p><b>3.11. Criterios de auditoría:</b> Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como</p>		

<p><b>3.12. No conformidad:</b> Incumplimiento de un requisito.</p> <p><b>3.13. Eficacia:</b> Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. 50</p> <p><b>3.14. Eficiencia:</b> Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.</p> <p><b>3.15. Equipo auditor:</b> uno o más personas que llevan a cabo la auditoria con el apoyo si es necesario de un técnico o experto</p> <p><b>3.16. Evidencia de la auditoría:</b> Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.</p> <p><b>3.17. Experto técnico:</b> persona que aporta conocimientos o experiencia específicos al equipo auditor.</p> <p><b>3.18. Gestión de la Calidad:</b> Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.</p> <p><b>3.19. Guía:</b> persona nombrada por el auditado para asistir al equipo auditor</p> <p><b>3.20. Hallazgos de la auditoría:</b> Resultados de la evaluación de la frente a los criterios de auditoría.</p> <p><b>3.21. HSEQ:</b> Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente.</p> <p><b>3.22. Información:</b> Datos que poseen significado.</p> <p><b>3.23. Mejora continua:</b> Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.</p> <p><b>3.24. Objetivo de la Calidad:</b> Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.</p> <p><b>3.25. Organización:</b> Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.</p> <p><b>3.26. Plan de auditoría:</b> descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.</p> <p><b>3.27. Programa de auditoría:</b> conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.</p> <p><b>3.28. Requisito:</b> Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.</p> <p><b>3.29. Revisión:</b> Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.</p> <p><b>3.30. Riesgo:</b> efecto de la incertidumbre en los objetivos 51</p> <p><b>3.31. Satisfacción del Cliente:</b> Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.</p> <p><b>3.32. Sistema de Gestión de la Calidad:</b> Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.</p>
--

<p><b>3.33. Verificación:</b> Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos.</p> <p><b>3.34. Validación:</b> Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.</p>
<p><b>4. DESARROLLO:</b> La evaluación de los procesos de la institución se realiza de acuerdo a las actividades que se desarrollen, impulsando los valores democráticos de convivencia, fomentando el desarrollo del espíritu crítico, facilitando la innovación y experimentación educativa y la participación dinámica de la comunidad educativa del Colegio Agustiniiano Suba, los resultados de las evaluaciones miden el avance de los indicadores de gestión establecidos en cada uno de los procesos.</p>

*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web Guerra y Musett. (11 de Febrero 2015).*

### 12.2. Programa de auditoría

Es donde se describe la naturaleza, el tiempo, el alcance y los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de la auditoría.

Tabla No. 11

Formato de programa de auditoría para el Colegio Agustiniiano Suba.

	<b>PROGRAMA DE AUDITORIA</b>				<b>Código Formato:002</b>	
					<b>Versión:001</b>	
					<b>Fecha actualización 10/05/2017</b>	
<b>Programa No.</b>	1	<b>Duración:</b>	<b>Año de ejecución</b> 2017	<b>No. de Auditorias</b>	3	
<b>Objetivo:</b>	Evaluar todos y cada uno de los procesos internos de la organización, manteniendo y mejorando permanentemente el sistema de gestión de calidad y sus procesos determinando la eficiencia del mismo.					
<b>Alcance:</b>	Abarca la evaluación del desarrollo adecuado de los procesos internos de la organización desde su estructura y manejo en el cual se interviene para la contribución del logro de los objetivos y cumplimiento de metas establecidas					
<b>Tipo de auditorías:</b>	<b>Según su forma</b>			<b>Según su alcance</b>		
	Unicas:	X		Internas o de primera parte:	Anual	
	Combinadas:			Externas o de segunda parte:		
	Conjuntas:			Externas de certificación o de tercera parte:		

<b>Especificaciones del programa de auditorias</b>
<u>Criterios de auditoria:</u> 1 Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015
<u>Métodos de auditoría:</u> Auditoria operativa y de campo
En fase de planificación: Revisión de la información documentada

<p>Observación del trabajo realizado.</p> <p>Visita a espacios de trabajo.</p> <p>Completar listas de verificación.</p> <p>En fase de realización:</p> <p>Conducir entrevistas.</p> <p>Completar listas de verificación y cuestionarios con la participación del auditado.</p> <p>Revisión documental con participación del auditado.</p> <p>Muestreo:</p> <p>El equipo auditor, auditado, observadores y expertos técnicos se sujetarán a los procesos para manejo de confidencialidad, seguridad de la información, salud y seguridad definidos por el Colegio Agustiniiano Suba.</p>			
FECHA	ACTIVIDAD/PROCESO	AUDITADO	AUDITORES
07/06/2017	SEGUIMIENTO Y MEJORA	Coordinadora de gestión de calidad	Cesar Camacho y Laura Suarez
08/05/2017	ACADÉMICO	Padre Rector	Cesar Camacho y Laura Suarez
09/05/2017	CONVIVENCIA	Coordinadora de convivencia	Jeimmy Meneses Y Laura Suarez
08/05/2017	BIENESTAR	Johanna Andrea Peñaloza Mancipe	Cesar Camacho
VERSION	FECHA DE APROBACION	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
001	10 Mayo 2017	Laura Suarez	Coordinadora de gestión de calidad Milena Buitrago


*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web Guerra y Musett. (11 de Febrero 2015).*

### 12.3. Plan de auditoría

Es donde se establecen las estrategias, los criterios, factores, etc., a evaluar de la norma ISO 9001:2015 según cronograma.

Tabla No. 12

Formato de Plan de auditoria para el Colegio Agustiniano Suba.

	<b>PLAN DE AUDITORIA</b>			Código Formato:003	
				Versión:001	
				Fecha actualización 10/05/2017	
<b>OBJETIVO</b>	Examinar y evaluar todos y cada uno de los procesos internos de la organización, con el fin de identificar las falencias de los mismos, para generar planes de acción que ayuden a mejorar el desempeño de las actividades.				
<b>ALCANCE</b>	Abarca la evaluación del desarrollo adecuado de los procesos internos de la organización desde su estructura y manejo en el cual se interviene para la contribución del logro de los objetivos y cumplimiento de metas establecidas.				
<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>	Manual de sistemas de gestión de calidad y NTC ISO 9001.				
<b>EQUIPO AUDITOR</b>	Laura Suarez, Jeimmy Meneses y Cesar Camacho.				
<b>AUDITOR LIDER</b>	Jeimmy Meneses				
<b>RECURSOS</b>	<b>Físicos:</b> Documentos, computador, impresora, cámara digital. <b>Recurso Humano:</b> Equipo auditor.				
<b>CRITERIOS</b>	1 Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015				
<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD/PROCESO</b>	<b>AUDITADO</b>	<b>AUTORES</b>		
10/05/2017 En la Jornada de la mañana	Análisis general del Colegio, antecedentes, misión, visión estructura organizacional y manual de funciones	Padre Rector	Cesar Camacho y Laura Suarez		
10/05/2017 En la Jornada de la tarde	Análisis general del Sistema de Gestión de calidad del colegio, antecedentes, procesos, estructura, etc.	Coordinadora de gestión de calidad	Jeimmy Meneses Y Laura Suarez		
11/05/2017 En la jornada de la mañana	Conocer y evaluar cuáles son los instrumentos gerenciales que apoyan a las diferentes áreas que conforma el mapa de procesos del Colegio Agustiniano Suba.	Coordinadora de gestión de calidad	Cesar Camacho y Jeimmy Meneses		
11/05/2017 en la jornada de la tarde	Reevaluar la estructura organizacional del mapa del proceso con el que cuenta el colegio al momento de la certificación en ISO 9001 versión	Coordinadora de gestión de calidad	Laura Suarez y Jeimmy Meneses		



11/05/2017 En la jornada de la mañana	Evaluar el desarrollo de dichos procesos desde el enfoque que inicialmente tiene al del la ISO 9001 versión 2015 que la del riesgo	Coordinadora de gestión de calidad	Cesar Camacho
02/06/2017 En la jornada de la tarde	Identificar posibles problemáticas	NA	Laura Suarez y Cesar Camacho
05/06/2017 En la jornada de la mañana	Diseñar el plan de mejoramiento que abarque las diferentes problemáticas.	NA	Jeimmy Meneses Y Laura Suarez
06/06/2017 En la jornada de la Tarde	Dar a conocer los pros y las contras encontradas al tomar como partida el plan de mejoramiento	NA	Cesar Camacho y Jeimmy Meneses
07/06/2017	Elaborar propuesta final de mejora enfocada a la problemática que tiene el Colegio	NA	Laura Suarez, Cesar Camacho y Jeimmy Meneses
<b>Observaciones:</b> Este programa de auditoria hace parte del estudio y práctica de la especialización Gerencia de la calidad, adelantada por el equipo auditor, quienes son estudiantes de la universitaria agustiniana jornada Nocturna.			
<b>Responsable:</b> Padre Rector Juan José Gómez			
<b>Aprobado:</b> Coordinadora de gestión de calidad Milena Buitrago			
<b>Fecha de aprobación:</b> 10/05/2017			
VERSION	FECHA DE APROBACION	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
001	10 Mayo 2017	Laura Suarez	Coordinadora de gestión de calidad


*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web Guerra y Musett. (11 de Febrero 2015).*

### 12.4. Lista de verificación

Es una herramienta en donde por medio de preguntas binarias se revela las no conformidades en los procesos para gestionar planes de mejoramiento.

Tabla No. 13

Formato de Lista de verificación de auditoría para el CAS.

	<b>FORMATO DE LISTA DE CHEQUEO</b>			<b>CODIGO FORMATO:004</b>
				<b>VERSIÓN:001</b>
				<b>Fecha actualización 10/05/2017</b>
<b>ISO 9001:2015</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPL E</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	La organización determina aspectos que puedan impactar en la dirección estratégica de la misma?	X		
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	La organización realiza seguimiento y revisión a los requisitos interpuestos por las partes interesadas?	X		
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	La organización tiene disponible, y mantiene el alcance como información documentada? En caso de no aplicar un requisito, este se detalla y justifica en el alcance del SGC?	X	X	
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	La organización determina los procesos necesarios para el SGC?	X		
	Se determinan los riesgos y oportunidades para el SGC y los procesos que abarca?	X		
5.1 Liderazgo y Compromiso	La dirección muestra compromiso y liderazgo con el SGC?	X		

5.1.2 Enfoque al cliente	La dirección mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente?	X		
5.2 Política	La política de calidad es determinante a la hora de establecer los objetivos de la calidad?	X		
5.2.1 Establecimiento de la política				
5.2.2 Comunicación de la política	La política de calidad se encuentra disponible y documentada para las partes interesadas?	X		
6. Planificación	La organización determina los riesgos y las oportunidades para asegurar el cumplimiento de los objetivos	X		
6.1 acciones para abordar riesgos y oportunidades				
7. Apoyo	La organización considera las capacidades y limitaciones de los recursos existentes.	X		
7.1 Recursos				
7.1.1 Generalidades				
7.1.2 Personas	Se tiene en cuenta el personal adecuado para la operación y control del proceso.	X		
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	Cuenta con un indicador de medición que proporciona eficientemente datos coherentes y reales?	X		
7.4 Comunicación	La comunicación pertinente y eficaz a la hora de la ejecución proceso	X		
8. Operación	Se han definido los procesos necesarios para dar cumplimiento a los requisitos específicos?	X		
8.1 Planificación y Control operacional				
8.2 Requisitos para los productos y servicios	El proceso del servicio se ajusta realmente a los	X		

	requisitos específicos?			
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Tiene criterios para la evaluación y seguimiento de los proveedores externos?	X		
8.7 Control de las salidas no conformes	Las salidas no conformes se gestionan para evitar su uso o entrega no intencional?	X		
9. Evaluación del desempeño 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación 9.1.3 Análisis y Evaluación	Se hace seguimiento y análisis a la evaluación y medición para confirmar que los resultados obtenidos en el proceso son correctos?	X		
10. Mejora	Ha determinado oportunidades de mejora necesaria para el alcance del SGC en pro de la satisfacción de necesidades del cliente?	X		
10.3 Mejora Continua	Se tiene un plan de mejora continua frente a los requisitos expuestos por las partes interesadas?	X		
VERSION	FECHA DE APROBACION	ELABORADO POR:	APROBADO POR:	
001	01 Junio 2017	Jeimmy Meneses	Coordinadora de gestión de calidad Milena Buitrago	

*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web Guerra y Musett. (11 de Febrero 2015).*

### 12.5. Acta de reunión de apertura y cierre

Soporte de las reuniones durante la auditoria y al finalizarla misma en donde se establece los participantes, el eje a mejorar, etc.

Tabla No. 14

Formato de Acta de reunión de apertura y cierre de auditoria para el CAS.

	<b>ACTA DE APERTURA Y CIERRE</b>		<b>CÓDIGO FORMATO:005</b>	
			<b>VERSIÓN:001</b>	
			<b>Fecha actualización 10/05/2017</b>	
PROCESO AUDITAR	Seguimiento y mejora - Bienestar			
RESPONSABLES DE LOS PROCESOS	Milena Buitrago Responsable del proceso de seguimiento y mejora y María estela Díaz Responsable del proceso de bienestar			
AUDITOR LIDER:	Laura Suarez			
CIUDAD Y FECHA:	Bogotá, 01 junio 2017			
LUGAR:	Colegio agustiniano Suba			
HORA INICIO:	01:00 PM	HORA FIN:	2:00 PM	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación del grupo Auditor</li> <li>2. Alcance de la auditoria</li> <li>3. Objetivo de la auditoria</li> <li>4. Método y procedimientos</li> <li>5. Hallazgos</li> <li>6. Evidencias</li> <li>7. No conformidades</li> </ol>				
<b>OBSERVACIONES:</b> Dentro de la reunión se establecieron los parámetros a seguir para los procesos de seguimiento y mejora y bienestar.				
		REUNION APERTURA	REUNION CIERRE	
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA	FIRMA	
Milena Buitrago	Coordinador SGC			
Jeimmy Meneses	Auditor II			
Laura Suarez	Auditor Líder			

VERSION	FECHA DE APROBACION	ELABORADO POR:	APROBADO POR:
001	01 Junio 2017	Jeimmy Meneses	Coordinadora de gestión de calidad Milena Buitrago


*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web Guerra y Musett. (11 de Febrero 2015).

### 12.6. Evaluación del desempeño del auditor

En este formato se califica el grado oportuno de intervención de cada uno de los participantes en la auditoría.

Tabla No. 15

Formato de Evaluación del desempeño del auditor de auditoría para el CAS.

	<b>FORMATO DE EVALUACION DE AUDITORES</b>		<b>CODIGO FORMATO:007</b>		
			<b>VERSION:001</b>		
			<b>Fecha actualización 10/05/2017</b>		
<b>OBJETIVO:</b>	Realizar seguimiento de mejora continua al proceso de auditoría realizado y conocer la percepción del auditado, y sus opiniones evaluativas				
<b>ALCANCE:</b>	Abarca a todo el equipo encargado de la realización de la auditoría				
<b>DOCUMENTOS DE RESPALDO:</b>	Todos los hallazgos y evidencias encontradas durante la auditoría				
<b>PROCESO AUDITADO:</b>	Seguimiento y mejora – Bienestar				
<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO:</b>					
<b>CRITERIO DE EVALUACION</b>	<b>ESCALA</b>				
	1	2	3	4	5
FORMACION PROFESIONAL				X	
MENTALIDAD ABIERTA				X	
SEGURO DE SI MISMO			X		
ABIERTO A LA MEJORA				X	
COLABORADOR					X
PERCEPTIVO				X	
OBSERVADOR			X		
CONOCIMIENTO SOBRE LAS ACTIVIDADES Y DOCUMENTACION DEL PROCESO				X	
EFICIENCIA EN EL USO DEL TIEMPO					X
CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE LA AUDITORIA				X	
<b>VERSION</b>	<b>FECHA DE APROBACION</b>	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>		
001	05/06/2017	Jeimmy Meneses	Coordinadora de gestión de calidad Milena Buitrago		


*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web Guerra y Musett. (11 de Febrero 2015).

### 12.7. Seguimiento de auditoría

Permite realizar un adecuado seguimiento a la auditoría y así evitar los contratiempos que se puedan presentar en el desarrollo de la misma.

Tabla No. 16

Formato de Seguimiento de auditoría para el Colegio Agustiniiano Suba.

	<b>FORMATO DE SEGUIMIENTO DE AUDITORIA</b>		<b>CODIGO FORMATO:008</b>
			<b>VERSION:001</b>
			<b>Fecha actualización 10/05/2017</b>
<b>PROCESO/AREA</b>	Seguimiento y mejora – Bienestar		
<b>NO CONFORMIDAD</b>	QUEJA <input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/> PETICION <input type="checkbox"/> NC <input checked="" type="checkbox"/> AC <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>FUENTE</b>	Requisitos de partes interesadas		
<b>DESCRIPCION</b>	Se identifican las acciones correctivas, analiza la causa y define los planes de acción necesarios para asegurar la calidad en todos sus procesos, las cuales son registradas en el formato de seguimiento y Mejora y bienestar		
<b>PERSONA RESPONSABLE</b>	Milena Buitrago Responsable del proceso de seguimiento y mejora y Maria estela Diaz Responsable del proceso de bienestar		<b>FECHA:</b> 05/06/2017
<b>ANALISIS DE CAUSAS:</b> En relación a las No conformidades detectadas en la auditoría, se deja como prioridad la falencia presentada en los numerales 4.4.3.1 y 5.5.3 según norma ISO 9001 -2008 para realizar acción de seguimiento y mejora en la próxima auditoría para poder dar cierre a las mismas			
<b>PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS</b>			
<b>FECHA</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO</b>
05/06/2017	Se solicita información documentada del proceso.	incumplimiento a los documentos del Sistema Integrado de Gestión	Milena Buitrago
05/06/2017	Proceso de actualización a la norma ISO 9001 2015	Cambios organizacionales de la Empresa	Milena Buitrago
05/06/2017	Evidencia de auditorías anteriores	Oportunidades de mejora detectadas en auditorías	Milena Buitrago
<b>VERSION</b>	<b>FECHA DE APROBACION</b>	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
001	06/06/2017	Laura Suarez	Coordinadora de gestión de calidad Milena Buitrago


*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web Guerra y Musett. (11 de Febrero 2015).

### 12.8. Informe para las auditorías

Este formato nos permite mantener a todas las partes interesadas informadas acerca de plan de auditoría realizado.

Tabla No. 17

Formato de Informe para las auditorías para el Colegio Agustiniiano Suba.

	<b>FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA</b>	<b>CODIGO FORMATO:006</b>
		<b>VERSION:001</b>
		<b>Fecha actualización 10/05/2017</b>
<b>FECHA DE AUDITORIA</b>	05 junio 2017	
<b>OBJETIVO</b>	Evaluar el cumplimiento a los requisitos establecidos según el SGC de la organización, requisitos de partes interesadas y directrices de la Norma ISO 9001 2015.	
<b>ALCANCE AUDITORIA</b>	Aplica al proceso de Seguimiento y Mejora de la organización	
<b>PROCESO AUDITADO</b>	Seguimiento y mejora – Bienestar	
<b>AUDITOR LIDER</b>	Laura Suarez	
<b>AUDITORES</b>	Cesar Camacho Jeimmy Meneses	
<b>AUDITADOS</b>	Milena Buitrago Responsable del proceso de seguimiento y mejora y María estela Díaz Responsable del proceso de bienestar	
<b>CRITERIOS</b>	Manual del sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001.	
<b>ACTIVIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se notificó y envió el plan de auditoría el día 10 de mayo de 2017</li> <li>• Validación de la última auditoría realizada en la cual se evidencian cambios y cumplimiento en las mejoras realizadas.</li> <li>• Se revisó parte de la información documentada referente al proceso de seguimiento y mejora</li> <li>• Se realizó un muestreo de las evidencias y resultados del proceso, por lo cual se generó incertidumbre por no haber verificado toda la información documentada del proceso.</li> <li>• Se validó el control del proceso</li> </ul>	
<b>FORTALEZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición para el desarrollo de la auditoría</li> </ul>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento detallado del proceso</li> <li>• Indicadores para la medición del proceso bien definidos</li> </ul>			
<b>HALLAZGOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestión realizada enfocada en algunos casos especiales a grupos de estudiantes ha incrementado la cobertura y permanencia del alcance.</li> <li>• No se tiene una planificación en cuanto al control de cambios, asignación de actividades, tiempos y responsables para la implementación de la Norma ISO 9001 en pro de facilitar su implementación y su control.</li> <li>• Reorganizar la metodología del control de riesgos del proceso para facilitar su seguimiento y actualización al mapa de riesgos si se requiere.</li> <li>• Se evidencian procedimientos y actividades no documentados dentro del proceso de seguimiento y mejora</li> <li>• Se evidencia cambios importantes en la organización desde la última auditoría realizada con respecto al enfoque y alcance de los procesos de la institución</li> </ul>			
REQUISITO	ASPECTO A EVALUAR	OBSERVACIONES	LIDER PROCESO
4,4,3,1 información y comunicación	NC	se evidencio que la persona auditada no conoce la matriz de valoración de riesgo y definición de controles establecidos para el requisito, lo cual genera una No Conformidad a lo estipulado en el Numeral 4.4.3.1	Milena Buitrago
5,5,3 Comunicación interna	AC	Se evidencio que se desconoce por parte del responsable del proceso, los procedimientos de control documental, por lo cual se genera una No Conformidad	Milena Buitrago

		al numeral 5.5.3 Comunicación Interna, de las normas ISO 9001:2008.	
<p><b>ASPECTOS POR MEJORAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere tener una planificación en cuanto al control de cambios, asignación de actividades, tiempos y responsables para la implementación de la Norma ISO 9001 en pro de facilitar su implementación y su control.</li> <li>• Reorganizar la metodología del control de riesgos del proceso para facilitar su seguimiento y actualización al mapa de riesgos si se requiere; así como la asignación de procedimientos relacionados al proceso.</li> </ul>			
<b>VERSION</b>	<b>FECHA DE APROBACION</b>	<b>ELABORADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
001	10 Mayo 2017	Jeimmy Meneses	Coordinadora de gestión de calidad Milena Buitrago

*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web Guerra y Musett. (11 de Febrero 2015).*

### **13. Seguimiento y medición de la calidad**

*La medición y el seguimiento en la calidad son esenciales puesto que nos permite identificar la evaluación de los procesos y la gestión organizacional mediante herramientas importantes que se definen desde los objetivos.*

*En el caso del Colegio Agustiniiano Suba se plantean herramientas las cuales nos ayudan a mejorar el rendimiento del mismo teniendo en cuenta el adecuado seguimiento y control en los procesos.*

#### **13.1. El seguimiento y medición en el CAS**

*El colegio Agustiniiano Suba debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y medición que permitan demostrar si los procesos establecidos se están cumpliendo con lo planificado, de no ser así se debe llevar a cabo un plan de mejora de estas correcciones con el fin de tener adecuado desarrollo de los procesos.*

*Es por ello que el sistema de gestión de calidad del CAS debe hacer un debido seguimiento, evaluación y medición de cada uno de los procesos, para conocer si se está obteniendo los resultados esperados en cada uno de estos; permitiendo así evidenciar las falencias para su debida orientación de mejora, por medio de indicadores que miden la capacidad y efectividad con que se llevan a cabo las actividades y si es la esperada o no.*

*Todo esto se realiza para poder planificar, revisar y tomar decisiones que ayudan a ser mejor cada día a la organización, como nos indica la norma ISO 9001:2015, basándonos en evidencia tangible y racional del resultado obtenido durante la evaluación de los procesos.*

#### **13.2. Aspectos de seguimiento y medición**

*Mediante la aplicación de las herramientas de medición y seguimiento se establecen indicadores que permitan ser objeto de análisis y verificación del cumplimiento de los objetivos orientados a la satisfacción del cliente y la estrategia corporativa, es por ello que en la siguiente tabla lo que busca es transformar cada característica del servicio en un indicador que sirva como medida de los objetivos del CAS.*

Tabla No. 18

*Tabla de Seguimiento de las características de los procesos del CAS.*

Procesos	Producto	Características	Objetivos	Nombre Indicador
<b>Directivo</b>	Delegar responsabilidades	*Análisis de las personas idóneas como representantes de cada área al mando. *Delimitar alcance de mando de cada responsable de área.	*Analizar la relación entre costo/beneficio en sentido amplio.	*Desempeño de los procesos. *Ejecución del presupuesto. *Calidad de la educación.
<b>Académico</b>	Apoyo escolar y académico	*Evaluación de la tutoría. *Orientación de trabajos, tareas, recuperaciones, etc.	*Validar y registrar la dedicación y permanencia de los estudiantes hacia estas actividades adicionales.	*Apoyo complementario a los estudiantes. *Deserción y/o repotencia del alumnado. *Satisfacción de la orientación tutorial.
<b>Convivencia</b>	Dirección de grupo	*Esparcimiento entre el director de grupo y sus alumnos. *Espacio de encuentro en donde se desarrolla las competencias complementarias.	*Establecer y proyectar estrategias académicas y con vivenciales al interior del aula de clase.	*Promoción institucional. * Oportunidad en la atención de los procesos contravenciones. *Convivencia escolar.
<b>Talento Humano</b>	Ingreso de los empleados	*Planeación de los perfiles de las vacantes. *Realización de inducción y presentación del empleado en el departamento. *Realización afiliaciones correspondientes.	*Gestionar el ingreso del personal adecuado y competente en cada una de las áreas de la compañía según perfil solicitado.	* Tiempo promedio de vacantes pendientes de cubrir. * Cumplimiento actividades de capacitación. *Índice de rotación de personal.
<b>Bienestar</b>	Salud ocupacional y capacitación	*Divulgación de la información competente acerca de su área de trabajo y capacitación del mismo. *Creación de incentivos y estímulos orientados hacia todo el personal.	*Elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo integral de los empleados en la realización de actividades.	*Bienestar laboral. *Actividades recreativas. * Escucha oportuna al trabajador.

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

*Por medio de aspectos que contenga los procesos podemos identificar deficiencias o eficiencias que contenga cada uno, para lo cual es indispensable saber los aspectos de seguimiento y medición que se van a tomar en cuenta en cada uno de los procesos, la*

*justificación, la técnica que se va a utilizar y su periodicidad, por ende es que se establece la siguiente tabla en donde se puede apreciar la siguiente información:*

Tabla No. 19

*Tabla de Aspectos de Seguimiento y medición de los procesos del CAS.*

No.	ASPECTO DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	JUSTIFICACION	TECNICA DE METODOLOGIA	PERIODICIDAD
1	Desempeño de las personas encargadas de cada proceso y el alcance de su responsabilidad.	Permite evaluar el cumplimiento de los objetivos organizacionales en conjunto de los personales.	Método de investigación de campo	Anual
2	Resolución de dudas sobre materias	Garantiza que el estudiante tenga un óptimo desarrollo de aprendizaje frente a otros del mismo nivel.	Respuesta por expertos en la materia en un tiempo estimado	Mensual
3	Desarrollo personal y social	Fomentar la formación integral en los estudiantes	Grupos de discusión	Mensual
4	Adecuación de perfiles según las necesidades de la organización	Establecer un perfil adecuado según cada cargo que permita dar una expectativa integra a los empleados	Técnica Dicen o lluvia de ideas	Anual
5	Gestión y seguimiento a la capacitación y entrenamiento del personal según el perfil del cargo	Permite evaluar el nivel del profesional, así como la oportunidad de adquirir conocimientos para su óptimo desarrollo laboral.	Capacitación interna y externa	Diario

**Nota:** Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

### 13.3. Metodología para la generación de indicadores

La formulación e implementación de indicadores en los procesos del CAS se llevaron a cabo por medio del análisis de las variables y atributos de la misión, visión y políticas que se entrelazaban entre sí, para ello se diseñó la siguiente tabla donde se puede observar la conexión que debe existir entre los tres para que el cumplimiento de los objetivos sea óptimo.

Tabla No. 20

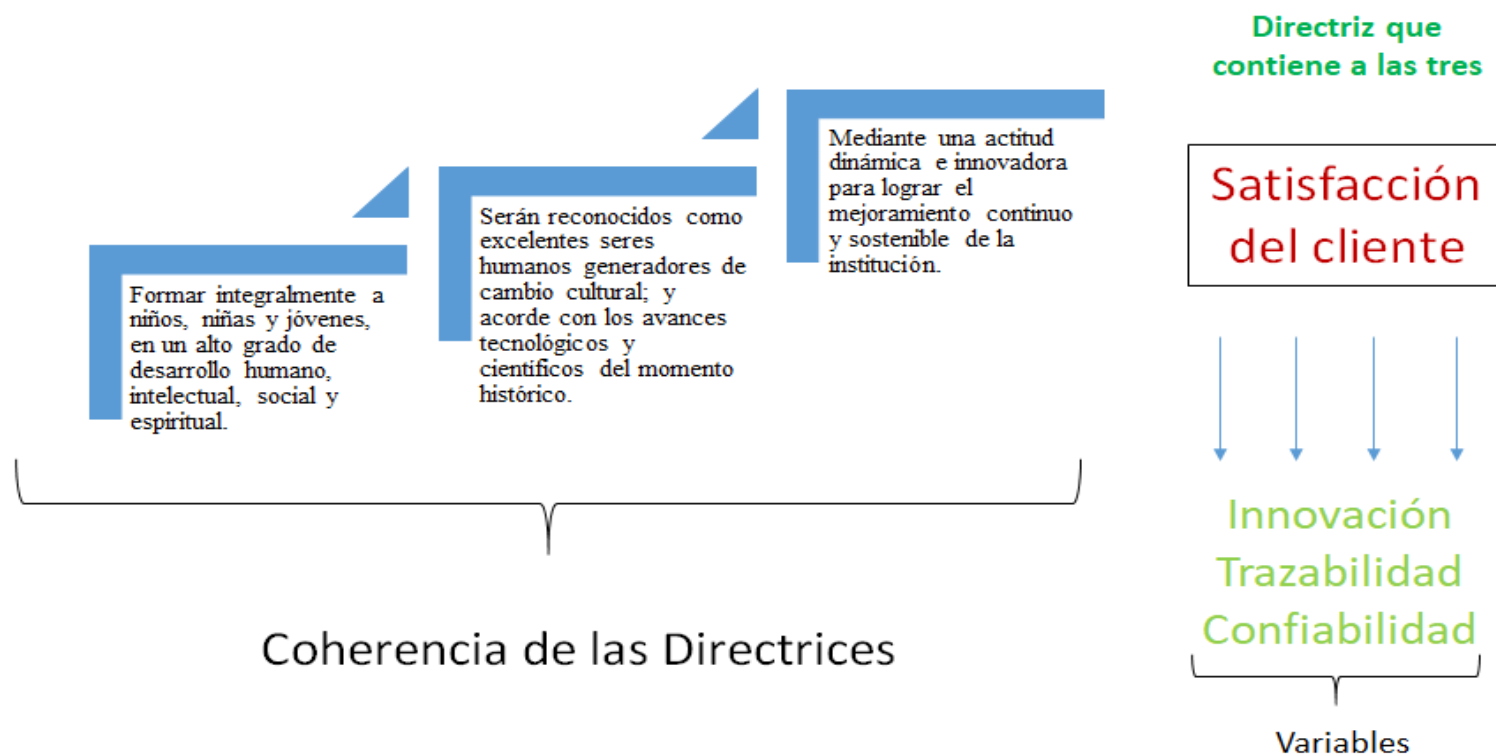
Tabla de Metodología para la generación de Indicadores en el CAS.

Misión	Visión	Políticas
<p>El CAS busca, como su gran aporte a la evangelización y a la sociedad, <u>formar integralmente a niños, niñas y jóvenes, en un alto grado de desarrollo humano, intelectual, social y espiritual.</u></p> <p>Los principios que orientan nuestra misión son la búsqueda incansable de la verdad mediante el aprendizaje continuo; el ejercicio personal de la verdadera libertad; y el amor como orientador de todas las acciones bondadosas del ser humano.</p>	<p>El CAS busca ser reconocido en el 2019 como una institución auto sostenible, que desde el cristianismo católico, forma hombres y mujeres con una alta competencia y calidad académica, con un alto desarrollo de sensibilidad humana y con una alta capacidad de trascendencia espiritual.</p> <p>Los estudiantes egresados del C.A.S. <u>serán reconocidos como excelentes seres humanos generadores de cambio cultural; y acorde con los avances tecnológicos y científicos del momento histórico,</u> personas que brindan convenientemente las respuestas a los retos y necesidades individuales, familiares y sociales, que impone el siglo XXI.</p>	<p>El CAS forma integralmente a niños, niñas y jóvenes en un alto grado de calidad, con un talento humano competente que ayude al crecimiento y desarrollo individual y comunitario, <u>mediante una actitud dinámica e innovadora para lograr el mejoramiento continuo y sostenible de la institución.</u></p>

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

Las variables y atributos se denominan factores críticos de éxito o puntos claves de éxito, aspectos internos en la organización que permiten ser controlados y se vuelven indispensable el tener buena conexión al garantizar el desarrollo y crecimiento organizacional, como se puede observar en el despliegue que se muestra a continuación:

*Despliegue de los factores claves de éxito*



**Gráfica No. 9:** Despliegue de factores claves de éxito del CAS. Autoría propia (2018).

*Otra manera para establecer las variables claves de éxito es definir el objetivo del proceso, formular los indicadores con su respectivo índice y código acorde al proceso y establecer una meta consecuente al funcionamiento del CAS, es por ello que a través de la siguiente tabla se establecieron tres indicadores de cada tipo es decir uno de eficiencia, de eficacia y de efectividad para cada uno de los procesos, con el fin de medir lo conseguido vs lo planeado por el colegio.*

Tabla No. 21

Tabla de Despliegue de factores claves de Éxito en el CAS.

PROCESO	OBJETIVO	PERSPECTIVA	INDICADOR	CODIGO	INDICE	META
<b>DIRECTIVO</b>	Facilitar, liderar y contribuir al fortalecimiento de los procesos pedagógicos, sociales, culturales, y de Gestión del proyecto educativo institucional.	Empleados	Desempeño de los procesos	C-DT-01	Número de procesos que cumplieron la meta/ Número de procesos totales	100%
		Estudiantes	Ejecución del presupuesto	C-DT-02	Total de presupuesto ejecutado en el año /Total de presupuesto asignado en el año	100%
		Comunidad	Calidad de educación	C-DT-03	Número total de quejas el año lectivo / Número total de quejas el año anterior	100%
<b>ACADEMICO</b>	Gestionar una propuesta pedagógica de calidad, a través del fortalecimiento del saber, saber hacer y saber ser, que permita el desarrollo de las competencias y la formación integral del estudiante.	Empleados	Deserción estudiantil	C-AM-01	Número de estudiantes que finalizaron el periodo académico/Número de estudiantes inscritos en el periodo	100%
		Estudiantes	Apoyo complementario a los estudiantes	C-AM-02	Número de estudiantes que recibieron apoyo complementario/ Número de estudiantes que no aprobaron el trimestres	100%
		Comunidad	Satisfacción del cliente	C-AM-03	Número de solicitudes de ingreso negativas/Número de solicitudes ingreso totales	5%
<b>CONVIVENCIA</b>	Promover relaciones interpersonales responsables en un ambiente de respeto mutuo fraterno que garantice la sana convivencia social agustiniana.	Empleados	Promoción institucional	C-CV-01	Numero de estrategias de promoción institucional realizados / Numero de estrategias de promoción propuestas	100%
		Estudiantes	Oportunidad en la atención de los procesos contravenciones	C-CV-02	Numero de procesos contravenciones atendidos/Numero total de procesos contravenciones	100%
		Comunidad	Convivencia escolar	C-CV-03	Numero de situaciones solucionadas/Numero de situaciones presentadas en el periodo	80%



<b>TALENTO HUMANO</b>	Gestionar y administrar el Talento Humano del Colegio Agustiniiano Suba, generando la prestación de servicios eficaces, eficientes y efectivos.	Empleados de ingreso y retiro	Tiempo promedio de vacantes pendientes de cubrir	C-TH-1	Número de días de respuesta a la solicitud del personal por cargo/Fecha de solicitud del personal por cargo	90%
			Cumplimiento actividades de capacitación	C-TH-02	Número de capacitaciones realizadas /Número de capacitaciones programadas	90%
			Índice de Rotación de Personal	C-TH-03	Ingresos -retiros/Número de trabajadores del periodo	3%
<b>BIENESTAR</b>	Liderar acciones formativas, motivacionales y de apoyo a la comunidad educativa, mediante la ejecución de proyectos, programas y actividades relacionadas con la salud, orientación, recreación, deporte y cultura, que contribuyan al mejoramiento de calidad de vida.	Empleados	Bienestar laboral	C-BT-01	Número de trabajadores conformes con el ambiente laboral/Número de trabajadores en total	95%
		Estudiantes	Actividades recreativas	C-BT-02	Número de actividades realizadas/Número de actividades programadas	90%
		Comunidad	Escucha oportuna al trabajador	C-BT-03	Numero de sugerencia o reclamos atendidos/Número de solicitudes	85%


*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).*

### 13.4. Ficha técnica para indicadores

A continuación se planteara tres indicadores y sus características de cada uno de los procesos que maneja el Colegio Agustiniiano Suba, para así poder verificar que las acciones estén siendo llevadas a cabo dentro de la organización.

Tabla No. 22


Ficha técnica del indicador tiempo promedio de vacantes pendientes de cubrir del CAS.

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>			<b>Código Formato: 001</b>	
				<b>Versión:001</b>	
FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	10 de Febrero 2018				
NOMBRE DEL PROCESO	Talento humano	TIPO DE PROCESO	Apoyo		
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Ingreso de los empleados				
OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar el ingreso del personal adecuado y competente en cada una de las áreas de la compañía según perfil solicitado...				
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Jefe de Talento Humano				
NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo promedio de vacantes pendientes de cubrir.				
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
SENTIDO	CRECIENTE	x	DECRECIENTE		
VALOR DE ACTUALIDAD	70%		META		90%
FÓRMULA DE CÁLCULO	Fecha de provisión del personal por cargo/Fecha de solicitud de provisión por cargo				
FRECUENCIA	Mensual	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS	Evaluación del desarrollo en los procesos		
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Consejo Directivo del Colegio Agustiniiano Suba				

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

Tabla No. 23


*Ficha técnica del indicador cumplimiento de actividades de capacitación del CAS.*

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>			<b>Código Formato: 002</b>
				<b>Versión:001</b>
<b>FECHA DE CREACION INDICADOR</b>	Febrero 10 de 2018			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Talento humano	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Apoyo	
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b>	Ingreso de los empleados			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Gestionar el ingreso del personal adecuado y competente en cada una de las áreas de la compañía según perfil solicitado.			
<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	Jefe de Talento Humano			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Cumplimiento actividades de capacitación			
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	EFICIENCIA	EFICACIA	X	EFECTIVIDAD
<b>SENTIDO</b>	CRECIENTE X		DECRECIENTE	
<b>VALOR DE ACTUALIDAD</b>	75%	META 90%		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	$\frac{\text{Capacitaciones realizadas}}{\text{Capacitaciones programadas}} * 100$			
<b>FRECUENCIA</b>	Semestral	<b>HERRAMIENTA DE ANALISIS</b>	Evaluación del desarrollo en los procesos	
<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>	Consejo Directivo del Colegio Agustiniiano Suba			

*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).*

Tabla No. 24


Ficha técnica del indicador índice de rotación del personal del CAS.

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>			<b>Código Formato: 003</b>
				<b>Versión:001</b>
<b>FECHA DE CREACIÓN INDICADOR</b>	Febrero 10 de 2018			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Talento humano	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Apoyo	
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b>	Ingreso de los empleados			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Gestionar el ingreso del personal adecuado y competente en cada una de las áreas de la compañía según perfil solicitado.			
<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	Jefe de Talento Humano			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Índice de Rotación de Personal			
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	EFICIENCIA	EFICACIA	EFECTIVIDAD	X
<b>SENTIDO</b>	CRECIENTE	DECRECIENTE	X	
<b>VALOR DE ACTUALIDAD</b>	4%	META: 3%		
<b>FORMULA DE CALCULO</b>	$(\text{Ingresos} + \text{salidas}) / 2 * 100 / \text{Total trabajadores del periodo}$			
<b>FRECUENCIA</b>	Mensual	<b>HERRAMIENTA DE ANÁLISIS</b>	Evaluación del desarrollo en los procesos	
<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>	Consejo Directivo del Colegio Agustiniiano Suba			

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

Tabla No. 25

*Ficha técnica del indicador índice de promoción institucional del CAS.*

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>			<b>Código Formato: 001</b>
				<b>Versión:001</b>
<b>FECHA DE CREACIÓN INDICADOR</b>	Febrero 10 de 2018			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Convivencia	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Misional	
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b>	Dirección de grupo			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Establecer y proyectar estrategias académicas y convivenciales al interior del aula de clase.			
<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	Profesional de apoyo en el área			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Promoción institucional			
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	EFICIENCIA	<input type="checkbox"/>	EFICACIA	<input type="checkbox"/>
			EFECTIVIDAD	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>SENTIDO</b>	CRECIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	DECRECIENTE	<input type="checkbox"/>
<b>VALOR DE ACTUALIDAD</b>	95%	<b>META</b>	100%	
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de estrategias de promoción y difusión realizados}}{\text{N}^\circ \text{ de estrategias de promoción y difusión propuestas}} * 100$			
<b>FRECUENCIA</b>	Anual	<b>HERRAMIENTA DE ANÁLISIS</b>	Evaluación del desarrollo en los procesos	
<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>	Consejo Directivo del Colegio Agustiniense Suba			

*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniense Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).*

Tabla No. 26


*Ficha técnica del indicador índice oportunidad en la atención de los procesos contravenciones del CAS.*

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>			<b>Código Formato: 002</b>
				<b>Versión:001</b>
<b>FECHA DE CREACION INDICADOR</b>	Febrero 10 de 2018			
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Convivencia	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Misional	
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b>	Dirección de grupo			
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Establecer y proyectar estrategias académicas y convivenciales al interior del aula de clase			
<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	Profesional de apoyo de área			
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Oportunidad en la atención de los procesos contravenciones			
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFICACIA	<input type="checkbox"/>
<b>SENTIDO</b>	CRECIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	DECRECIENTE	<input type="checkbox"/>
<b>VALOR DE ACTUALIDAD</b>	95%	<b>META</b>	100%	
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	$\frac{\text{Numero de procesos contravenciones atendidos oportunamente}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de procesos contravenciones atendidos}} \times 100$			
<b>FRECUENCIA</b>	Semestral	<b>HERRAMIENTA DE ANÁLISIS</b>	Evaluación del desarrollo en los procesos	
<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>	Consejo Directivo del Colegio Agustiniiano Suba			

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

Tabla No. 27

*Ficha técnica del indicador convivencia escolar del CAS.*

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>	<b>Código Formato:</b> 003
		<b>Versión:001</b>

FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	Febrero 10 de 2018				
NOMBRE DEL PROCESO	Convivencia	TIPO DE PROCESO	Misional		
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Dirección de grupo				
OBJETIVO DEL PROCESO	Establecer y proyectar estrategias académicas y convivenciales al interior del aula de clase				
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Profesional de apoyo de área				
NOMBRE DEL INDICADOR	Convivencia escolar				
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA		EFICACIA	X	EFFECTIVIDAD
SENTIDO	CRECIENTE		X	DECRECIENTE	
VALOR DE ACTUALIDAD	85%		META		100%
FÓRMULA DE CÁLCULO	Plan Integral de Seguridad y Convivencia actualizado / Plan Integral de Seguridad y Convivencia implementado* 100				
FRECUENCIA	Anual		HERRAMIENTA DE ANÁLISIS	Evaluación del desarrollo en los procesos	
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Consejo Directivo del Colegio Agustiniense Suba				

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniense Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

Tabla No. 28

*Ficha técnica del indicador Escucha oportuna al trabajador del CAS.*

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>	<b>Código Formato: 001</b>
		<b>Versión:001</b>


FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	Febrero 10 de 2018				
NOMBRE DEL PROCESO	Bienestar	TIPO DE PROCESO	Misional		
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Salud ocupacional y capacitación				
OBJETIVO DEL PROCESO	Elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo integral de los empleados en la realización de actividades				
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Profesional de apoyo de área				
NOMBRE DEL INDICADOR	Escucha oportuna al trabajador.				
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD X
SENTIDO	CRECIENTE	X	DECRECIENTE		
VALOR DE ACTUALIDAD	75%	META		100%	
FÓRMULA DE CÁLCULO	Número de solicitudes atendidas por parte de la dirección/Número de solicitudes totales del trabajador				
FRECUENCIA	Anual	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Evaluación del desarrollo en los procesos	
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Consejo Directivo del Colegio Agustiniense Suba				

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniense Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).



Tabla No. 29

*Ficha técnica del indicador bienestar laboral del CAS.*

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>			<b>Código Formato: 003</b>		
				<b>Versión:001</b>		
<b>FECHA DE CREACIÓN INDICADOR</b>	Febrero 10 de 2018					
<b>NOMBRE DEL PROCESO</b>	Bienestar	<b>TIPO DE PROCESO</b>	Misional			
<b>NOMBRE DEL SUBPROCESO</b>	Salud ocupacional y capacitación					
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	Elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo integral de los empleados en la realización de actividades.					
<b>RESPONSABLE DEL INDICADOR</b>	Profesional de apoyo de área					
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	Bienestar laboral					
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFICACIA	<input type="checkbox"/>	EFECTIVIDAD	<input type="checkbox"/>
<b>SENTIDO</b>	CRECIENTE	<input checked="" type="checkbox"/>	DECRECIENTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>VALOR DE ACTUALIDAD</b>	85%	<b>META</b>	100%			
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	Cantidad de conflictos año actual/Cantidad de conflictos año anterior					
<b>FRECUENCIA</b>	Anual	<b>HERRAMIENTA DE ANÁLISIS</b>	Evaluación del desarrollo en los procesos			
<b>RESPONSABLE DEL ANÁLISIS</b>	Consejo Directivo del Colegio Agustiniense Suba					

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniense Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

Tabla No. 30

*Ficha técnica del indicador actividades recreativas del CAS.*


<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>	<b>Código Formato: 003</b>
		<b>Versión:001</b>

FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	Febrero 10 de 2018		
NOMBRE DEL PROCESO	Bienestar	TIPO DE PROCESO	Visional
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Salud ocupacional y capacitación		
OBJETIVO DEL PROCESO	Elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo integral de los empleados en la realización de actividades.		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Profesional de apoyo de área		
NOMBRE DEL INDICADOR	Actividades recreativas		
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA	EFICACIA	X EFECTIVIDAD
SENTIDO	CRECIENTE	X	DECRECIENTE
VALOR DE ACTUALIDAD	95%	META	100%
FÓRMULA DE CÁLCULO	Número de actividades recreativas llevadas a cabo en el año/Numero de actividades recreativas planeadas en el año		
FRECUENCIA	Anual	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS	Evaluación del desarrollo en los procesos
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Consejo Directivo del Colegio Agustiniense Suba		

*Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniense Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).*

Tabla No. 31

*Ficha técnica del indicador deserción y/o repotencia del alumnado del CAS.*

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>	<b>Código Formato: 001</b>
		<b>Versión:001</b>


FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	Febrero 10 de 2018				
NOMBRE DEL PROCESO	Académico	TIPO DE PROCESO	Misional		
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Apoyo escolar y académico				
OBJETIVO DEL PROCESO	Validar y registrar la dedicación y permanencia de los estudiantes hacia estas actividades adicionales				
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Profesional de apoyo de área				
NOMBRE DEL INDICADOR	Deserción y/o repotencia del alumnado				
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
SENTIDO	CRECIENTE			DECRECIENTE	
VALOR DE ACTUALIDAD	95%	META		100%	
FÓRMULA DE CÁLCULO	Número de estudiantes que finalizaron el periodo académico/Número de estudiantes inscritos*100				
FRECUENCIA	Anual	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS		Evaluación del desarrollo en los procesos	

RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Consejo Directivo del Colegio Agustiniense Suba
--------------------------	---

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniense Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

Tabla No. 32

*Ficha técnica del indicador apoyo complementario a los estudiantes del CAS.*

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>	<b>Código Formato: 002</b>
		<b>Versión:001</b>

FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	Febrero 10 de 2018		
NOMBRE DEL PROCESO	Académico	TIPO DE PROCESO	Misional
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Apoyo escolar y académico		
OBJETIVO DEL PROCESO	Validar y registrar la dedicación y permanencia de los estudiantes hacia estas actividades adicionales		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Profesional de apoyo de área		
NOMBRE DEL INDICADOR	Apoyo complementario a los estudiantes		
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA	EFICACIA	EFFECTIVIDAD X
SENTIDO	CRECIENTE	X	DECRECIENTE
VALOR DE ACTUALIDAD	80%	META	95%
FÓRMULA DE CÁLCULO	Número de estudiantes que recibieron apoyo complementario/Número de estudiantes que no aprobaron el trimestres*100		
FRECUENCIA	Trimestral	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS	Evaluación del desarrollo en los procesos
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Consejo Directivo del Colegio Agustiniense Suba		

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniense Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

Tabla No. 33

*Ficha técnica del indicador satisfacción de la orientación tutorial del CAS.*


<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>	<b>Código Formato: 001</b>
		<b>Versión:001</b>

FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	Febrero 10 de 2018				
NOMBRE DEL PROCESO	Académico	TIPO DE PROCESO	Misional		
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Apoyo escolar y académico				
OBJETIVO DEL PROCESO	Validar y registrar la dedicación y permanencia de los estudiantes hacia estas actividades adicionales				
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Profesional de apoyo de área				
NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción de la orientación tutorial.				
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA		EFICACIA	X	EFFECTIVIDAD
SENTIDO	CRECIENTE		DECRECIENTE		X
VALOR DE ACTUALIDAD	95%	META		100%	
FÓRMULA DE CÁLCULO	Numero de tutorías calificadas de manera negativa/Numero de tutorías realizadas en total				
FRECUENCIA	Anual	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS	Evaluación del desarrollo en los procesos		
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Consejo Directivo del Colegio Agustiniense Suba				

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniense Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

Tabla No. 34

*Ficha técnica del indicador desempeño de los procesos del CAS.*


<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>	<b>Código Formato: 001</b>
		<b>Versión:001</b>

FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	Febrero 10 de 2018		
NOMBRE DEL PROCESO	Directivo	TIPO DE PROCESO	Misional
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Delegar responsabilidades		
OBJETIVO DEL PROCESO	Analizar la relación entre costo/beneficio en sentido amplio.		
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Profesional de apoyo de área		
NOMBRE DEL INDICADOR	Desempeño de los procesos		
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA	X	EFICACIA
SENTIDO	CRECIENTE		DECRECIENTE
VALOR DE ACTUALIDAD	95%	META	100%
FÓRMULA DE CÁLCULO			
FRECUENCIA	Anual	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS	Evaluación del desarrollo en los procesos
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Consejo Directivo del Colegio Agustiniano Suba		

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniano Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

Tabla No. 35

*Ficha técnica del indicador ejecución del presupuesto del CAS.*

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 	<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>	<b>Código Formato: 001</b>
		<b>Versión:001</b>

FECHA DE CREACIÓN INDICADOR	Febrero 10 de 2018				
NOMBRE DEL PROCESO	Directivo	TIPO DE PROCESO	Misional		
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Delegar responsabilidades				
OBJETIVO DEL PROCESO	Analizar la relación entre costo/beneficio en sentido amplio.				
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Profesional de apoyo de área				
NOMBRE DEL INDICADOR	Ejecución del presupuesto				
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD X
SENTIDO	CRECIENTE		DECRECIENTE		
VALOR DE ACTUALIDAD	95%	META		100%	
FÓRMULA DE CÁLCULO					
FRECUENCIA	Anual	HERRAMIENTA DE ANÁLISIS	Evaluación del desarrollo en los procesos		
RESPONSABLE DEL ANÁLISIS	Consejo Directivo del Colegio Agustiniano Suba				

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniano Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

Tabla No. 36

*Ficha técnica del indicador calidad de la educación del CAS.*

<b>LOGO DE LA EMPRESA</b> 		<b>FICHA TÉCNICA DE INDICADORES COLEGIO AGUSTINIANO SUBA</b>		<b>Código Formato: 001</b>
				<b>Versión:001</b>
FECHA DE CREACION INDICADOR	Febrero 10 de 2018			
NOMBRE DEL PROCESO	Directivo	TIPO DE PROCESO	Misional	
NOMBRE DEL SUBPROCESO	Delegar responsabilidades			
OBJETIVO DEL PROCESO	Analizar la relación entre costo/beneficio en sentido amplio.			
RESPONSABLE DEL INDICADOR	Profesional de apoyo de área			
NOMBRE DEL INDICADOR	Calidad de la educación.			
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA		EFICACIA	X EFECTIVIDAD
SENTIDO	CRECIENTE	X	DECRECIENTE	
VALOR DE ACTUALIDAD	95%	META		100%
FORMULA DE CALCULO	Número de personas inscritas en el año lectivo/Número de personas inscritas el año anterior			
FRECUENCIA	Anual	HERRAMIENTA DE ANALISIS	Evaluación del desarrollo en los procesos	
RESPONSABLE DEL ANALISIS	Consejo Directivo del Colegio Agustiniense Suba			

*Nota:* Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniense Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).



### 13.5. Tablero de indicadores

Basado en la ficha técnica realizamos el tablero de indicadores creando un factor crítico de éxito de uno de los indicadores de cada proceso incorporado en el CAS teniendo en cuenta el análisis de los mismos para identificar el tipo de mejora a implementar en cada uno de los procesos.

Tabla No. 37

Tablero de quince indicadores del Colegio Agustiniano Suba.

FACTOR CRITICO DE EXITO	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO	FORMULA	META	UNIDADES	TENDENCIA/SE NTIDO	FRECUENCIA/DATOS	RESPONSABLE
Aumentar el número de profesores teniendo en cuenta las necesidades académicas	Gestión y agilidad en el cumplimiento de la contratación	Tiempo promedio de vacantes pendientes de cubrir	Eficiencia	Fecha de provisión del personal por cargo/ Fecha de solicitud de provisión por cargo	90% Porcentual		Creciente	Mensual	Profesional de apoyo
Aumentar la captación de nuevos alumnos mediante estrategias de promoción	Eficacia en la campaña de implementación del manual de convivencia	Promoción Institucional	Efectividad	Nº de estrategias de promoción y difusión realizadas / Nº de estrategias de promoción y difusión propuestas * 100	100% Porcentual		Creciente	Anual	Profesional de apoyo
Potenciar las relaciones tanto internas como externas en el entorno laboral	Garantizar un entorno laboral saludable para todos y cada uno de los integrantes del equipo.	Bienestar laboral	Eficiencia	Cantidad de conflictos año actual/Cantidad de conflictos año anterior	100% Porcentual		Creciente	Anual	Profesional de apoyo
Mejorar la formación del docente para brindar al alumno educación de calidad	Apoyo por parte del ente académico en el seguimiento del estudiantado para evitar deserción.	Apoyo complementario a los estudiantes	Efectividad	Número de estudiantes que recibieron apoyo complementario/Número de estudiantes que no aprobaron el trimestre*100	95% Porcentual		Creciente	Trimestral	Profesional de apoyo
Seguimiento continuado para garantizar el desarrollo de los procesos.	Analizar la relación entre costo/beneficio en sentido amplio	Desempeño de los procesos	Eficiencia	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas*100	95% Porcentual		Creciente	Mensual	Profesional de apoyo
Establecer y proyectar estrategias académicas y convivenciales al interior del aula de clase	Gestionar el ingreso del personal adecuado y competente en cada una de las áreas de la compañía según perfil solicitado.	Cumplimiento actividades de capacitación	Eficacia	Numero de procesos contravencionales atendidos oportunamente/Nº total de procesos contravencionales atendidos * 100	100% Porcentual		Creciente	Mensual	Profesional de apoyo
Elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo integral de los empleados en la realización de actividades	Garantizar el adecuado desarrollo de los estudiantes y el ambiente escolar.	Actividades recreativas	Eficacia	Número de actividades recreativas llevadas a cabo en el año/Numero de actividades recreativas planeadas en el año	100% Porcentual		Creciente	Mensual	Profesional de apoyo
Elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo integral de los empleados en la realización de actividades	Llevar el control de las actividades de apoyo que se brindan a los estudiantes generando un mejor desempeño escolar.	Apoyo complementario a los estudiantes	Efectividad	Número de estudiantes que recibieron apoyo complementario/Número de estudiantes que no aprobaron el trimestre*100	100% Porcentual		Creciente	Mensual	Profesional de apoyo
Validar y registrar la dedicación y permanencia de los estudiantes hacia estas actividades adicionales	Mantener el control de todos los estudiantes que ingresan a la institución.	Deserción y/o repotencia del alumnado	Eficiencia	Número de estudiantes que finalizaron el periodo académico/Numero de estudiantes inscritos*100	100% Porcentual		Decreciente	Mensual	Profesional de apoyo
Establecer y proyectar estrategias académicas y convivenciales al interior del aula de clase	Gestionar el ingreso del personal adecuado y competente en cada una de las áreas de la compañía según perfil solicitado.	Indice de Rotación de Personal	Efectividad	(Ingresos + salidas/2)*100/ Total trabajadores del periodo	100% Porcentual		Decreciente	Mensual	Profesional de apoyo
Establecer y proyectar estrategias académicas y convivenciales al interior del aula de clase	Realizar la verificación oportuna del cumplimiento del plan integral de seguridad y convivencia.	Convivencia escolar	Eficacia	Plan Integral de Seguridad y Convivencia actualizado / Plan Integral de Seguridad y Convivencia Implementado* 100	100% Porcentual		Creciente	Mensual	Profesional de apoyo
Analizar la relación entre costo/beneficio en sentido amplio.	Mantener en control la incorporación y desarrollo adecuado de los procesos de la institución.	Desempeño de los procesos	Eficiencia	Numero de procesos incorporados/Numero de procesos necesarios en la organización	100% Porcentual		Creciente	Mensual	Profesional de apoyo
Analizar la relación entre costo/beneficio en sentido amplio.	Verificar en que nivel de calidad se encuentra la institución a diferencia de las demás.	Ejecución del presupuesto	Efectividad	Numero de instituciones que consiguen certificarse/Total de participantes	100% Porcentual		Decreciente	Mensual	Profesional de apoyo
Validar y registrar la dedicación y permanencia de los estudiantes hacia estas actividades adicionales	Conocer la oportuna reacción ante las solicitudes.	Escucha oportuna al trabajador	Efectividad	Número de solicitudes atendidas por parte de la dirección/Numero de solicitudes totales del trabajador	100% Porcentual		Creciente	Mensual	Profesional de apoyo
Validar y registrar la dedicación y permanencia de los estudiantes hacia estas actividades adicionales	Tener en cuenta la calidad que se lleva a cabo en las tutorías realizadas.	Satisfacción de la orientación tutorial	Eficacia	Numero de tutorías calificadas de manera negativa/Numero de tutorías realizadas en total	100% Porcentual		Decreciente	Mensual	Profesional de apoyo

Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniano Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

### 13.6. Cuadro de control de mando

De acuerdo con los indicadores realizados anteriormente identificamos el valor del riesgo que tiene cada uno de ellos teniendo en cuenta el estudio realizado.

Tabla No. 38

Cuadro de control de mando de los indicadores del Colegio Agustiniiano Suba.

NIVEL ESTRATEGICO	PROCESO	FORMULA DE CALCULO	META	PERIODICIDAD DE CALCULO	SEMAFOROS DE CONTROL	
Misional	Gestion y agilidad en el cumplimiento de la contratacion	Fecha de provisión del personal por cargo/ Fecha de solicitud de provisión por cargo	90%	Semestral	Semestre 1	70%
					Semestre 2	85%
Misional	Eficacia en la campaña de implementacion del manual de convivencia	Nº de estrategias de promoción y difusión realizados / N° de estrategias de promoción y difusión propuestas * 100	100%	Semestral	Semestre 1	95%
					Semestre 2	90%
Misional	Garantizar un entorno laboral saludable para todos y cada uno de los integrantes del equipo.	Cantidad de conflictos año actual/Cantidad de conflictos año anterior	100%	Semestral	Semestre 1	85%
					Semestre 2	80%
Misional	Apoyo por parte del ente academico en el seguimiento del estudiantado para evitar desercion.	Número de estudiantes que recibieron apoyo complementario/Número de estudiantes que no aprobaron el trimestres* 100	95%	Semestral	Semestre 1	80%
					Semestre 2	85%
Misional	Gestionar el ingreso del personal adecuado y competente en cada una de las áreas de la compañía según perfil solicitado.	Capacitaciones realizadas / Capacitaciones programadas*100	90%	Semestral	Semestre 1	50%
					Semestre 2	65%
Misional	Establecer y proyectar estrategias académicas y convivenciales al interior del aula de clase	Numero de procesos contravencionales atendidos oportunamente/N° total de procesos contravencionales atendidos x 100	100%	Semestral	Semestre 1	90%
					Semestre 2	95%
Misional	Elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo integral de los empleados en la realización de actividades	Número de actividades recreativas llevadas a cabo en el año/Numero de actividades recreativas planeadas en el año	100%	Semestral	Semestre 1	80%
					Semestre 2	95%
Misional	Elevar los niveles de eficiencia, satisfacción y desarrollo integral de los empleados en la realización de actividades	Número de solicitudes atendidas por parte de la dirección/Numero de solicitudes totales del trabajador	95%	Semestral	Semestre 1	60%
					Semestre 2	70%
Misional	Validar y registrar la dedicación y permanencia de los estudiantes hacia estas actividades adicionales	Número de estudiantes que finalizaron el periodo académico/Numero de estudiantes inscritos*100	100%	Semestral	Semestre 1	85%
					Semestre 2	95%
Misional	Validar y registrar la dedicación y permanencia de los estudiantes hacia estas actividades adicionales	Numero de tutorías calificadas de manera negativa/Numero de tutorías realizadas en total	100%	Semestral	Semestre 1	80%
					Semestre 2	95%
Misional	Gestionar el ingreso del personal adecuado y competente en cada una de las áreas de la compañía según perfil solicitado.	$(\text{Ingresos} + \text{salidas}/2) * 100 / \text{Total trabajadores del periodo}$	95%	Semestral	Semestre 1	80%
					Semestre 2	85%
Misional	Establecer y proyectar estrategias académicas y convivenciales al interior del aula de clase	Plan Integral de Seguridad y Convivencia actualizado / Plan Integral de Seguridad y Convivencia implementado* 100	100%	Semestral	Semestre 1	78%
					Semestre 2	85%
Misional	Analizar la relación entre costo/beneficio en sentido amplio.	Numero de procesos incorporados/Numero de procesos necesarios en la organización	100%	Semestral	Semestre 1	62%
					Semestre 2	90%
Misional	Analizar la relación entre costo/beneficio en sentido amplio	Numero de instituciones que consiguen certificarse/Total de participantes	100%	Semestral	Semestre 1	50%
					Semestre 2	80%

Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniiano Suba (2014) y Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013).

## **14. Mejora Continua**

*Es un proceso que busca continuamente la mejora en productos, servicios y procesos de la organización con el fin de que los procedimientos sean más eficientes y cada día mejores, por ende, en el Colegio Agustiniiano Suba se convierte en una prioridad para mantenerse en la vanguardia ante la educación en Bogotá debido a su crecimiento y desarrollo lo que ha llevado a necesitar de un análisis de estos factores para implementar acciones correctivas, preventivas y análisis de satisfacción, el éxito radica en el compromiso de mejorar todos los niveles del CAS a través del ciclo PHVA, lo que hace que sea más integral y eficaz.*

### **14.1. Aplicación de herramienta de mejora continua en el CAS**

*Para ello se plantea la herramienta Causa- Efecto conocida como espina de pescado en donde se permite identificar las principales causas que afectan y se relacionan con un problema determinado de forma cualitativa, en donde por medio de esta grafica es más comprensible la formulación del problema de esta propuesta (Grafica No. 4: Matriz espina de pescado del problema del CAS).*

### 15. Énfasis Electivo

El énfasis electivo escogido por las autoras de la propuesta fue consultoría organizacional en donde lo que se busca es garantizar comunicaciones óptimas y efectivas teniendo en cuenta los requisitos de comunicación los cuales vemos reflejados en la matriz de comunicaciones la cual utilizamos como medio para tener claro qué tipo de información debemos comunicar, quien debe comunicarla y cuando debe comunicarla.

Este plan nos servirá de guía para las comunicaciones a lo largo del proyecto y así mismo será actualizado a medida que cambien las necesidades de la comunicación, también identifica cada una de las funciones a realizar por parte del equipo de trabajo y las partes interesadas del proyecto.

A partir de todo lo anterior se incluye la matriz de comunicaciones donde podemos identificar los requisitos de comunicación en este proyecto y nos incluye un directorio del equipo del proyecto el cual nos permite tener información de contacto de todas las partes involucradas en este proyecto.

#### 15.1. Modelo Canvas

El Modelo de Negocio Canvas nos permite mostrar como una organización crea, captura y entrega valor a sus stakeholders.



Gráfica No. 10: Modelo Canvas del CAS. Autoría Propia (2018).

### 15.2. Requisitos de comunicación de los grupos de interés

Para asegurar la eficacia del proyecto se realiza una reunión inicial cuyo objetivo es identificar las partes interesadas, sus requisitos y métodos de comunicación, teniendo en cuenta los canales de información para que cada una de las partes interesadas tenga acceso a todo lo que concierne al proyecto.

Las partes interesadas que fueron identificadas en este proyecto son:



Gráfica No. 11: Stakeholders CAS. Autoría Propia (2018).

### 15.3. Matriz Interés/Poder

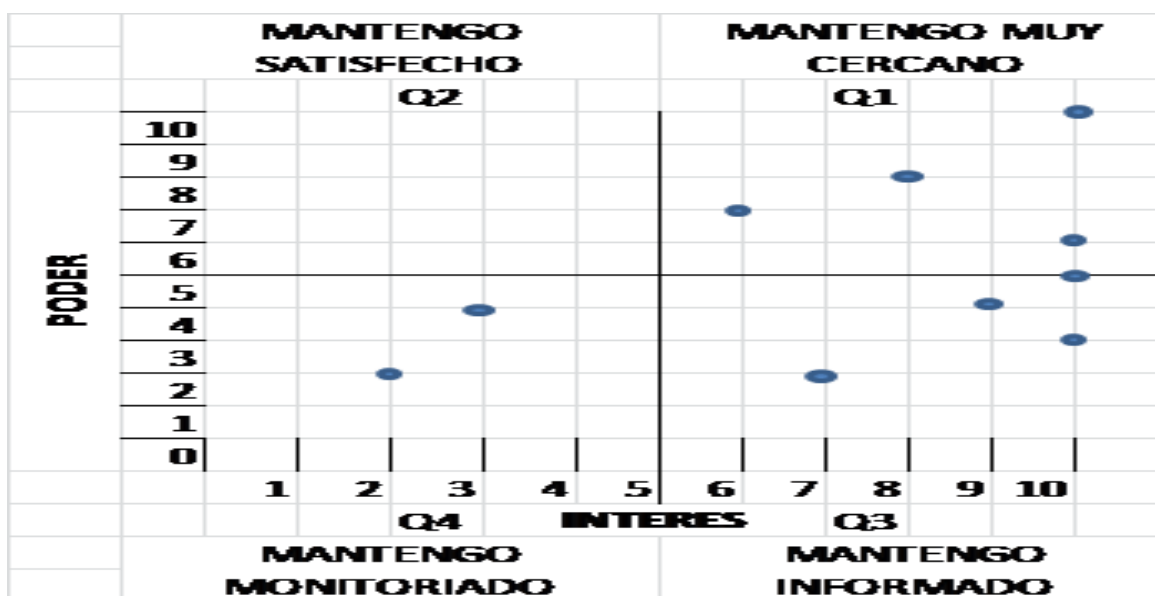
Mediante la realización de la matriz Interés/Poder donde se determinó y analizo los requisitos de información necesarios para todas las partes interesadas del proyecto realizado.

Tabla No. 39

Niveles de intereses/poder de los stakeholders en el Colegio Agustiniano Suba.

	<b>STAKEHOLDERS</b>	<b>PODER</b>	<b>INTERES</b>
1	DIRECTIVOS	10	10
2	FINANCIEROS	10	10
3	RECURSOS HUMANOS	7	6
4	MINISTERIO DE EDUCACION	5	10
5	COLEGIOS AGUSTINIANOS	4	3
6	BANCOS	2	2
7	DOCENTES	5	10
8	ESTUDIANTES	4	9
9	PADRES DE FAMILIA	6	10
10	COORDINACION ACADEMICA	8	8
11	CONTABILIDAD	3	10
12	COMUNIDAD	2	7

Nota: Tabla construida a partir de los aportes de la página Web del Colegio Agustiniano Suba (2014).



Gráfica No. 12: Matriz Interés/poder. Autoría propia (2018).

### 15.4. Matriz de comunicaciones

La matriz de comunicaciones es una herramienta que nos permite determinar lo que se está comunicando y de qué manera con el fin de que la comunicación sea asertiva al tema que se está tratando y adecuando según la misma, por tal motivo es que para esta propuesta se diseñó la siguiente matriz.

Es por ello que para el Colegio Agustiniiano Suba es importante la creación de una matriz de comunicaciones que le permita observar de manera gráfica las etapas de la propuesta, las partes interesadas y los temas a tratar, por ende, se creó la siguiente tabla:

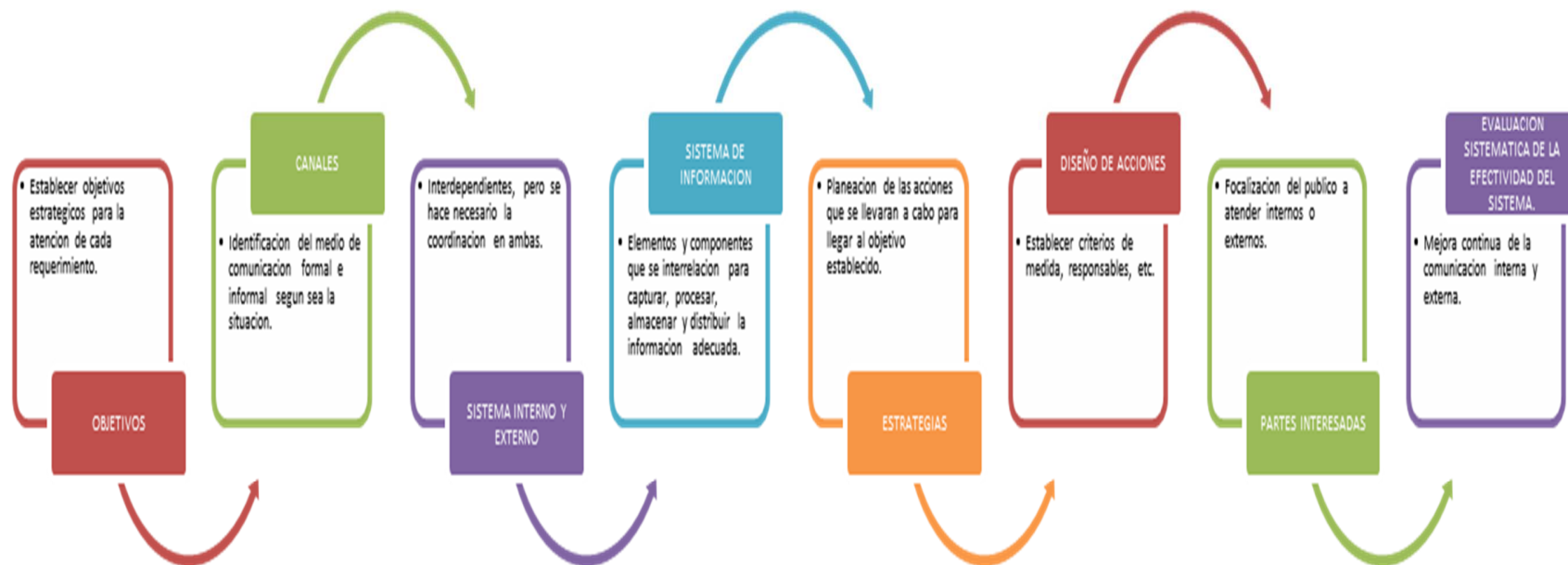
La siguiente tabla identifica los requisitos de comunicaciones para esta propuesta:

ETAPAS	STAKEHOLDERS	DIAGNOSTICO EFQM	CARACTERIZACION DE LOS CLIENTES	CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS	TIEMPO	MATRIZ CANVAS	PROCESOS DE AUDITORIA	FIGURAS DE INDICADORES	MATRIZ CAUSA Y EFECTO	MATRIZ DE INTERES/ PODER	INFORME FINAL
DIAGNOSTICO DE ESTADO ACTUAL DEL CAS	DIRECTIVOS										
	FINANCIEROS										
	COORDINACION ACADEMICA										
	PADRES DE FAMILIA										
	RECURSOS HUMANOS										
	MINISTERIO DE EDUCACION										
	DOCENTES										
PLANEACION DE PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DEL CAS	DIRECTIVOS				TRIMESTRAL						
	FINANCIEROS										
	COORDINACION ACADEMICA				MENSUAL						
	PADRES DE FAMILIA				SEMESTRAL						
	RECURSOS HUMANOS				MENSUAL						
	MINISTERIO DE EDUCACION				TRIMESTRAL						
	DOCENTES				MENSUAL						

Gráfica No. 13: Matriz de Comunicación CAS. Autoría Propia (2018).

### 15.5. Flujo de comunicación

En el Colegio Agustiniiano Suba el flujo de comunicación radica en la importancia del mensaje, a donde este será emitido (parte interesada), y de qué manera con el fin de que la información transmitida sea la indicada y acorde para cada situación, es por ello que se ideó el siguiente flujo de comunicaciones en el cual se pueden observar los pasos que se deben tener en cuenta para una comunicación más acertada, para llevar a cabo la propuesta de calidad para el Colegio Agustiniiano Suba para mejorar y optimizar los resultados y recursos de cada proceso y el conjunto en general.



Gráfica No. 14: Flujo de comunicación CAS. Autoría Propia (2018).



### **Conclusiones**

*El querer implementar la versión última de la ISO 9001 versión 2015 en el colegio Agustiniiano suba sirve para que los procesos del colegio cumplan con los requisitos y la satisfacción del cliente, por ende la aportación de la presente propuesta es la reestructuración de los procesos organizacionales de la empresa y el análisis efectuado al estado actual del sistema de gestión de la calidad versión 2008 que tiene la organización, todo esto con ayuda de la Norma ISO, que es el referente de calidad a nivel mundial que permite a las organizaciones la estandarización y mejoramiento de sus procesos, su funcionamiento y reconocimiento, lo cual es de vital importancia para sobrevivir en un mundo globalizado.*

*La aplicación de las diferentes herramientas de calidad permitió que se desarrollara esta propuesta en donde se involucraron diferentes áreas del conocimiento que permitieron obtener diferentes resultados orientados a un sistema de calidad de excelencia. En donde la correlación de cada una hace que sea integral y óptima para el desarrollo de la misma.*

*La participación de los grupos de interés en los cambios de mejora en las diferentes organizaciones hace que el proceso de transformación sea más factible y se logre un resultado significativo puesto que son ellos los que finalmente determinan si se está haciendo bien las cosas o no, por ende, se comenzó con el neuromarketing en donde por medio de una caracterización de clientes desde diferentes puntos de vista, se determinaron sus necesidades y expectativas frente a esta propuesta.*

*Igualmente se realizó un análisis del modelo EFQM que permitió tener un acercamiento del estado actual de la empresa en cuanto a sus procesos y funciones, que dio como resultado los puntos fuertes y puntos a mejorar del colegio agustiniano suba.*

*La caracterización de procesos consistió en identificar las características de cada proceso del colegio al fin de reestructurar las que había, lo que dio lugar a una invención de un mapa de procesos nuevo orientado a la nueva versión como herramienta de gestión y cambio organizacional de mejora continua, luego de ello se revisaron los diferentes modelos de innovación aplicables al colegio agustiniano suba y se hizo referencia al modelo de Kline por*

*ser este un modelo que le apunta a la educación de alta calidad y competente en los diferentes componentes.*

*En el módulo de responsabilidad social la idea es crear conciencia de que no pueden ser imparciales al ser un Colegio Religioso, puesto que la gran parte de personas interesadas son los estudiantes y ellos son en los que debemos pensar, por eso es importante verle el lado bueno a la propuesta que se estableció con el fin de que los estudiantes estén satisfechos y felices, sin afectar la actividad del colegio en gran medida.*

*Cuando tenemos los formatos indicados para llevar a cabo una adecuada verificación de la calidad podemos anticiparnos a los riesgos y/o falencias que se tienen en la organización por ello en este módulo lo que se quiso fue diseñar los diferentes formatos de auditoria para que fueran implementados en próximas eventualidades por el colegio en auditorías internas.*

*Utilizando los métodos adecuados de seguimiento y medición podemos verificar si los procesos se están cumpliendo de acuerdo con lo planificado y así mismo instauran mejoras en las falencias que se identifiquen, la matriz de mando nos permite identificar los riesgos y su nivel de afcción a los que se expone la organización a lo largo de la realización del proyecto.*

*La mejora continua hace que se pueda observar gráficamente la raíz y causa de dicho problema a fin de poder entender la situación del colegio Agustiniiano suba, para así generar estrategias de transformación orientados hacia la excelencia.*

*La comunicación oportuna y adecuada entre las partes interesadas hace que los procesos sean más eficientes y que se identifique a quienes se deben mantener informados y a quienes directamente esa comunicación afecta o beneficia, a través de la matiz de interés/poder se puede observar los stakeholders más relevantes y con ello se puede crear expectativas de interés, para que el proyecto o propuesta tenga viabilidad ante las partes interesadas de la organización.*

*Todo estos son módulos que se integran entre si permitiendo obtener un óptimo y adecuado seguimiento al sistema de gestión de calidad del colegio Agustiniiano Suba.*

### **Recomendaciones**

*Establecer un proceso de implementación para que el Colegio Agustiniiano Suba lleve a cabo las mejoras planteadas por el equipo auditor y así pueda seguir los planes de acción propuestos en el modelo EFQM, para lograr que el Colegio Agustiniiano Suba logre una calidad total y pueda llegar a la excelencia. Tener en cuenta los métodos realizados en seguimiento y medición para lograr la eficiencia y eficacia en la propuesta de mejora planteada para el Colegio Agustiniiano Suba.*

*Para que la propuesta tenga éxito se debe contar con un compromiso de la alta gerencia desde el inicio hasta el final, quienes son los líderes del cambio y mejora a implementar puesto que son ellos quienes deben comunicar de manera oportuna y eficaz los cambios a implementar y así mismo vincular a las partes interesadas, a fin de que sea un éxito y beneficio para todos, no se trata de incrementar la carga laborar sino por el contrario facilitar el trabajo de todos los que hacen parte del colegio agustiniano suba, así mismo se debe concientizar a todos los de la organización a la gestión del cambio ya que es en gran instancia un proceso óptimo para el buen funcionamiento del colegio.*

*Por otra parte, diseñar un plan de gestión de calidad es un factor importante puesto que permite dejar por escrito todo lo que se piensa hacer, en cuanto tiempo y lo que se necesita para el desarrollo del mismo, con las pautas necesarias de la propuesta.*

*El plan de comunicaciones es de vital importancia, por ello se sugiere que se implemente de acuerdo a todas las actividades a realizar, ya que es un mecanismo que ayudará a garantizar el flujo de información, a que las actividades se realicen cómo se esperan, en los tiempos establecidos y sin ningún tipo de falla.*

*Se recomienda al Colegio Agustiniiano Suba desarrollar más estrategias de responsabilidad social empresarial para generar mayor valor competitivo en el mercado.*

### **Referencias**

- Ignius. (Agosto 2009). Modelo de innovación Kline. Obtenido de: <http://ignius.com.mx/modelo-kline-ii-nuevos-caminos-la-innovacion/>*
- Agustiniano Suba. (2014). Sistema de Gestión de calidad del Colegio. Obtenida de: <http://www.agustinianosuba.edu.co/>.*
- Asociación Española para la Calidad. (25 de Mayo de 2006). Gestión de procesos de Calidad. Obtenido de: [www.aec.es](http://www.aec.es): <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>.*
- Mba & Educación ejecutiva. (10 de enero de 2016). Nueve técnicas para desarrollar la creatividad. Obtenido de: <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/9-tecnicas-para-desarrollar-la-creatividad>*
- Ahumada, D. P. (2014). Modelo para la implementación de un sistema de gestión integral alineado a la estrategia empresarial de la organización. Universidad Militar Nueva Granada, 32.*
- Rebollo, L. K. (Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos). Barranquilla: Fundación Universidad del Norte.*
- Rincón, R. D. (2002). Modelo para la implementación de un sistema de Gestión de la Calidad basado en La Norma ISO 9001. UNIVERSIDAD EAFIT, 9. Obtenido de: <https://calidadgestion.wordpress.com/2016/12/27/iso-9001-2015-seguimiento-y-medicion-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>.*
- Guerra y Musett. (11 de Febrero 2015). Diseño de un sistema de gestión de la calidad para la empresa Diorca. Obtenido de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4706/MEDINA%20JOSUE%20SISTEMA%20DE%20GESTION%20NORMA%20ISO%209001%202008%20SECTOR%20CONSTRUCCION.pdf?sequence=1>*
- World Bank Group. (2006). Aspectos teóricos de la Responsabilidad Social Empresarial. Obtenido de: [https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que\\_es\\_RSE.pdf](https://siteresources.worldbank.org/CGCSRLP/Resources/Que_es_RSE.pdf)*

- Martínez Yesenia. (12 de abril 2016). La RSE como puede influir positivamente la competitividad en las empresas. Obtenido de: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2014/04/07/la-responsabilidad-social-empresarial-rse/>
- Mosquera Z. Lorena. (30 de octubre 2016). Procedimiento de auditoria interna a la empresa La Porchetta M&M. Obtenido de: <http://www.slideshare.net/lorenabril2/procedimiento-de-auditoras-internas>
- Project Management Instituto. (15 de Enero 2013). Guía de fundamentos para dirección de proyectos – Guía PMBOK en español (Quinta Edición). Newtown Square, Pensilvania 19073-3299 EE.UU. Project management institute.
- Carlos DK. (06 de Abril 2018). Guía del Usuario ISO 9001:2015. Obtenido de: [https://issuu.com/carlosdk/docs/apcer\\_guia\\_iso9001-2015\\_es](https://issuu.com/carlosdk/docs/apcer_guia_iso9001-2015_es)
- Taylor Alexis. (13 de Enero 2018) .Sistema de Gestión de calidad. Obtenido de: <http://sistemadelagestiondecaliad.blogspot.com/>
- Ayala Carlos. (07 de Sept. 2016). Gestión de comunicaciones de proyectos. Obtenido de: [http://www.liderdeproyecto.com/articulos/35\\_gestion\\_de\\_comunicaciones\\_en\\_los\\_proyectos.html](http://www.liderdeproyecto.com/articulos/35_gestion_de_comunicaciones_en_los_proyectos.html)
- Universidad de Pamplona. (10 de Mayo 2013). Sistema integrado de gestión NTCGP 1000-2009. Obtenido de: [http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home\\_13/recursos/gestion\\_bienest\\_universitario/17112011/documentos\\_asociados.jsp](http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portalIG/home_13/recursos/gestion_bienest_universitario/17112011/documentos_asociados.jsp)
- Gonzalez Hugo. (22 de Abril 2014.) ISO 9001:2015 Hacia la madures de la gestión de la calidad. Obtenido de: <http://calidadgestion.wordpress.com/tag/iso-9001/>
- Vasallo, Cano, Sanabria y Ceballos. (10 de marzo 2015). Ciclo PHVA y Modelo EFQM. Obtenido de: <http://es.slideshare.net/Kta39/ciclo-phva-40195125>
- Olivares Yanko. (30 de julio 2016.) Norma ISO 9001 e ISO 14001. Obtenido de: <http://www.slideshare.net/YankoOlivares/iso-9001-14001-62839891>
- Perez Lili. (13 de Abril 2015). Desarrollo de un sistema de gestión de calidad bajo Norma NTC – ISO 9001. Obtenido de: [http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1311/1/digital\\_19957.pdf](http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/1311/1/digital_19957.pdf)

Coaguila Antonio. (20 de Febrero 2018). *Propuesta de implementación de un modelo de gestión por procesos y calidad en la empresa O&C Metals S.A.C.* Obtenido de:

[http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA\\_GONZALES\\_ANT\\_MET.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf)

Trujillo Ana. (24 de Mayo 2016). *Diseño un modelo de gestión de calidad para la empresa radial Falma Plus FM 104.5.* Obtenido de:

<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/13632/1/TrujilloCabezasAnaPatricia.pdf>

Carrizo Gonzalo. (13 de Agosto 2017) .*Las nuevas normas ISO 9001 e ISO 14001.* Obtenido de:

<http://docplayer.es/30610049-Las-nuevas-normas-iso-9001-e-iso-14001.html>

Contreras Cristina. (05 de Diciembre 2014). *Plan de implementación de un sistema de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en la corporación Mucho Mejor Educador.*

Obtenido de:<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2642/13/UPS-CT002229.pdf>

Verdejo Lucia. (26 de Junio 2014) .*Ejemplo de procedimiento de auditoria interna, no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas .*Obtenido de:

<https://verdejolucia.wordpress.com/2014/06/26/ejemplo-de-procedimiento-de-auditoria-interna-no-conformidades-acciones-correctivas-y-acciones-preventivas/>

Sánchez Jesús. (19 de Julio 2013) .*Indicadores de Gestión Empresarial.* Obtenido de:

<http://www.amazon.com/Diagn%C3%B3stico-empresarial-implementaci%C3%B3n-Sistema-Gesti%C3%B3n/dp/3659072494>

Sonda. (13 de octubre 2015). *Buenas Practicas en la implementación de ISO 9001 desde la perspectiva de la empresa.* Obtenido de: <http://documents.tips/documents/norma-iso-9001-2015.html>.

Icontec internacional. (15 de 11 de 2011). *Norma Técnica NTC-ISO 19011.*Obtenido de:

<http://intranet.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/file/Norma.%20NTC-ISO19011.pdf>.

Gonzales Hugo. (11 de Julio 2012).*Herramientas para mejora continúa.* Obtenido de:

<https://calidadgestion.wordpress.com/2012/07/11/herramientas-para-la-mejora-continua/>

Ingenio Empresa. (24 de Junio 2015). *Planificación táctica desde ISO 9001- Como caracterizar un proceso* Obtenido de: <https://ingenioempresa.com/planificacion-tactica-caracterizar-proceso/>