

**MANUAL DE CALIDAD
CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR
“EL CASTILLO DEL SABER”**

**MARIA ALEJANDRA CAICEDO LEYTÓN
ELIANA CAROLINA ERASSO MUÑOZ**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DE SGC. NORMA ISO 9001:2008
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**MANUAL DE CALIDAD
CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR
“EL CASTILLO DEL SABER”**

**MARIA ALEJANDRA CAICEDO LEYTÓN
ELIANA CAROLINA ERASSO MUÑOZ**

**Trabajo de grado modalidad Diplomado, presentado como requisito para
optar por el título de Administrador de Empresas**

**Asesor
Esp. Giovanni A. Suarez Guerrero
Consultor Empresarial en Gestión de Calidad**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
DIPLOMADO EN IMPLEMENTACION DE SGC. NORMA ISO 9001:2008
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad del autor”

Artículo 1 del acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966, emanado por el Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Asesor

Jurado

San Juan de Pasto, 21 de febrero del 2012.

RESUMEN

El proyecto se regirá bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008, perteneciente a familia ISO 9000 conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad¹. Esta norma representa un modelo estándar requerido para valorar la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente y los reglamentos aplicables y por medio de esto, satisfacer al cliente, quien obtendrá productos y/o servicios de calidad, basados en la mejora continua de la organización y de los procesos para la prestación del servicio.

¹ SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Evolución de la Calidad. Curso ISO 9001:2008 – Módulo 1: Fundamentación de un Sistema de Gestión de Calidad. Bogotá D.C. p. 5

ABSTRACT

The project will be managed under the guidelines of ISO 9001:2008, ISO 9000 family owned set of rules and guidelines for quality management. This standard is a standard model to assess the capacity required to meet customer requirements and regulations and through this, to satisfy the customer, who will get products and / or service quality, based on continuous improvement of the organization and processes for service delivery

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	12
1. GENERALIDADES.....	13
1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA	13
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA	13
1.4 OBJETIVOS.....	14
1.4.1 Objetivo General	14
1.4.2 Objetivos Específicos	14
1.5 JUSTIFICACION.....	14
1.6 METODOLOGIA	15
2. DIAGNOSTICO PREVIO A LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	16
2.1 ANALISIS DIAGNOSTICO PREVIO	16
3. PLANEACION ESTRATEGICA	18
3.1 ANALISIS DE FACTORES EXTERNOS.....	18
3.1.1 Matriz De Evaluación de Factores Externos (MEFE) ..	19
3.2 ANALISIS DE FACTORES INTERNOS.....	20
3.2.1 Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI)..	21
3.3 MATRIZ DOFA	21
3.3.1 Estrategias DA	21
3.3.2 Estrategias FA.....	22

3.3.3	Estrategias DO	22
3.3.4	Estrategias FO	23
4.	DESARROLLO DEL MANUAL DE CALIDAD.....	24
4.1	GENERALIDADES	24
4.1.1	Objetivo.....	24
4.1.2	Alcance y Exclusiones del Sistema.....	24
4.2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO.....	25
4.2.1	Información Institucional.	25
4.2.2	Misión.....	26
4.2.3	Visión.	26
4.2.4	Valores.....	26
4.2.5	Principios.....	26
4.2.6	Estructura Organizacional	27
4.2.7	Política De Calidad.....	28
4.2.8	Objetivos De Calidad.....	28
4.3	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (NUMERAL 4).....	28
4.3.1	Descripción de los Procesos.....	28
4.3.2	Mapa De Procesos.....	30
4.3.3	Interacción De Procesos	31
4.3.4	Requisitos de la documentación.....	32
4.4	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (NUMERAL 5).....	32
4.4.1	Compromiso De La Dirección.	32

4.4.2	Enfoque Al Cliente.....	33
4.4.3	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	33
4.4.4	Representante de la Dirección.	34
4.4.5	Comunicación Interna..	34
4.4.6	Revisión por la Dirección.....	35
4.5	GESTION DE RECURSOS (NUMERAL 6).....	35
4.5.1	Provisión de Recursos.	35
4.5.2	Gestión de Recursos Humanos.	35
4.5.3	Infraestructura Y Ambiente De Trabajo.:	35
4.6	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO (NUMERAL 7).....	36
4.6.1	Planificación de la realización del servicio educativo.	36
4.6.2	Procesos relacionados con el Cliente.:	36
4.6.3	Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo. ...	37
4.6.4	Comunicación con el Cliente.....	37
4.6.5	Compras.....	38
4.6.6	Verificación de los productos comprados.....	38
4.6.7	Control de la prestación del servicio.....	38
4.6.8	Validación de los procesos de la prestación del servicio.....	38
4.6.9	Identificación y trazabilidad.	39
4.6.10	Propiedad del Cliente.	39
4.7	MEDICION, ANALISIS Y MEJORA (NUMERAL 8).....	39
4.7.1	Seguimiento y medición	39
4.7.2	Control del producto no conforme.	40

4.7.3	Análisis de datos.....	40
4.7.4	Mejora	40
ANEXOS		43
CONCLUSIONES		95
RECOMENDACIONES		96
BIBLIOGRAFIA		97

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama de la institución El Castillo del Saber.....	27
Figura 2. Mapa de procesos.....	30
Figura 3. Interacción de procesos.....	31

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Descripción de los procesos del SGC.....	29
Cuadro 2. Matriz de responsabilidades.....	33

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. Carta de aceptación.....	42
ANEXO B. Diagnostico	43
ANEXO C. Matriz MEFE.....	46
ANEXO D. Matriz MEFI.....	47
ANEXO E. Matriz DOFA.....	48
ANEXO F. Fichas de Caracterización de Procesos.....	49
ANEXO G. Listado maestro de Documentos Internos.....	71
ANEXO H. Listado maestro de Documentos Externos.....	82
ANEXO I. Listado maestro de Registros.....	84
ANEXO J. Compromiso de la Dirección.....	87
ANEXO K. Matriz de requisitos.....	88
ANEXO L. Programa de Auditorías Internas.....	90
ANEXO D. Matriz de indicadores.....	91
ANEXO D. Formato de Plan de Mejoramiento.....	93

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones están en constante búsqueda de estrategias que las hagan más sostenibles, más competitivas, eficaces, y que les permitan garantizar que los medios son los adecuados y los resultados predecibles. La respuesta frente a esta situación surgió en el año de 1980 donde el concepto de calidad empezó a conocerse a través del éxito que representó para las empresas que la incorporaron al interior de su estructura. Con el tiempo el cliente se ha ido convirtiendo en el eje principal de las organizaciones y es ahí donde la calidad ha representado el medio para satisfacer las cambiantes y complejas expectativas del cliente.

Con los cambios permanentes a los que se exponen las organizaciones actuales se hace necesario tener un punto de referencia que asegure su mejoramiento continuo, es aquí donde aparecen los Sistemas de Calidad para articular formalmente lo que se debe hacer y cómo hacerlo, tener el control absoluto de los procesos, mejorar el uso de los recursos en relación al producto, incrementar la participación y sostenibilidad en el mercado, y sobre todo generar confianza en los clientes.

El Sistema de Gestión de Calidad en su fase inicial involucra las competencias del talento humano, las habilidades para trabajar en equipo, las nuevas tecnologías y herramientas de comunicación e información, a fin de identificar los procesos, procedimientos y la documentación necesaria para que la organización sea más eficaz. Es por eso que el presente trabajo, está enfocado en la etapa de diseño, principalmente en la formulación del Manual de Calidad que es determinante para el buen funcionamiento del sistema dentro de la organización. La realización de este manual responde a la iniciativa de implementar el SGC, del centro educativo “El Castillo del Saber”. Para el cual es necesario determinar el punto de partida de su Sistema de Gestión de Calidad y así asegurar el mejoramiento continuo del mismo.

El manual de calidad contiene información sobre los requisitos de la documentación necesarios para demostrar la planificación, operación y control de sus procesos; la responsabilidad que asume la dirección con la implementación y desarrollo del SGC comprometiéndose además con la gestión de recursos indispensables para la prestación del servicio educativo. Este servicio debe planificarse previamente para determinar los objetivos y requisitos del mismo, los procesos, los documentos y registros, los recursos y principalmente identificar los requisitos del usuario. El manual termina con la descripción de la metodología empleada para la medición, análisis y mejora continua del sistema de gestión de calidad, cuyo objetivo será garantizar la satisfacción de sus usuarios, demostrar la conformidad del servicio prestado y mejorar constantemente la eficacia del mismo.

1. GENERALIDADES

1.1 DEFINICIÓN DEL TEMA

El presente proyecto de grado en modalidad de Diplomado práctico, se centra en la temática de:

“Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema de las organizaciones actuales ya no radica simplemente en la manera de ofrecer un determinado producto o servicio, hoy en día las organizaciones buscan satisfacer al cliente de la mejor forma posible, cumpliendo a cabalidad con todas sus expectativas. Igualmente, las empresas requieren tener mejores herramientas para no dejarse vencer por la competencia que cada vez se hace más fuerte.

No se ha implementado de manera formal un Sistema de Gestión de Calidad, en procura de la estandarización de los procesos en el centro de educación preescolar El Castillo del Saber. Lo anterior sucede en cualquier tipo de organización, es por eso que la Institución Preescolar “El Castillo del Saber” se ha preocupado por implementar un Sistema de Gestión de Calidad que le permita hacer frente a esta situación.

Muchas de las deficiencias de los productos y procesos tienen su origen en la mala planificación de la calidad. La institución no tiene un modelo que le permita asegurar la calidad, competitividad y credibilidad. La norma por sí sola no es suficiente, es necesario llevarla a un Manual de Calidad de acuerdo a las características propias del Centro Educativo, el alcance del sistema que se va a implementar, la interacción de sus procesos y la documentación de sus procedimientos.

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es el documento guía para implementar el Sistema de Gestión de Calidad para el Centro de Educación Preescolar El Castillo del Saber, según la norma ISO 9001:2008?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Realizar el Manual de Calidad para el Centro de Educación Preescolar El Castillo del Saber, según la Norma ISO 9001:2008

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la Institución frente al Sistema de Gestión de Calidad
- Establecer la planeación Estratégica del centro educativo.
- Plantear el direccionamiento estratégico del centro de educación preescolar El Castillo del Saber.
- Definir el alcance del Sistema de Gestión de calidad dentro la Institución.
- Definir la aplicabilidad de la NTC ISO 9001:2008 en el Centro Educativo
- Definir y caracterizar los procesos del Centro Educativo y su interacción.
- Programar y planificar las Auditorías Internas necesarias para garantizar la eficacia del Sistema de gestión de calidad.
- Proponer un formato para la realización del Plan de Mejoramiento, con base en los hallazgos de las Auditorias

1.5 JUSTIFICACION

Esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales, así como sobre su combinación e interacción².

² Ibíd., p. 7

Es importante aplicar cada requerimiento de la norma, porque cada uno de ellos implica un punto de organización empresarial, es por esta razón que en el proceso de implementación del SGC también se debe tener en cuenta el ciclo PHVA, con el fin de lograr que todas las actividades realizadas cumplan su función específica dentro del proceso.

El objeto de planificar la calidad es suministrar a las fuerzas operativas los medios para ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades de los clientes³ por lo que la institución ha identificado la necesidad de implementar el SGC. Las nuevas y complejas exigencias del usuario y las oportunidades que el mercado ofrece son los puntos de partida para buscar la calidad y el mejoramiento continuo. Este documento pretende facilitar herramientas para la implementación del SGC de manera eficaz; así mismo servir de guía para el direccionamiento estratégico de la institución que permita construir políticas de mejoramiento continuo basadas en una cultura de excelencia en el servicio y enfocada a la atención oportuna del cliente interno y externo.

1.6 METODOLOGIA

Se implementará el método analítico-descriptivo pues se parte de la teoría general de la Planificación de la calidad; se enfatiza en los modelos teóricos de calidad, principalmente el modelo propuesto por la ISO y la serie de normas de la familia ISO 9000 y su aplicación eficaz para la gestión empresarial con el fin de llegar a especificaciones y conclusiones de carácter general con base en la observación sistemática de la realidad, que permitan describir y desarrollar planes, mecanismos y estrategias que aseguren la calidad y el mejoramiento continuo.

Fuentes primarias: Entrevistas, Observación directa.

Fuentes secundarias: Documentación de la Norma técnica, Documentación interna de la empresa, Artículos y documentos de calidad, Trabajos de grado, Páginas web.

³ JURAN, Joseph M. y GRYNA, Frank M. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill. Quinta Edición. México, 2007.

2. DIAGNOSTICO PREVIO A LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

2.1 ANALISIS DIAGNOSTICO PREVIO

Para dar cumplimiento a los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2008 y al objetivo del manual de calidad, se ha realizado el diagnostico que da a conocer la situación actual de la institución para determinar así las bases de la estructuración del SGC en el Centro de Educación Preescolar El Castillo del Saber. (Anexo B).

El diagnostico realizado en el centro de educación preescolar El Castillo del Saber refleja que la institución previamente había definido una política y objetivos de calidad, sin embargo no hay un sistema de gestión de calidad documentado como lo exige la norma.

La institución también posee una infraestructura adecuada que cumple los requisitos de la prestación del servicio y satisface las expectativas del cliente, además de contar con el personal idóneo y necesario que se encuentra altamente motivado y contribuye al logro de los objetivos organizacionales y de calidad.

De igual manera otro punto a favor en cuanto a la gestión de calidad, es la facilidad de comunicación que tiene la entidad tanto con el entorno como con los clientes quienes demuestran satisfacción con el servicio obtenido y promueven su demanda.

Por otra parte la dirección se muestra motivada y comprometida con el crecimiento institucional a través de la calidad, lo cual resulta ser una gran ventaja para comenzar a planificar el sistema y replantear la administración por procesos a través del ciclo PHVA.

Sin embargo, a pesar de las grandes ventajas encontradas en la organización, también se pueden observar algunas falencias como por ejemplo la falta de documentación y la falta de recursos financieros. Lo anterior podría generar un retraso en el proceso de implementación del SGC, aunque valiéndose de las ventajas corporativas encontradas, podrían plantarse estrategias para mejorar las falencias que se presentan.

La implementación del sistema de gestión de calidad es un proceso mediante el cual se mejoran muchos aspectos organizacionales y se optimizan los recursos y procesos obteniendo eficiencia y eficacia en la prestación del servicio, y mejorando continuamente. A continuación se describen los hallazgos encontrados según los requisitos de la norma ISO 9001:2008

- **Numeral 4. Sistema de Gestión de Calidad.** La entidad tiene identificados los procesos del SGC y establecida la política y objetivos de calidad; tiene pendiente la mapa de procesos la interacción de los mismos, y la documentación de procesos y procedimientos.
- **Numeral 5. Responsabilidad de la Dirección.** la institución cuenta con un manual de funciones y con los canales de comunicación. Aun no se ha realizado el procedimiento de revisión por la dirección
- **Numeral 6. Gestión de recursos.** se cuenta con los recursos como el talento humano, instalaciones, equipos, recursos financieros, sistemas de información y comunicación, al igual que el ambiente de trabajo favorable. Aun falta la documentación de la provisión de recursos para el funcionamiento del sistema y la innovación tecnológica.
- **Numeral 7. Prestación del servicio educativo.** La planificación se realiza mediante el desarrollo del PEI y para la determinación de los requisitos de los usuarios se realiza una retroalimentación pero esto no se encuentra debidamente documentado. En cuanto al proceso de compras no existe el procedimiento documento para selección de proveedores y verificación de los bienes y servicios comprados, además en lo que respecta a los procesos relacionados con el cliente no se hace uso de los buzones de sugerencias.
- **Numeral 8. Medición, análisis y mejora.** Se utilizan mecanismos para el seguimiento al usuario, como son las encuestas de satisfacción y entrevistas. No existe el procedimiento documentado de auditorías internas y no se realiza un seguimiento de los procesos a través de indicadores de gestión por lo cual resulta difícil identificar las No conformidades del sistema y por lo tanto no se pueden realizar planes de mejoramiento

3. PLANEACION ESTRATEGICA

3.1 ANALISIS DE FACTORES EXTERNOS

- **Comunicación con el cliente:** Este factor resulta ser una oportunidad mayor de gran impacto dentro de la institución ya que la comunicación es la forma en que la dirección determina las necesidades de los usuarios y trata de satisfacerlas en su totalidad, el cliente tiene la posibilidad de comunicarse directamente con la institución a través de la administración, quien concede entrevistas y donde puede darse cuenta de cuáles son sus expectativas puntualmente.
- **Capacidad competitiva:** Representa una oportunidad menor puesto que la entidad cuenta con estabilidad organizacional y ofrece un servicio de calidad con valor agregado, sin embargo no tiene la suficiente capacidad financiera para ampliar la prestación del servicio ni generar recursos adicionales para generar crecimiento institucional que le permita sobresalir ante la competencia.
- **Alianzas Estratégicas:** La institución mantiene relaciones institucionales a través de la Asociación de Instituciones Preescolares “ASINPRE”, la cual fue gestionada por la directora de “El Castillo del Saber” y mediante la cual se generan proyectos que contribuyen al mejoramiento del servicio educativo en la ciudad de Pasto; es por esto que se considera a este factor como una oportunidad altamente beneficiosa y de gran ayuda para el desarrollo del sector educativo preescolar.
- **Innovación:** La capacidad de innovación de la entidad es muy baja y representa una amenaza frente a la competencia quien cada día es más fuerte en este aspecto, de igual manera los cambios del entorno requieren que la institución este innovando periódicamente para mejorar la prestación del servicio, sin embargo al no tener los recursos financieros necesarios para hacerlo el centro educativo se ve estancado en este aspecto generando cierto tipo de insatisfacción en el usuario.
- **Cumplimiento de las leyes de educación:** Este aspecto representa una oportunidad mayor para la organización al actualizar constantemente la reglamentación institucional de acuerdo con los requisitos gubernamentales del ministerio y secretarías de educación; logrando así permanencia y reconocimiento por parte del sector educativo dentro del municipio de Pasto.
- **Adaptación a los cambios del entorno:** El entorno cambia frecuentemente y ante esto la organización presenta dificultades adaptativas ya que no cuenta con los recursos financieros necesarios para cumplir totalmente con

las exigencias del mismo, por lo tanto, este factor representa una amenaza, ya que la competencia es siempre activa y responde ante las necesidades del entorno de manera mas rápida y eficiente.

- **Nivel de endeudamiento:** La capacidad financiera de la institución no es muy favorable, por lo tanto tampoco existe un buen nivel de endeudamiento, lo que ocasiona que la entidad tenga que valerse de diferentes opciones como las alianzas estratégicas para mejorar continuamente la prestación del servicio educativo, lo anterior resulta ser una amenaza, ya que si se contara con mayores recursos financieros podría implementar nuevas y mejores estrategias que le permitan ampliar los horizontes organizacionales y mejorar la prestación del servicio.
- **Presupuesto asignado por el gobierno para la educación:** El presupuesto asignado por las instituciones gubernamentales es una oportunidad para mejorar la prestación del servicio, puesto que a través de los recursos que se generan por parte del gobierno, el centro de educación preescolar “El Castillo del Saber” puede crecer a nivel financiero y por ende expandir el servicio prestado mejorando su calidad y cumpliendo las expectativas de los usuarios en su totalidad.
- **Ingreso de nuevos competidores:** El ingreso de nuevos competidores al sector educativo preescolar representa una amenaza ya que la demanda puede bajar y las nuevas instituciones podrían implementar técnicas nuevas de educación a las cuales la organización podría no tener acceso por la falta de recursos o por la falta de innovación en el servicio.

3.1.1 Matriz De Evaluación de Factores Externos (MEFE) . Teniendo en cuenta que un puntaje de 2,5 (Ver Anexo C) indica un nivel medio entre amenazas y oportunidades del entorno. Se puede decir que el Centro de Educación Preescolar “El Castillo del Saber” supera las expectativas del medio externo al obtener un puntaje de 3,04 por encima de la media. Lo anterior significa que las oportunidades de la institución como la comunicación con el cliente, las alianzas estratégicas, el cumplimiento con el Marco Legal, la Capacidad Competitiva y el presupuesto asignado por el entes gubernamentales, permiten contrarrestar las amenazas tales como la adaptación a los cambios del entorno, el ingreso de nuevos competidores y el nivel de endeudamiento. Sin embargo esto demuestra la necesidad de analizar las amenazas que afectan mayormente, desarrollar una estrategia para superarlas y lograr que se conviertan en oportunidades; de la misma manera se debe aprovechar las oportunidades detectadas para el mejoramiento continuo.

3.2 ANALISIS DE FACTORES INTERNOS

- **Disponibilidad de recursos financieros:** Representa la mayor debilidad para la institución, ya que el no contar con los suficientes recursos financieros, la organización se estanca y no puede implementar procesos de mejora e innovación que le permitan satisfacer las necesidades de los usuarios en su totalidad e incentivar el crecimiento institucional.
- **Disponibilidad de recursos humanos:** La institución cuenta con el personal idóneo para la prestación del servicio, además de profesionales especialistas en prestar servicios adicionales como el de nutrición y asesoría psicológica para niños. Lo anterior hace que la organización cuente con una gran fortaleza en cuanto a servicios adicionales y atención al usuario, la cual se realiza de manera personalizada debido a la disponibilidad de tiempo del personal.
- **Resistencia al cambio:** A pesar del compromiso que presenta el personal con la institución, éste no se encuentra preparado para cambios, por lo tanto muestra resistencia e inconformismo ante ellos, generando estancamiento organizacional. Lo anterior representa una debilidad de gran impacto ya que detiene el crecimiento institucional logrando insatisfacción del cliente.
- **Inversión en Tecnología:** Ante la resistencia al cambio por parte del personal y a causa de falta de recursos financieros, es notable la insuficiente inversión en tecnología e innovación, lo cual representa una notable debilidad que crea estancamiento organizacional y le da a la competencia, mejores oportunidades de demanda.
- **Calidad del servicio educativo:** Este factor representa la mayor fortaleza de la institución al demostrar que la formación integral e integrada de los niños es de calidad y suficiente para que puedan continuar con el proceso de educación. El centro de educación preescolar “El Castillo del Saber” es reconocido por su buen desempeño tanto educativo como humano desde la etapa inicial hasta la graduación ofreciendo servicios adicionales de formación y asegurándose de que los beneficiarios se sientan preparados para ascender a una nueva etapa.
- **Ambiente de trabajo:** El clima organizacional es favorable para la correcta ejecución de todas las actividades laborales, lo cual logra como resultado la satisfacción del usuario al poder prestar un servicio de calidad garantizado que se visualiza en las capacidades adquiridas por los estudiantes.
- **Instalaciones adecuadas:** La institución cuenta con las instalaciones adecuadas, con espacios amplios y cómodos para llevar a cabo la ejecución del

servicio educativo de manera eficiente y eficaz, lo que representa una fortaleza de gran impacto para los clientes, quienes demuestran su preferencia por el servicio.

- **Imagen Institucional:** El centro educativo posee una página web mediante la cual realiza la publicidad pertinente para dar a conocer los beneficios que ofrece, la razón social, las instalaciones y el personal docente, además de promociones y ofertas en temporadas de matrícula. De igual manera también dan a conocer el servicio ofrecido a través de volantes y folletos por medio de los cuales el usuario accede fácilmente a la información.
- **Direccionamiento Estratégico:** La organización tiene bien definida la filosofía institucional, la cual sirve de guía para la realización de estrategias y planes de mejoramiento de la entidad en general enfocándose en el servicio prestado y en la calidad del mismo. Lo anterior representa una fortaleza, a pesar de no tener implementado aun el sistema de gestión de calidad.

3.2.1 Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI). El resultado obtenido 2,96 (Ver anexo D). Indica que el centro de educación presenta dentro sus factores críticos mayores fortalezas como la calidad de servicio, el ambiente de trabajo la imagen institucional y la disponibilidad de recursos humanos y físicos. En cuanto a las debilidades la disponibilidad de recursos financieros, inversión en tecnología y resistencia al cambio son los que mayor impacto generan dentro del centro educativo, estas debilidades pueden ser resueltas a través de estrategias realizadas mediante el aprovechamiento de las fortalezas encontradas. A nivel interno la institución se encuentra en un nivel favorable donde puede realizar planes de mejoramiento y promover el crecimiento organizacional.

3.3 MATRIZ DOFA

Este diagnóstico permite conocer la experiencia actual que podría tener un impacto positivo o negativo en la Institución, la posible respuesta del centro educativo ante riesgos potenciales de los clientes, y la rapidez y la eficacia para la toma de decisiones. (Ver Anexo E)

3.3.1 Estrategias DA

- **Mejorar la capacidad de gestión de la institución para corregir la falta de innovación y así poder competir ante el ingreso de nuevas entidades.:** La competencia cada día es mas fuerte por lo tanto es necesario mejorar la capacidad de gestión de la institución para lograr ser innovadores y estar

cambiando periódicamente las metodologías de enseñanza a través de nuevos mecanismos y tecnología avanzada, de esta manera será más fácil ser mas competitivos y combatir el ingreso de nuevas instituciones al medio educativo preescolar.

- ***Mejorar el nivel de endeudamiento para poder realizar inversión en tecnología y así cambiar paulatinamente la actitud de resistencia al cambio del personal.***: Mejorando la capacidad de financiamiento de la institución podría realizarse mayor inversión en tecnología e innovación, lo cual generaría, a través del tiempo, un cambio paulatino de la actitud de resistencia al cambio por parte del personal, al darse cuenta que mediante las nuevas técnicas de comunicación e información, se establecen mejores relaciones con el cliente y así mismo aumentaría la demanda.

3.3.2 Estrategias FA

- ***Valerse de la excelente calidad del servicio y del estable ambiente de trabajo para combatir el ingreso de nuevos competidores y mejorar el nivel de innovación.***: La institución, al prestar un servicio educativo de calidad y al contar con un ambiente de trabajo estable, cuenta con grandes posibilidades de enfrentar el ingreso de nuevos competidores, ya que la clientela prefiere obtener un servicio de calidad. De esta manera, la demanda estudiantil aumentará y le dará a la entidad la posibilidad de incrementar su nivel de innovación.
- ***Aumentar la demanda de la entidad a través de publicidad, donde se resalte la calidad del servicio y a través de los resultados obtenidos se mejore el nivel de endeudamiento.***: La calidad del servicio prestado es la mayor fortaleza que tiene la institución, ya que a través de ella puede extender su demanda utilizando publicidad a través de los diferentes medios de comunidad, de esta manera se logrará mejorar el nivel de endeudamiento al incrementar los ingresos, como resultado de la entrada de nuevos clientes.

3.3.3 Estrategias DO

- ***Utilizar las alianzas estratégicas de la entidad para mejorar su capacidad financiera y su nivel de inversión en tecnología.***: La institución es reconocida por las relaciones interinstitucionales que ha gestionado desde su inicio, este aspecto es una gran oportunidad para poder mejorar su capacidad de financiamiento e incrementar su nivel de inversión en tecnología, ya que se podrían realizar alianzas estratégicas que le permitan crecer financieramente y de la misma manera poder invertir en tecnología avanzada y nuevas técnicas de enseñanza que mejoren la prestación del servicio y cumplan con los requisitos de los usuarios en su totalidad.

- ***Combatir la resistencia al cambio logrando que el personal se identifique con la entidad a través de la comunicación con el cliente.***: La resistencia al cambio es un problema que estanca a la organización en muchos aspectos, sin embargo, a través del excelente sistema de comunicación con el cliente que posee, podría corregirse este aspecto al generarse un sentido de pertenencia por parte del personal que querrá lograr crecimiento organizacional en todos los aspectos.

3.3.4 Estrategias FO

- ***Aprovechar las alianzas estratégicas para dar a conocer la calidad del servicio educativo a través de la certificación en ISO 9001:2008.*** Las relaciones interinstitucionales son de gran ayuda para poder dar a conocer la calidad del servicio prestado por la organización en el sector educativo preescolar. Esta es una estrategia muy favorable ya que a través de ella se podría obtener mayor clientela y por ende mayores ingresos que permitirán que la institución crezca y se fortalezca con el tiempo.
- ***Mantener el ambiente de trabajo mediante la obtención de resultados, producto de la facilidad de comunicación con el cliente.***: Los mecanismos de comunicación con el cliente establecidos por la entidad educativa generan buenos resultados en muchos aspectos, entre ellos el ambiente laboral, el cual se fortalece al cumplir las expectativas y necesidades de los usuarios, quienes expresan su gratitud hacia el personal y motivan su pertenencia dentro de la institución.

4. DESARROLLO DEL MANUAL DE CALIDAD

4.1 GENERALIDADES

4.1.1 Objetivo. El presente manual tiene como objetivo definir el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en el establecimiento educativo “El Castillo del Saber”, así como sus procesos y la interacción de los mismos.

Además el manual muestra una descripción general de la estructura del Sistema conforme a la NTC ISO 9001:2008, lo cual permitirá a la comunidad educativa y otras partes interesadas comprender como el centro Educativo a través del Sistema de Gestión de Calidad, busca satisfacer sus necesidades y expectativas.

4.1.2 Alcance y Exclusiones del Sistema. El Sistema de Gestión de Calidad da cubrimiento todos los procesos necesarios para la prestación del servicio educativo en el nivel preescolar que ofrece el Establecimiento educativo El Castillo del Saber.

El Numeral 7.3 es una exclusión del Sistema debido a que el Diseño y Desarrollo de la prestación del Servicio Educativo está delimitado por los requisitos legales que determina el Ministerio de Educación Nacional

El Numeral 7.5.5 se excluye del Sistema ya que dentro del proceso educativo no hay ningún producto que deba identificarse, manipularse, embalsarse, almacenarse y protegerse, a excepción de la documentación del sistema cuyo control se describe en los numerales 4.2.3 y 4.2.4.

El Numeral 7.6 es una exclusión del Sistema debido a que para el control y Seguimiento no se utilizan dispositivos físicos que sea necesario verificar y calibrar.

4.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

4.2.1 Información Institucional. El centro de educación preescolar “El Castillo del Saber”⁴ con Licencia de funcionamiento número 118 del 21 de mayo de 1987 y Aprobación de estudios Resolución 6571 del 31 de mayo de 1988 de la Secretaria de Educación Municipal de Pasto, es una institución educativa privada ubicada en la Carrera 29 No. 15-44, en el Barrio San Andrés en la ciudad de Pasto.

Dedicada a prestar el servicio de formación inicial de niños de uno a cinco años de edad, se basa en la estimulación del desarrollo integral e integrado individual del estudiante, de acuerdo a sus necesidades e intereses propios, a su contexto sociocultural y con el fin de mejorar la calidad educativa; además se incluye estrategias pedagógicas capaces de contemplar las necesidades inherentes del desarrollo de la personalidad infantil que permitan cultivar el cuerpo, la mente y el espíritu.

Se fundamenta en la estimulación de la Autonomía, como herramienta básica de la autoestima, por eso de acuerdo en el grado en el cual se encuentre el niño es tratado con el respeto e importancia de su jerarquía “*Real*”: Caminadores (Un año y medio) *Condes y Condesas*, Párvulos (2-3 años) *Duques y Duquesas*, Prejardín (3-4 años) *Príncipes y Princesas* y Jardín (4-5 años) *Reyes y Reinas*.

Además, el centro educativo cuenta con metodología vivencial a través de proyectos lúdicos pedagógicos de aula que se desarrollan desde el inicio de la institución, la cual lleva 23 años de trayectoria y presta servicios adicionales como por ejemplo la iniciación al idioma inglés, un programa de Matro-Natación, educación musical e iniciación a la informática. Ofrece transporte puerta a puerta y servicio de lonchera con asesoría nutricional.

Su propietaria y directora, Magíster María Patricia Zutta Burbano ha logrado que la entidad sea una de las mas reconocidas en su ámbito dentro de la ciudad, contando con un equipo de docentes altamente cualificados, con especialidad en educación preescolar y especialización en áreas complementarias. Además del personal necesario para dar cumplimiento a la prestación del servicio educativo. La institución se fundamenta en el Proyecto Educativo Institucional PEI “Aprender a vivir juntos con autonomía y liderazgo” en el cual intervienen algunas dimensiones en forma simultánea e interrelacionada, como la participación, la

⁴ Los componentes del direccionamiento estratégico fueron realizados por la institución previamente a este documento, a excepción de los valores y principios que se han desarrollado como parte de la propuesta. La visión, misión, política y objetivos de calidad contienen algunas modificaciones que se realizaron en consenso con la dirección en el transcurso del diseño del sistema de Gestión de calidad.

investigación, la comunicación, la reflexión y análisis. Ellas permiten concertar las bases fundamentales de los procesos pedagógicos, administrativos y de interacción comunitaria que desarrollan las instituciones educativas.

Al concebir la escuela como una comunidad educativa en donde se generan múltiples maneras de ver el mundo, espacios de reflexión intercultural, aprendizajes significativos y momento de dialogo y de participación, es necesario transformar sus estructuras cerradas, autoritarias y rígidas por otras, flexibles y abiertas.

4.2.2 Misión. El Centro de Educación Preescolar “EL CASTILLO DEL SABER”, es una institución educativa privada aprobada por Secretaria de Educación Municipal, mediante resolución 6571 del 31 de Mayo de 1988, que desarrolla Educación Preescolar inicial en los Grados Caminadores, Párvulos, Prejardín y Jardín; contamos con personal calificado para garantizar la estimulación de todas las dimensiones del desarrollo de los niños y niñas, logrando una educación integral con base en la satisfacción de sus necesidades, intereses y expectativas.

4.2.3 Visión. El Centro De Educación Preescolar “EL CASTILLO DEL SABER”, será el REY de los Preescolares, Institución líder en el Municipio de Pasto, obtendremos la más alta Calidad educativa de acuerdo con las necesidades del entorno y las exigencias de las nuevas generaciones.

4.2.4 Valores.

- Respeto
- Autonomía
- Integridad
- Ética
- Honestidad
- Responsabilidad
- Liderazgo

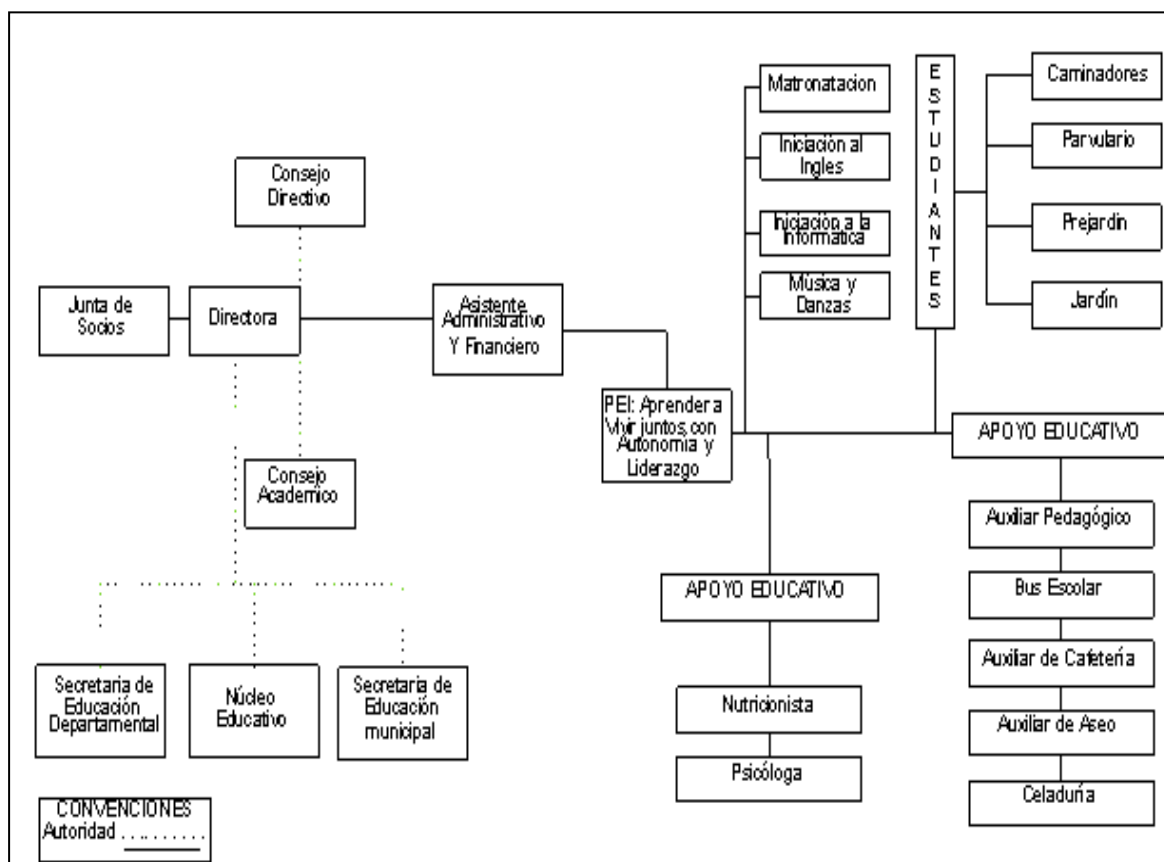
4.2.5 Principios

- Humanismo: se basa en la integridad, el respeto y la importancia con que se trata a cada uno de los estudiantes y beneficiarios de la institución.

- Participación: derecho a la libre opinión tanto de los miembros de la institución como de los beneficiarios de la misma, con el fin de lograr sentido de pertenencia y cumplimiento de los objetivos organizacionales y de calidad.
- Comunicación: facilidad de distribución de la información dentro y fuera de la entidad para armonizar el ambiente de trabajo y hacerlo más ágil.
- Responsabilidad: cumplimiento de los deberes y funciones asignadas a cada integrante de la institución para satisfacer las necesidades de los beneficiarios.
- Transparencia: ética profesional al cumplir con expectativas de los usuarios en cada una de las actividades realizadas dentro y fuera de la institución.

4.2.6 Estructura Organizacional

Figura 1. Organigrama del centro de educación preescolar El Castillo del Saber



Fuente: Dirección centro de educación preescolar El Castillo del Saber.

4.2.7 Política De Calidad. El Centro de Educación Preescolar “EL CASTILLO DEL SABER”, está enfocado hacia la prestación de un servicio educativo de alta Calidad satisfaciendo las expectativas educativas y sociales de los niños, niñas, padres de familia y comunidad en general.

Cuenta con un Talento Humano idóneo, que brinda educación integral, forjando una serie de principios y valores ciudadanos y personales que contribuyen a un excelente proceso de socialización. Además se cuenta con una infraestructura adecuada para el aprendizaje con lo cual garantizamos la mejora continua en los procesos que conforman el que hacer de la organización.

4.2.8 Objetivos De Calidad

- Desarrollar el Proyecto Educativo Institucional, basado en valores y en el desarrollo de competencias, acorde con la filosofía institucional y con las necesidades y exigencias del entorno.
- Estimular en la Comunidad Educativa la responsabilidad frente al entorno ecológico y social.
- Fomentar canales de comunicación con los padres de familia y acudientes, que permitan un proceso educativo interactivo y de responsabilidad compartida.
- Promover entre la Comunidad Educativa el trabajo en equipo para lograr la Cultura de Calidad y la mejora continua en la institución.
- Generar auto sostenibilidad y rentabilidad financiera en beneficio del crecimiento y desarrollo institucional, con base en el buen uso de los recursos e insumos.
- Mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad.

4.3 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (NUMERAL 4)

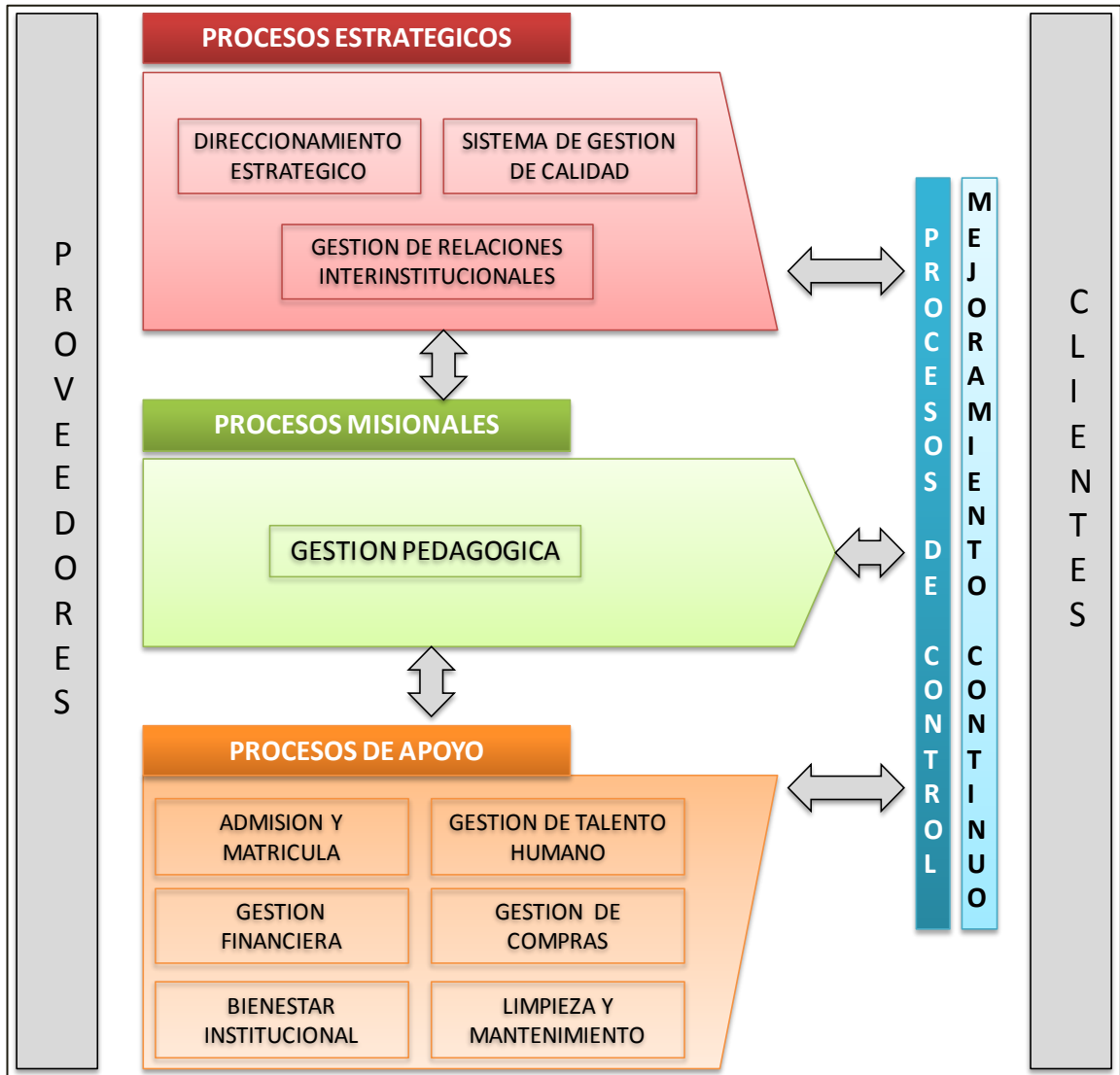
4.3.1 Descripción de los Procesos. Para una descripción más detallada cada uno de los procesos posee su respectiva ficha de caracterización (Ver Anexo F)

Cuadro 1. Descripción de los procesos del SGC

PROCESOS	OBJETIVO	DOC. DE REFERENCIA
PROCESOS ESTRATEGICOS		
Dir. Estratégico	Orientar a la organización con base en su misión y su visión con el fin de asegurar el mejoramiento continuo y la satisfacción del usuario.	DE-CR-01
Gestión de calidad	Implementar el Sistema De Gestión de Calidad, para el cumplimiento de los requisitos del usuario y el mejoramiento continuo de la organización.	GC-CR-01
G. de relaciones interinstitucionales	Generar relaciones mutuamente provechosas para el beneficio de ésta y otras instituciones de educación preescolar.	GRI-CR-01
PROCESOS MISIONALES		
Gestión Pedagógica	Establecer la planeación, desarrollo y seguimiento del proyecto pedagógico institucional teniendo en cuenta la normatividad legal, el direccionamiento estratégico y la política de calidad para estimular todas las dimensiones de desarrollo de los estudiantes, logrando una educación integral e integrada de acuerdo a las necesidades e intereses de los mismos, con participación de la comunidad.	GPE-CR-01
PROCESOS DE APOYO		
Gestión Financiera	Gestionar eficientemente los recursos financieros de la organización, a fin de alcanzar las metas y objetivos propuestos.	GF-CR-01
Limpieza, mantenimiento y Vigilancia	Velar por el mantenimiento en buenas condiciones de las instalaciones de la organización y por la limpieza de las mismas.	LMV-CR-01
Gestión del Talento Humano	Administrar el Talento Humano de la organización, logrando que sea más competente y que se encuentre realmente involucrado con todos los procesos.	GTH-CR-01
Gestión de compras y Suministros	Garantizar que las compras que se realicen cumplan con los requisitos de calidad necesarios para el prestación del servicio educativo	GCS-CR-01
Bienestar	Generar acciones que favorezcan el bienestar de los usuarios	BSR-CR-01
Admisión y matrícula	Suministrar información sobre la oferta educativa y formalizar la vinculación del estudiante de forma ágil.	AYM-CR-01
PROCESO DE CONTROL		
Mejoramiento Continuo	Tomar acciones basadas en los resultados de los procesos, con el fin de garantizar la eficacia de los mismos y la obtención de buenos resultados	MC-CR-01

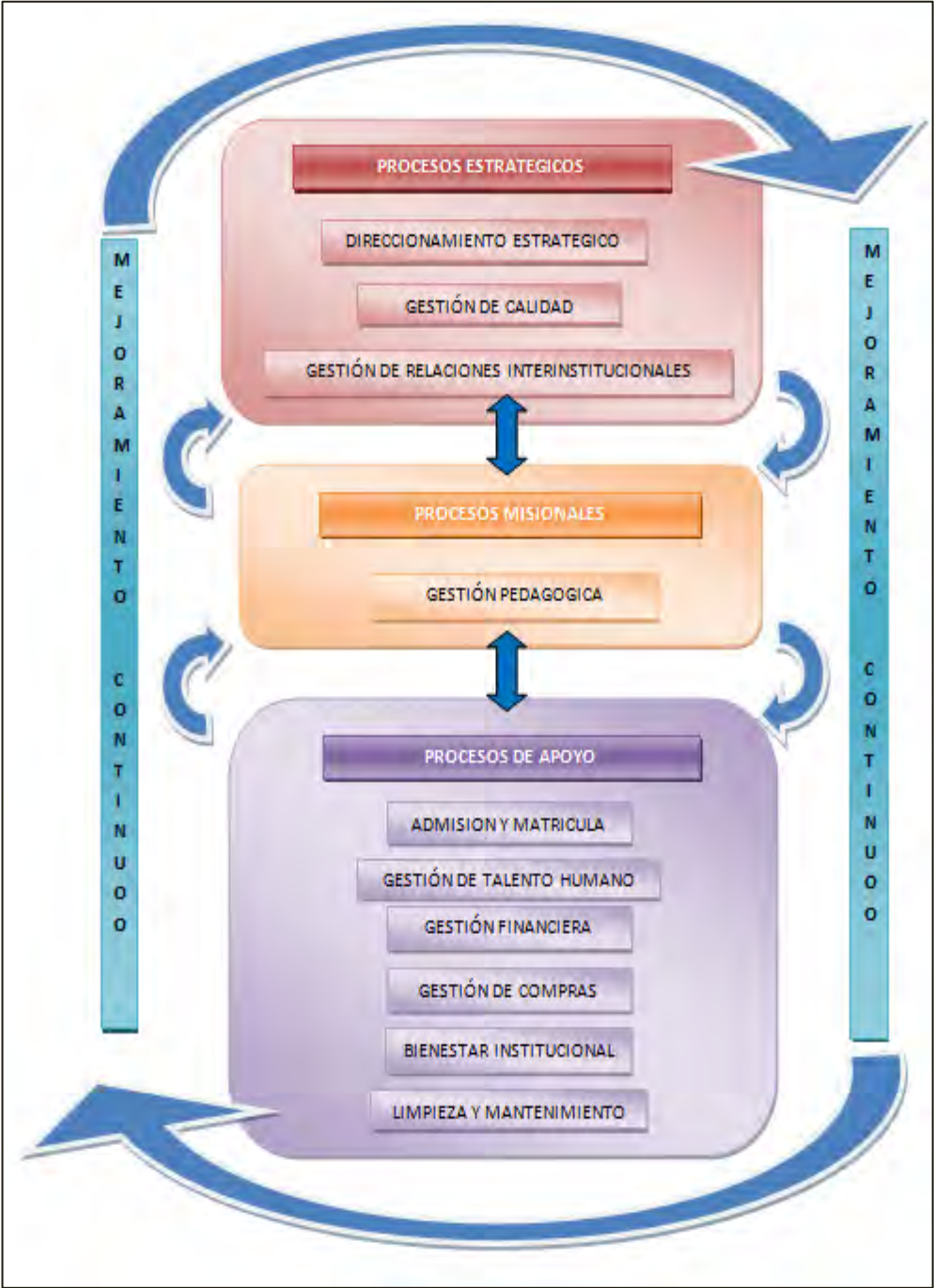
4.3.2 Mapa De Procesos

Figura 2. Mapa de procesos.



4.3.3 Interacción De Procesos

Figura 3. Interacción de procesos



4.3.4 Requisitos de la documentación.

- **Manual de calidad.** El manual de calidad del centro educativo El Castillo del Saber”, describe el alcance del sistema y la interacción de sus procesos. Además este documento considera o hace referencia a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001-2008.
- **Control de documentos.** Para efectos del control de documentos, resultado del Sistema de Gestión de Calidad, la institución ha decidido realizar un procedimiento mediante el cual se elabore, apruebe, almacene, divulgue, revise periódicamente, actualice y se haga un control sobre los documentos obsoletos. Además cada documento debe llevar una codificación específica para asegurarse de que cada uno de ellos tenga fácil acceso para el personal que lo requiera y que se controla su distribución. El lugar de almacenamiento debe permitir que los documentos permanezcan legibles y fácilmente identificables. Todo lo anterior de acuerdo con las normas NTC ISO 9001:2008 y la GTC 200.

En el procedimiento de control de documentos GC-PR-07, se hace referencia al Listado Maestro de Documentos Internos GC-REG-01 y el Listado Maestro de Documentos Externos GC-REC-02. (Ver Anexos G y H)

- **Control De Registros.** Para el control de registros la institución ha establecido un procedimiento mediante el cual se identifiquen, almacenen, protejan, recuperen, retengan y se ubique la disposición final de cada uno de los registros, los cuales deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Además cada uno debe tener su respectiva codificación.

En este procedimiento GC.PR-08, se hace referencia al Listado Maestro de Registros GC-REC-03 (Ver Anexo I)

4.4 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN (NUMERAL 5)

4.4.1 Compromiso De La Dirección. El compromiso de la Dirección del Centro Educativo El Castillo del Saber, se encuentra expuesto en el GC-REG-.04. (Anexo J) Este debe comunicarse a toda la institución, establecer la política de calidad que se encuentra en el numeral 1.7. de este manual, asegurar el establecimiento de los objetivos de calidad que se encuentran en el numeral 1.8. De este manual.

4.4.2 Enfoque Al Cliente. La Institución El Castillo del Saber se asegurará de que la prestación del servicio educativo responda a las necesidades y expectativas de sus beneficiarios y partes interesadas ya que de esto depende su satisfacción.

La dirección se compromete a realizar un seguimiento a través de encuestas o entrevistas frente a la percepción de beneficiarios y partes interesadas, a fin de tomar las acciones necesarias para satisfacer continuamente sus expectativas y necesidades.

4.4.3 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

Cuadro 2. Matriz de responsabilidades

PROCESO	RESPONSABLE	FUNCION
Estratégicos		
Direccionamiento Estratégico	Directora	Encaminar a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
Gestión de Calidad	Directora.	Dar cumplimiento a los requisitos de los beneficiarios a través de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
Gestión de Relaciones Interinstitucionales	Directora	Establecer relaciones beneficiosas con otras instituciones para generar mayor satisfacción del usuario.
Misionales		
Gestión Pedagógica	Directora	Garantizar una educación integral e integrada que este de acuerdo con las necesidades y expectativas de los estudiantes, además de incentivar la participación de la comunidad en este proceso.
De Apoyo		
Gestión Financiera	Directora	Gestionar adecuadamente los recursos financieros de la organización para cumplir los objetivos de la misma.
Limpieza y Mantenimiento	Encargada de Servicios Generales	Mantener en buenas condiciones las instalaciones y materiales de la institución.
Gestión del Talento	Directora	Lograr que el personal se

PROCESO	RESPONSABLE	FUNCION
Humano		encuentre realmente involucrado con la institución y con la satisfacción del usuario, y que al mismo tiempo sea más competente.
Gestión de Compras	Directora	Gestionar eficientemente los recursos para la realización de las compras con el fin de que éstas sean las adecuadas para la prestación del servicio.
Bienestar	Directora, Nutricionista, Instructores, Psicóloga, transportador	Realizar actividades complementarias que contribuyan a la formación educativa de los estudiantes.
Matricula	Directora	Formalizar el vínculo de los usuarios con el servicio educativo prestado por la institución.
De Control		
Mejoramamiento Continuo	Directora	Realizar la retroalimentación necesaria para garantizar el correcto funcionamiento de la institución a través de planes de mejoramiento.

4.4.4 Representante de la Dirección. La dirección del centro de educación preescolar “El Castillo del Saber” ha decidido designar a Mónica Jiménez Quiroz, como representante de la dirección, quien debe: asegurarse de que se implementan y mantienen los procesos necesarios del Sistema de Gestión de Calidad, informar a la dirección sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora, y asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los beneficiarios en todos los niveles de la institución.

4.4.5 Comunicación Interna. La institución ha establecido un procedimiento de comunicación interna GTH-PR-17, en el que se determina un plan de comunicación GTH-PL-01 que es la base para garantizar el correcto funcionamiento de este procedimiento y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad a través de canales de comunicación que suministran la información necesaria para cumplir con los requerimientos de los beneficiarios.

4.4.6 Revisión por la Dirección. La dirección llevará a cabo una revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad cada 6 meses, a fin de evaluar su funcionamiento, conveniencia, adecuación y eficacia, y determinar las acciones que se deben llevar a cabo para asegurar el mejoramiento continuo del sistema.

El procedimiento de Revisión por la dirección, está expuesto en MC-PR-01.

4.5 GESTION DE RECURSOS (NUMERAL 6)

4.5.1 Provisión de Recursos. La dirección del Centro Educativo El Castillo del Saber, determina las necesidades de recursos y garantiza la disponibilidad de los mismos para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La provisión de recursos necesarios para cada proceso son identificados en la ficha de caracterización de procesos respectiva.

4.5.2 Gestión de Recursos Humanos. La dirección del Establecimiento Educativo El Castillo del Saber asegura la gestión adecuada de recursos humanos, a fin de que todo el personal que está involucrado en los procesos del sistema que afectan la calidad del servicio educativo, esté debidamente cualificado, mediante el uso adecuado de las prácticas de talento humano.

El proceso de gestión del talento humano, se encuentra caracterizado en el GTH-CR-01.

El equipo de calidad detecta las necesidades de formación de personal cuyas actividades afecten la calidad del servicio educativo. Esta información se remite a la dirección para el diseño del Plan de Capacitación y formación GTH-REG-02

4.5.3 Infraestructura Y Ambiente De Trabajo. El Centro Educativo cuenta con los recursos necesarios y adecuados para dar cumplimiento a los requisitos del beneficiario. En cuanto a infraestructura:

- Instalaciones físicas y espacios de trabajo adecuados
- Equipos necesarios para los procesos
- Servicios de apoyo como el transporte.

En lo que se refiere al Ambiente laboral se ha considerado condiciones como:

- Seguridad y Ergonomía
- Temperatura, Humedad e iluminación
- Limpieza
- Dotación de material necesario para la realización de cada actividad

4.6 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO (NUMERAL 7)

4.6.1 Planificación de la realización del servicio educativo. El Castillo del Saber, hace evidencia de la planeación del servicio educativo, que hace parte del proceso Misional CR-P-GP-001, mediante la formulación de los objetivos de calidad enunciados en el numeral 1.8 de este manual, la realización del proyecto institucional, los documentos que permiten garantizar los resultados de los procesos, así como los registros que proporcionan evidencia de la prestación del servicio y cumplimiento del marco legal vigente.

La planificación de la calidad del servicio Educativo está expuesta en el Plan operativo de calidad. GC-PL-03

4.6.2 Procesos relacionados con el Cliente. Los requisitos relacionados con el servicio educativo, son determinados mediante la aplicación la normatividad interna y externa que rige a la institución y la retroalimentación de los usuarios. En consecuencia, algunos de los requisitos detectados son:

- Atención adecuada: Los beneficiarios buscan instituciones que generen confianza.
- Buen Estado De Las Instalaciones: Los estudiantes necesitan espacios amplios con buenas condiciones para mejorar su ambiente de aprendizaje.
- Nivel De Enseñanza Adecuado: El contenido de las materias debe ser acorde y claro de acuerdo a la edad y capacidad cognoscitiva del estudiante.
- Disponibilidad De Recursos: Los estudiantes necesitan una dotación adecuada de materiales para el desarrollo de sus actividades.
- Servicios Adicionales: Los padres de familia valoran los servicios adicionales que generan mayor bienestar para sus hijos, como el transporte, el restaurante etc.

- Formación Lúdica: Los padres de familia buscan instituciones que ofrezcan formación complementaria para el desarrollo integral de sus hijos.
- Tarifas: El valor de las matriculas y pensiones se debe ajustar al presupuesto de los padres de familia y justificar la calidad del servicio.
- Personal Capacitado y Competente: El personal debe tener los conocimientos apropiados sobre la educación en nivel preescolar y buen manejo de la información del servicio educativo para garantizar la misión de la institución

4.6.3 Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio Educativo. Los requisitos del servicio para que la institución pueda satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas deben considerar:

- Cuerpo docente con el perfil adecuado para el manejo de los contenidos temáticos que requiere la educación preescolar y sus etapas.
- Ofrecer información oportuna y clara a los padres de familia.
- Conocimiento de las exigencias de la Secretaria de Educación con respecto a la educación preescolar.
- Personal calificado y eficiente en todos los procesos del sistema.
- Atención oportuna a peticiones, quejas o reclamos.
- Planeación del proyecto institucional acorde a los requisitos del usuario.
- Asignación de los recursos necesarios para la prestación del servicio educativo (material didáctico, aseo, etc.)
- Instalaciones amplias y suficientes
- Servicios de bienestar

En cuanto a los requisitos del servicio educativo, de acuerdo a la norma ISO 9001:2008 la institución debe evidenciar su cumplimiento y seguimiento mediante una Matriz de Requisitos GC-REG-10 (Ver Anexo K).

4.6.4 Comunicación con el Cliente. Los mecanismos del centro educativo EL Castillo del Saber, para gestionar una comunicación eficaz con los usuarios serán:

- Realiza encuestas de satisfacción del usuario de acuerdo al Procedimiento de evaluación de la satisfacción del cliente
- El uso de un buzón de sugerencias quejas y reclamos. Y su tratamiento a través del Procedimiento de atención Quejas MC-PR-02
- Hacer uso de medios de comunicación, reuniones, correo electrónico, página web para dar información de interés general.
- Realizar actividades dirigidas a la comunidad educativa

4.6.5 Compras. El proceso de Gestión de Compras y Suministros, planteado para el establecimiento educativo se encuentra descrito en la caracterización GCS-CR-01.

Dentro de este proceso se busca asegurar que se cumplen con las especificaciones de los materiales, equipos y contratación de servicios. Para esto el responsable de compras lleva a cabo el Procedimiento de Evaluación y Selección de proveedores GCS-PR-04, y registrarlos GCS-REG-02

La información generada Compras debe estar debidamente documentada para evidenciar el seguimiento de todo el proceso.

4.6.6 Verificación de los productos comprados. Los registros de compras: Registro de entrada y verificación de productos GCS-REG-01 donde se revisan las condiciones de los bienes y servicios adquiridos como cantidad, precio, cumplimiento y garantía.. Además debe manejarse un Formato control de devolución del producto GCS-FR-03 si se requiere.

4.6.7 Control de la prestación del servicio. El Castillo del Saber controla la prestación del servicio educativo de acuerdo a la normatividad vigente, las caracterizaciones de cada uno de los procesos la documentación que contiene información de las características del servicio. Estos se encuentran referenciados en el Listado maestro de documentos y el listado Maestro de Registros.

4.6.8 Validación de los procesos de la prestación del servicio. La institución valida la prestación del servicio mediante el seguimiento a los procesos que afectan el servicio educativo, la revisión periódica a través de indicadores y resultados de la evaluación de la satisfacción de los usuarios

4.6.9 Identificación y trazabilidad. La trazabilidad del centro educativo El Castillo del Saber, se da mediante el seguimiento al cumplimiento de los proyectos pedagógicos y el plan de mejoramiento en general

4.6.10 Propiedad del Cliente. La información personal de los beneficiarios es de su total propiedad. La Institución se encarga de organizar dicha información, y preservarla durante el tiempo de vinculación de los beneficiarios.

Si algún bien propiedad del estudiante la institución tomara acciones para solucionar y prevenir la recurrencia del suceso.

4.7 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA (NUMERAL 8)

4.7.1 Seguimiento y medición

- **Satisfacción del Cliente.** La institución realiza el seguimiento pertinente para analizar la conformidad con el servicio por parte de los usuarios a través de un buzón de sugerencias, donde cada uno de ellos pueden expresar la conformidad o inconformidad con la atención recibida por parte de la entidad, los resultados obtenidos se plasman en un formato de quejas, reclamos y solicitudes MC-FR-01, del cual resulta un informe presentado a la alta dirección, quien decide la solución pertinente para su resolución.
- **Auditoría Interna.** La entidad lleva a cabo el procedimiento de auditorías internas de calidad GC-PR-09 mediante el cual se planifican auditorías periódicamente para determinar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica de Calidad ISO 9001:2008. Este procedimiento se realiza a través de programas GC-REG-04 y planes de auditoría GC-PL-01 planteados con anterioridad a la ejecución de la auditoria y determinando los procesos a auditar y los responsables, además de tener en cuenta los resultados de auditorías anteriores. (Ver Anexo L)
- **Seguimiento y Medición de los Procesos.** Para dar cumplimiento al seguimiento y a la medición de los procesos la organización ha establecido indicadores de gestión en cada proceso, los cuales pueden ser fácilmente identificados en una matriz de indicadores GC-REG-07 donde se especifica el proceso al que pertenece, el nombre, el objetivo, la formula, la frecuencia de medición y el responsable. Este procedimiento se ha establecido con el fin de verificar la eficiencia y eficacia de la prestación del servicio educativo y la conformidad con los requisitos del usuario (Ver Anexo M)

- **Seguimiento y medición del servicio.** La institución realiza el procedimiento de seguimiento al servicio educativo a través de la satisfacción de los usuarios y lo mide mediante un informe de quejas, reclamos y solicitudes, y a través de la resolución de las mismas. Además se utilizan indicadores de gestión que evalúan el cumplimiento de los objetivos de cada proceso para garantizar la calidad de la prestación del servicio.

4.7.2 Control del producto no conforme. El centro de educación preescolar “El Castillo del Saber”, controla el producto no conforme a través del procedimiento de Control de Producto No Conforme GC-PR-10 que hace parte del proceso estratégico de gestión de calidad; y además mediante el análisis que quejas, reclamos y solicitudes realizadas por los usuarios de la institución.

4.7.3 Análisis de datos. La entidad recopila los datos que son producto de la medición a través de indicadores de gestión y realiza un análisis para determinar las fallas del sistema y proceder a tomar acciones correctivas, además de estudiar las quejas, reclamos y solicitudes de los usuarios. Lo anterior con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia del sistema de gestión de calidad y el cumplimiento de sus requisitos.

4.7.4 Mejora

- **Mejora Continua.** La organización ha establecido el proceso de Mejoramiento Continuo MC-CR-01 y garantiza la mejora continua a través de plan de mejoramiento general MC-PL-01, y los planes de mejoramiento específicos de cada proceso, basado en los resultados de auditorías internas de calidad, informes de quejas, reclamos y solicitudes, y resultados de la implementación de indicadores de gestión. Lo anterior con el fin de mantener el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. (Ver Anexo N)
- **Acción Correctiva.** La organización ha establecido un procedimiento de acciones correctivas MC-PR-05 para dar cumplimiento a la eliminación de las causas de no conformidades encontradas en auditorías de calidad y verificar que no vuelvan a ocurrir.

- **Acción Preventiva.** La institución ha implementado un procedimiento de acciones preventivas MC-PR-06 con el fin de eliminar las causas de no conformidades potenciales o problemas que puedan presentarse a futuro y que puedan interrumpir el funcionamiento del sistema de gestión de calidad. Para esto se evalúa los resultados de las acciones preventivas tomadas y se garantiza su efectividad.

ANEXO A. CARTA DE ACEPTACIÓN

San Juan de Pasto, Octubre 14 de 2011

Señores

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Universidad de Nariño

Cordial Saludo,

El motivo de la presente es para dar respuesta a la solicitud de las señoritas María Alejandra Caicedo Leitón y Eliana Carolina Erasso Muñoz, estudiantes del programa de Administración de Empresas de la Universidad de Nariño, para realizar el trabajo práctico del Diplomado en Sistemas de Gestión de Calidad basado en la Norma NTC ISO 9001:2008 dentro del Centro de Educación Preescolar "El Castillo del Saber". La institución quiere mostrar agradecimiento ante esta petición y demostrar su interés por la implementación del Sistema de Gestión de Calidad dando su aceptación ante la mencionada solicitud.

Por su atención anticipo agradecimientos.

Atentamente,



MARÍA PATRICIA ZUTTA BURBANO
Directora

ANEXO B. Diagnostico previo a la implementación del Sistema de Gestión de calidad

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:20008	QUE SE TIENE	QUE ESTÁ PENDIENTE
4. Sistema de Gestión de la Calidad		
4.1 Requisitos Generales	Definición de procesos	Mapa de procesos, interacción de procesos, control y seguimiento a los procesos, acciones de mejora.
4.2 Requisitos de la documentación	Política y objetivos de calidad, documentos necesarios para la prestación del servicio	Manual de Calidad, documentación de procedimientos, registros requeridos por la NTC ISO 9001:2008, documentos que aseguren la eficacia del sistema de gestión de calidad.
5. Responsabilidad de la dirección		
5.1 Compromiso de la dirección	Política y objetivos de calidad.	Evidencia del compromiso de la dirección con el sistema de gestión de calidad, disponibilidad de recursos necesarios para la implementación del sistema.
5.2 Enfoque hacia el cliente	Definición de requisitos del cliente	
5.3 Política de Calidad	Política de calidad comunicada dentro y fuera de la organización.	
5.4 Planificación	Objetivos de calidad	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	Manual de funciones, definición de responsabilidades del personal, canales de comunicación.	Representante de la dirección
5.6 Revisión por la dirección		Procedimiento de revisión por la dirección

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:20008	QUE SE TIENE	QUE ESTÁ PENDIENTE
6. Gestión de Recursos		
6.1 Provisión de recursos	Se proveen recursos para el cumplimiento de los requisitos del cliente.	Disponibilidad de recursos para la implementación del sistema de gestión de calidad.
6.2 Recursos humanos	Personal competente e idóneo para la prestación del servicio educativo preescolar y actividades adicionales que presta la institución.	
6.3 Infraestructura	Instalaciones adecuadas para la prestación del servicio, equipos de cómputo, servicio de transporte, sistemas de comunicación.	Software y hardware avanzado, innovación en tecnología.
6.4 Ambiente de trabajo	Ambiente de trabajo idóneo para la prestación del servicio, clima organizacional favorable que genera motivación del personal.	
7. Realización del producto		
7.1 Planificación de la realización del producto	Planificación de la realización del servicio bajo los parámetros del Ministerio de Educación Nacional, evidencias de la prestación del servicio.	Destinación de recursos específicos en cada proceso, actividades de seguimiento y verificación del desarrollo del servicio.
7.2 Procesos relacionados con el cliente	Requisitos del cliente, contacto directo con el cliente y retroalimentación.	Requisitos legales del servicio, buzón de sugerencias.
7.4 Compras		Registro de compras necesarias para la realización del servicio, registro de proveedores,

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:20008	QUE SE TIENE	QUE ESTÁ PENDIENTE
		verificación de productos comprados.
7.5 Producción y prestación del servicio	Descripción de las características del servicio, instrucciones de trabajo, recursos necesarios para la prestación del servicio.	Revisión de los procesos y procedimientos, validación de la prestación del servicio, trazabilidad del servicio.
8. Medición, análisis y mejora		
8.1 Generalidades		Procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora.
8.2 Seguimiento y medición	Seguimiento a la satisfacción del cliente a través de contacto directo y retroalimentación	Auditorías internas, buzones de sugerencias, seguimiento a los procesos, indicadores de gestión.
8.3 Control del producto no conforme		Acciones correctivas y preventivas
8.4 Análisis de datos	Análisis de satisfacción del cliente.	Indicadores de gestión
8.5 Mejora		Planes de mejoramiento.

ANEXO C. Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
<i>1. Comunicación con el cliente</i>	0,15	4	0,6
<i>2. Capacidad competitiva</i>	0,09	3	0,27
<i>3. Alianzas Estratégicas</i>	0,1	4	0,4
<i>4. Innovación</i>	0,08	2	0,16
<i>5. Cumplimiento de las leyes de educación</i>	0,15	4	0,6
<i>6. Adaptación a los cambios del entorno</i>	0,1	2	0,2
<i>7. Nivel de endeudamiento</i>	0,09	2	0,18
<i>8. Presupuesto asignado por el gobierno para la educación</i>	0,15	3	0,45
<i>9. Ingreso de nuevos competidores</i>	0,09	2	0,18
TOTAL	1		3,04


ANEXO D. Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)

FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
<i>1. Disponibilidad de recursos financieros</i>	0,15	2	0,3
<i>2. Disponibilidad de recursos humanos</i>	0,1	3	0,3
<i>3. Resistencia al cambio</i>	0,1	2	0,2
<i>4. Inversión en Tecnología</i>	0,08	2	0,16
<i>5. Calidad del servicio educativo</i>	0,2	4	0,8
<i>6. Ambiente de trabajo</i>	0,09	4	0,36
<i>7. Instalaciones adecuadas</i>	0,09	3	0,27
<i>8. Imagen Institucional</i>	0,09	3	0,27
<i>9. Direccionamiento Estratégico</i>	0,1	3	0,3
TOTAL	1		2,96

ANEXO E. Matriz DOFA


MATRIZ DOFA		INTERNO	
		DEBILIDADES	FORTALEZAS
		<p>D1: Disponibilidad de recursos financieros</p> <p>D2: Resistencia al cambio</p> <p>D3: Inversión en Tecnología</p>	<p>F1: Calidad del servicio educativo</p> <p>F2: Ambiente de trabajo</p>
EXTERNO	AMENAZAS	ZONA ESTRATEGICA DA	ZONA ESTRATEGICA FA
		<p>(D1, A1, A3) Mejorar la capacidad de gestión de la institución para corregir la falta de innovación y así poder competir ante el ingreso de nuevas entidades.</p> <p>(A2, D2, D3) Mejorar el nivel de endeudamiento para poder realizar inversión en tecnología y así cambiar paulatinamente la actitud de resistencia al cambio del personal.</p>	<p>(F1, F2, A1, A3) Valerse de la excelente calidad del servicio y del estable ambiente de trabajo para combatir el ingreso de nuevos competidores y mejorar el nivel de innovación.</p> <p>(F1, A2) Aumentar la demanda de la entidad a través de publicidad, donde se resalte la calidad del servicio y a través de los resultados obtenidos se mejore el nivel de endeudamiento.</p>
	OPORTUNIDADES	ZONA ESTRATEGICA DO	ZONA ESTRATEGICA FO
		<p>(O2, D1, D3) Utilizar las alianzas estratégicas de la entidad para mejorar su capacidad financiera y su nivel de inversión en tecnología.</p> <p>(O1, D2) Combatir la resistencia al cambio logrando que el personal se identifique con la entidad a través de la comunicación con el cliente.</p>	<p>(O2, F1) Utilizar las alianzas estratégicas para dar a conocer la calidad del servicio.</p> <p>(O1, F2) Mantener el ambiente de trabajo mediante la obtención de buenos resultados, producto de la facilidad de comunicación con el cliente.</p>

ANEXO F. fichas de Caracterización de procesos.

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: DE-CR- 01
		NOVIEMBRE 30 DEL 2011
		VERSION 01
CARACTERIZACION PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		

OBJETIVO	Orientar a la organización con base en su misión y su visión con el fin de asegurar el mejoramiento continuo y la satisfacción del usuario.
ALCANCE	Desde la planeación hasta la evaluación del cumplimiento de los objetivos organizacionales.
PROCESO	Proceso Estratégico
LIDER	Directora Centro de Educación Preescolar El Castillo del Saber.


PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Secretaria de Educación. Planeación Estratégica Gestión Financiera Gestión del Talento Humano Dirección	Información del estado actual de la organización interna y externamente.	Análisis externo e interno de la organización.	P	Directora	Diagnóstico general de la empresa. Filosofía corporativa y establecimiento de objetivos institucionales.	Secretaria de Educación. Todos los procesos Sistema de Gestión de Calidad
		Planteamiento de objetivos organizacionales	P	Directora y Consejo Directivo		
		Planteamiento de políticas y estrategias	P	Directora y Consejo Directivo		
	Planes futuros conforme a la visión organizacional	Aprobar y adoptar el PEI y los planes operativos anuales.	P	Directora y Consejo Directivo	PEI aprobado	
		Aprobar planes proyectos y programas institucionales	P	Directora y Consejo Directivo		
	Planeación de cada proceso Información sobre los recursos y personal disponible en la organización. requerimientos de la Secretaria de Educación.	Asignación de recursos necesarios en cada proceso	H	Directora	Manual de Calidad. Informe de cumplimiento de objetivos. Planes de mejoramiento.	
		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	H	Directora y equipo de Gestión de Calidad		
		Control del cumplimiento de los objetivos establecidos	V	Directora y equipo de Gestión de Calidad		
		Análisis de resultados obtenidos	V	Directora y equipo de Gestión de Calidad		
		Planes de mejoramiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos	A	Directora y equipo de Gestión de Calidad		
Seguimiento a planes de mejoramiento	A	Directora y equipo de Gestión de Calidad				

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: DE-CR- 01
		NOVIEMBRE 30 DEL 2011
		VERSION 01
CARACTERIZACION PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		

RECURSOS	REQUISITOS
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directora • Personal administrativo <p>FISICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software Hardware • Recursos de información • Infraestructura • Insumos y suministros. • Logística • Buzón de Sugerencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 de 1994. Ley General de Educación • Decreto 1860 de 1994. Aspectos pedagógicos y organizativos generales. • Decreto 2247 de 1997. Prestación del servicio educativo nivel preescolar. • Reglamento interno • ISO 9001:2008


DOCUMENTOS DE REFERENCIA	INDICADOR DEL PROCESO
Manual de calidad Reglamento interno Resultados revisión por la dirección Ley 115 del 94. Decreto 1860 del 94. Decreto 2247 del 07. GTC 200 ISO 9001:2008 Matriz de indicadores	<p>Nivel de Cumplimiento de metas: (N° de metas cumplidas/N° de metas propuestas)*100</p>

Realizado por	Revisado por	Aprobado por

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GC -CR- 001
		NOVIEMBRE 29 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		

OBJETIVO	Implementar el Sistema De Gestión de Calidad, para el cumplimiento de los requisitos del usuario y el mejoramiento continuo de la organización.
ALCANCE	Desde la documentación hasta el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad
PROCESO	Proceso Estratégico
LIDER	Representante de la dirección para calidad


PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES	
Secretaria de Educación Norma NTC ISO 9001:2008 Todos los procesos Planeación Estratégica.	Información de planeación de la realización del servicio. Planes futuros conforme a la visión organizacional.	Declaración de la responsabilidad de la dirección	H	Directora	Manual de Calidad. Manuales de procesos y procedimientos Documentación necesaria de todos los procesos y procedimientos necesarios para la organización.	Dirección Usuarios de la organización. Todos los procesos Secretaria de Educación	
		Identificación de los procesos de la organización	P	Directora y equipo de Gestión de Calidad			
		Determinación de la interacción de los procesos	P	Directora y equipo de Gestión de Calidad			
	Planeación de cada proceso Documentación realizada antes de la implementación del SGC.	Determinación de los recursos necesarios para cada proceso Realización de caracterizaciones de procesos y procedimientos Levantamiento de documentación necesaria en cada proceso Control de documentos y registros	Determinación de los recursos necesarios para cada proceso	P	Directora y equipo de Gestión de Calidad	Planes de auditorías internas. Informe de no conformidades	Asociación de instituciones preescolares "ASINPRE"
			Realización de caracterizaciones de procesos y procedimientos	H	Directora y equipo de Gestión de Calidad		
			Levantamiento de documentación necesaria en cada proceso	H	Directora y equipo de Gestión de Calidad		
	Requerimientos de la Secretaria de Educación. Requerimientos del cliente	Realización de auditorías internas de Calidad Análisis de no conformidades encontradas Formulación y ejecución de plan de mejoramiento	Realización de auditorías internas de Calidad	V	Directora y equipo de Gestión de Calidad	Planes de auditorías internas. Informe de no conformidades Planes de mejoramiento.	Asociación de instituciones preescolares "ASINPRE"
			Análisis de no conformidades encontradas	V	Equipo de Gestión de Calidad		
			Formulación y ejecución de plan de mejoramiento	A	Directora y líderes de procesos		

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GC -CR- 001
		NOVIEMBRE 29 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD		

RECURSOS	REQUISITOS
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directora • Representante de la dirección • Líderes de procesos • Comité de gestión de calidad <p>FISICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software hardware • Documentos • Registros • Formatos • Infraestructura • Logística 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 de 1994. Ley General de Educación • Decreto 2247 de 1997. Prestación del servicio educativo nivel preescolar. • Resolución 4434 del 2006. Condiciones y mecanismos para la validación de los modelos de gestión de calidad de los establecimientos de educación preescolar, básica y media. • ISO 9001:2008


DOCUMENTACION DE REFERENCIA	INDICADOR DEL PROCESO
ISO 9001:2008 GTC 200 Proyecto Educativo Institucional Manual de calidad	<p>Porcentaje de cumplimiento de requisitos de calidad: (N° de requisitos de calidad cumplidos/N° de requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008)*100</p>

Realizado por	Revisado por	Aprobado por

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GRI-CR - 01
		DICIEMBRE 11 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES		

OBJETIVO	Generar relaciones mutuamente provechosas para el beneficio de ésta y otras instituciones de educación preescolar.
ALCANCE	Desde el establecimiento de relaciones con otras instituciones hasta la programación de actividades de mutuo beneficio con ellas.
PROCESO	Proceso Estratégico
LIDER	Directora Centro de Educación Preescolar El Castillo del Saber.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Secretaria de Educación Planeación Estratégica Direccionamiento Estratégico Gestión Financiera	Información sobre relaciones actuales con otras instituciones.	Identificar las necesidades de comunicación de la organización	P	Directora	Informes de actividades realizadas en el año.	Sistema de Gestión de Calidad. Dirección
		Programar eventos de interacción con otras instituciones.	P	Directora		
	Información sobre los recursos disponibles en la organización.	Difundir información a través de los diferentes canales de comunicación	H	Directora	Informe de planeación de actividades.	Gestión Administrativa
		Crear espacios de interacción con diferentes instituciones preescolares	H	Directora y Consejo Directivo		
	Información sobre los requerimientos de la Secretaria de Educación. Programa de eventos a realizarse en el año.	Asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las diferentes actividades programadas	H	Directora	Información manual de Calidad. Planes de mejoramiento	
		Verificar el cumplimiento de las actividades programadas	V	Directora y Consejo Directivo		
		Realizar planes de mejora con respecto a no conformidades encontradas en revisiones anteriores	A	Directora y equipo de Gestión de Calidad		

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GRI-CR - 01
		DICIEMBRE 11 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTIÓN DE RELACIONES INSTITUCIONALES		

RECURSOS	REQUISITOS
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directora • Personal administrativo <p>FISICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Software y hardware • Infraestructura • Material distintivo de promoción. • Logística 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 de 1994. Ley General de Educación • Decreto 2247 de 1997. Prestación del servicio educativo nivel preescolar. • ISO 9001:2008


DOCUMENTACION DE REFERENCIA	INDICADOR DEL PROCESO
Reglamento Interno ISO 9001:2008 GTC 200 Manual de calidad	Nivel de convenios institucionales realizados: (N° de convenios realizados/N° de convenios programados)*100

Realizado por	Revisado por	Aprobado por

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GPE-CR -001
		DICIEMBRE 12 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTION PEDAGOGICA		

OBJETIVO	Establecer la planeación, desarrollo y seguimiento del proyecto pedagógico institucional teniendo en cuenta la normatividad legal, el direccionamiento estratégico y la política de calidad para estimular todas las dimensiones del desarrollo de los estudiantes, logrando una educación integral e integrada de acuerdo a las necesidades e intereses de los mismos, con participación de la comunidad.
ALCANCE	Planeación curricular hasta seguimiento y evaluación
PROCESO	Proceso Misional
LIDER	Directora Centro de Educación Preescolar El Castillo del Saber.


PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PH VA	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Rectoría	Evaluación institucional	Análisis del marco legal vigente	P	Rectora, C. Académico	Proyecto Educativo Institucional	Docentes
		Revisión de la evaluación institucional	P	Comunidad educativa		
		Realización del plan de mejoramiento	H	Rectora, docentes		
Consejo Académico	Estándares curriculares	Asignación de recursos		Rectora	Plan de mejoramiento	Estudiantes
		Revisión de plan de estudios	P	Rectora, docentes		
Consejo Directivo	Personal Competente	Asignación académica	H	Rectora y C. Académico	Instrumentos de seguimiento	Padres de familia
		Elaboración de horarios	H	Rectora y C. Académico		
		Realización de cronograma de actividades	H	Comunidad educativa		
Ministerio de Educación	Circulares, comunicados, resoluciones	Seguimiento al plan de mejoramiento	V	Comunidad educativa	Jornada escolar	Comunidad Educativa
		Ajustes al plan de mejoramiento	A	Comunidad educativa		
		Desarrollo curricular	H	Docentes		
Secretaría de educación	Trabajo docente	Aplicación del modelo pedagógico	H	Docentes	Superación de dificultades del aprendizaje	Rectoría
		Desarrollo de actividades extracurriculares	H	Comunidad educativa		
		Seguimiento de la evolución estudiante	V	Docentes		
Todos los procesos	Recursos didácticos	Elaboración y entrega de indicadores del desempeño	H	Docentes	Informe del desempeño del estudiante	Secretaría de educación
		revisión de indicadores de desempeño	V	Rectora		
Comunidad Educativa	Infraestructura	Reevaluación del plan de mejoramiento y plan institucional	V	Comunidad educativa	Promoción	
		Planteamiento de acciones correctivas y preventivas para el siguiente año	A	Comunidad educativa		

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GPE-CR-01
		DICIEMBRE 12 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTION PEDAGOGICA		

RECURSOS	REQUISITOS
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuerpo docente. • Personal administrativo <p>FISICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formatos, documentos registros • Software , hardware • TIC'S • Insumos y suministros. • Infraestructura adecuada • Logística 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 de 1994. Ley General de Educación • Decreto 1860 de 1994. Aspectos pedagógicos y organizativos generales • Decreto 2247 de 1997. Prestación del servicio educativo nivel preescolar. • Decreto 2253 de 1995. Autoevaluación institucional para clasificación de las instituciones educativas • ISO 9001:2008


DOCUMENTACION DE REFERENCIA	INDICADOR DEL PROCESO
Proyecto Educativo Institucional Evaluación institucional Plan de Mejoramiento Lineamientos curriculares Leyes, decretos, resoluciones MEN Manual de calidad GTC 200 ISO 9001:2004	<p>Porcentaje de cumplimiento de temáticas programadas: (N° de temáticas dictadas/N° de temáticas planeadas)*100</p>

Realizado por	Revisado por	Aprobado por

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GF-CR-01
		DICIEMBRE 13 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA		

OBJETIVO	Gestionar eficientemente los recursos financieros de la organización, a fin de alcanzar las metas y objetivos propuestos.
ALCANCE	Desde la planeación hasta la destinación de los recursos financieros de la organización.
PROCESO	Proceso de Apoyo
LIDER	Directora Centro de Educación Preescolar El Castillo del Saber.


PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Proveedores Todos los procesos Secretaria de Educación.	Información sobre necesidades de financiamiento	Identificar necesidades de Financiamiento	P	Directora, Consejo Directivo	Presupuesto	Sistema de Gestión de Calidad.
		Realización del presupuesto	P	Directora	Contabilidad	
	Información sobre los requerimientos de la Secretaria de Educación.	Designación de recursos para cada proceso	H	Directora	Cartera	Dirección
		Realización de la contabilidad	H	Auxiliar administrativo y contable	Informes financieros	Gestión Administrativa
	Gestión de recursos.	Realización de pagos correspondientes	H	Directora	Proyectos de financiamiento	Todos los procesos
		Gestión de cartera	H	Directora		
		Elaboración de informe trimestral financiero	H	Directora	Planes de mejoramiento	
		Evaluación de la gestión del proceso	V	Directora		
		Realización de planes de mejoramiento	A	Directora y equipo de Gestión de Calidad		
		Realización de nuevos proyectos de financiamiento	A	Directora		

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GF-CR-01
		DICIEMBRE 13 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA		

RECURSOS	REQUISITOS
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directora • Personal administrativo <p>FISICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formatos, documentos registros • Software , hardware • TIC'S • Insumos y suministros. • Infraestructura adecuada • Logística 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 de 1994. Ley General de Educación • Ley 1269 de 2008. Modificación art. 203 de la ley 115 del 94. Relativo a cuotas adicionales • Decreto 2247 de 1997. Prestación del servicio educativo nivel preescolar. • Decreto 529 del 2006. Libertad regulada para establecimientos educativos privados. • Decreto 2253 de 1995. Autoevaluación institucional para clasificación de las instituciones educativas • Resolución 8500 de octubre 4 de 2011. Tarifas de matricula 2012 • ISO 9001:2008


DOCUMENTACION DE REFERENCIA	INDICADOR DEL PROCESO
Proyecto Educativo Institucional Evaluación institucional Plan de Mejoramiento Leyes, decretos, resoluciones MEN Manual de calidad GTC 200 ISO 9001:2008	Utilidad Neta: (Ganancias y pérdidas/ingresos operacionales)*100

Realizado por	Revisado por	Aprobado por

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: LMV-CR-01
		DICIEMBRE 13 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y VIGILANCIA		

OBJETIVO	Velar por el mantenimiento en buenas condiciones de las instalaciones de la organización y por la limpieza de las mismas.
ALCANCE	Desde la identificación de necesidades de mantenimiento hasta la limpieza permanente de las instalaciones de la organización.
PROCESO	Proceso de Apoyo
LIDER	Encargada de Servicios Generales


PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos Gestión financiera Dirección	Información sobre necesidades de mantenimiento y limpieza.	Identificar necesidades de mantenimiento y limpieza	P	Servicios generales y directora	Planes de mantenimiento	Sistema de Gestión de Calidad.
		Planificación de actividades de mantenimiento en toda la organización	P	Servicios generales y directora.		
	Recursos de mantenimiento y limpieza.	Designación de recursos para cada actividad	H	Directora	Inventario de recursos de la institución (pupitres, tableros, elementos lúdicos, etc.)	Todos los procesos
		Realización de mantenimiento sanitario de forma continua	H	Servicios generales		
	Dotación necesaria para servicios generales.	Realización de actividades como limpieza y mantenimiento adecuado de aulas (pupitres, tableros, elementos lúdicos, etc.)	H	Servicios generales		
		Mantenimiento de zonas verdes y piscina	H	Servicios generales		
		Custodia de bienes propiedad de la institución	H	Servicios generales		
		Verificación del cumplimiento de actividades planeadas	V	Directora	Planes de mejoramiento	Usuarios de la organización
		Realización de planes de mejoramiento	A	Directora y equipo de Gestión de Calidad		

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: LMV-CR-01
		DICIEMBRE 13 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: LIMPIEZA, MANTENIMIENTO Y VIGILANCIA		

RECURSOS	REQUISITOS
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de cafetería • Auxiliar de aseo • Celaduría <p>FISICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Insumos y suministros. • Infraestructura adecuada • Logística 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 de 1994. Ley General de Educación • Decreto 2247 de 1997. Prestación del servicio educativo nivel preescolar. • ISO 9001:2008


DOCUMENTACION DE REFERENCIA	INDICADOR DEL PROCESO
Proyecto Educativo Institucional Plan de Mejoramiento Presupuesto Manual de calidad GTC 200 ISO 9001:2008	<p>Nivel de recursos destinados para mantenimiento: % de recursos destinados al mantenimiento/ % total de recursos de la entidad</p>

Realizado por	Revisado por	Aprobado por

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GTH-CR - 01
		DICIEMBRE 13 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		

OBJETIVO	Administrar el Talento Humano de la organización, logrando que sea más competente y que se encuentre realmente involucrado con todos los procesos.
ALCANCE	Desde la identificación de necesidades de Talento Humano hasta la evaluación del desempeño del mismo.
PROCESO	Proceso de Apoyo
LIDER	Directora Centro de Educación Preescolar El Castillo del Saber.


PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos Planeación Estratégica Secretaria de Educación.	Información sobre talento humano requerido	Identificar necesidades de Talento Humano.	P	Directora, Consejo directivo	Nómina	Sistema de Gestión de Calidad.
		Descripción y análisis de puestos de trabajo.	P	Directora, Consejo Directivo	Contratos	
	Información sobre los requerimientos de la Secretaria de Educación.	Realización reclutamiento de personal.	H	Directora	Programa de inducción	Dirección
		Realización selección de personal.	H	Directora	Programa de capacitación	Gestión Administrativa
	Gestión de recursos.	Realización inducción.	H	Directora	Planes de mejoramiento	Usuarios de la organización
		Realización contratación	H	Directora		
	Presupuesto	Realización programas de capacitación	H	Directora		
		Evaluación del desempeño	V	Directora, Consejo directivo		
		Identificación de no conformidades	V	Directora y equipo de Gestión de Calidad		
		Comunicación Interna	A	Directora y equipo de Gestión de Calidad		
		Toma de acciones correctivas a través de planes de mejora	A	Directora y equipo de Gestión de Calidad		

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GTH-CR - 01
		DICIEMBRE 13 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTIÓN DE TALENTO HUMANO		

RECURSOS	REQUISITOS
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directora • Personal administrativo <p>FISICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formatos, documentos registros • Recursos financieros • Software , hardware • TIC'S • Insumos y suministros. • Infraestructura adecuada 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 de 1994. Ley General de Educación • Ley 1269 de 2008. Modificación art. 203 de la ley 115 del 94. Relativo a cuotas adicionales • Decreto 1860 de 1994. Aspectos pedagógicos y organizativos generales • Decreto 2247 de 1997. Prestación del servicio educativo nivel preescolar. • ISO 9001:2008


DOCUMENTACION DE REFERENCIA	INDICADOR DEL PROCESO
Proyecto Educativo Institucional Evaluación institucional Plan de Mejoramiento Leyes, decretos, resoluciones MEN Manual de calidad GTC 200 ISO 9001:2008	<p>Evaluación del desempeño: (N° de actividades laborales cumplidas/N° de actividades laborales programadas)*100</p>

Realizado por	Revisado por	Aprobado por

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GCS-CR-01
		DICIEMBRE 08 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS Y SUMINISTROS		

OBJETIVO	Garantizar que las compras que se realicen cumplan con los requisitos de calidad necesarios para el prestación del servicio educativo
ALCANCE	Este proceso se aplica a todos los bienes y servicios adquiridos para la prestación del servicio educativo
PROCESO	Proceso de Apoyo
LIDER	Directora Centro de Educación Preescolar El Castillo del Saber.


PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Proveedores Todos los procesos	Requerimientos de recursos	Definir aprovisionamientos de acuerdo a las necesidades del centro educativo	P	Rectora	Listado de proveedores Informe de evaluación y reevaluación de proveedores y productos Contratos Órdenes de Compra Recibos Facturas Inventarios	Proveedores Todos los procesos Estudiantes
		Definir requisitos para seleccionar proveedores	P	Rectora		
	Cronograma de actividades	Definir especificaciones de los bienes y servicios	P	Todo el personal		
		Realizar la evaluación selección y contratación de proveedores	H	Rectora		
	Presupuesto	Realizar pedido de material requerido	H	Rectora y personal autorizado		
	Inventarios	Contratación de servicios	H	Rectora		
		Revisar el cumplimiento de las especificaciones de los bienes y servicios adquiridos	V	Rectora y personal autorizado		
		Pago de bienes adquiridos	H	Rectora y personal autorizado		
		Pago de servicios	H	Rectora y personal autorizado		
		Control de inventarios	V	Personal autorizado		
		Realizar seguimiento y control a pedidos y compras	V	Rectora		
		Reevaluar a los proveedores	V	Rectora		
	Tomar acciones correctivas y preventivas frente a las no conformidades detectadas	A	Rectora, proveedores.			

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GCS-CR-01
		DICIEMBRE 08 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS Y SUMINISTROS		

RECURSOS	REQUISITOS
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directora • Asistente administrativo y financiero • Delegado para la recepción de suministros y compras <p>FISICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formatos, documentos registros • Recursos financieros • Software , hardware • TIC'S • Infraestructura adecuada • Logística 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 de 1994. Ley General de Educación • Decreto 1860 de 1994. Aspectos pedagógicos y organizativos generales • Decreto 2247 de 1997. Prestación del servicio educativo nivel preescolar. • ISO 9001:2008


DOCUMENTACION DE REFERENCIA	INDICADOR DEL PROCESO
Proyecto Educativo Institucional Evaluación institucional Plan de Mejoramiento Presupuesto Leyes, decretos, resoluciones MEN Manual de calidad GTC 200 ISO 9001:2004	<p>Porcentaje de compras realizadas para la prestación del servicio: (N° de compras realizadas/N° de compras programadas)*100</p>

Realizado por	Revisado por	Aprobado por

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: BSR-CR-01
		DICIEMBRE 12 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: BIENESTAR		

OBJETIVO	Generar acciones que favorezcan el bienestar de los usuarios
ALCANCE	Inicia con la planeación de los procesos de bienestar y termina en la prestación y seguimiento de los servicios de bienestar
PROCESO	Proceso de Apoyo
LIDER	Directora Centro de Educación Preescolar El Castillo del Saber.


PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Rectoría	Planeación pedagógica	Definir comité de bienestar	P	Directora	Planes y programas de bienestar Información Registros Plan de mejoramiento Resultados de seguimiento y medición del proceso	Comunidad educativa Todos los procesos Gestión de talento humano Usuarios
Direccionamiento	Infraestructura	Identificar las necesidades de bienestar de la comunidad educativa	P	Directora y comité de bienestar		
Gestión del talento humano	Personal Competente	Definir cronograma de actividades	P	Comité de bienestar		
Planeación pedagógica	Necesidades detectadas en relación con el bienestar	Promocionar los eventos de bienestar	H	Comité de bienestar		
Padres de familia	Normatividad interna	Ejecución de los programas, proyectos y actividades de bienestar	H	Psicóloga Nutricionista Docentes		
Líderes de cada proceso	Encuestas de satisfacción	Prestación del servicio de transporte escolar	H	Conductor		
Compras	Material didáctico, audiovisual, equipos	Seguimiento del proceso	V	Directora		
Gestión financiera	Recursos financieros	Plan de mejoramiento	A	Directora		

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: BSR-CR-01
		DICIEMBRE 12 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: BIENESTAR		

RECURSOS	REQUISITOS
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesores. • Psicóloga • Nutricionista • Instructores • Conductor <p>FISICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formatos, documentos registros • Recursos financieros • Software , hardware • Insumos y suministros. • Infraestructura adecuada • Logística 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 de 1994. Ley General de Educación • Decreto 1860 de 1994. Aspectos pedagógicos y organizativos generales • Decreto 2247 de 1997. Prestación del servicio educativo nivel preescolar. • ISO 9001:2008


DOCUMENTACION DE REFERENCIA	INDICADOR DEL PROCESO
Encuestas de satisfacción Proyecto Educativo Institucional Plan de Mejoramiento Manual de calidad GTC 200 ISO 9001:2008	<p>Nivel de cumplimiento de programas de bienestar: (N° de programas ejecutados/N° de programas planeados)*100</p>

Realizado por	Revisado por	Aprobado por

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: AYM-CR-01
		DICIEMBRE 21 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: ADMISION Y MATRICULA		

OBJETIVO	Suministrar información sobre la oferta educativa y formalizar la vinculación del estudiante de forma ágil.
ALCANCE	Comienza con la publicación de fechas de matrícula y termina con el registro y legalización de la matrícula
PROCESO	De Apoyo
LIDER	Directora Centro de Educación Preescolar El Castillo del Saber.

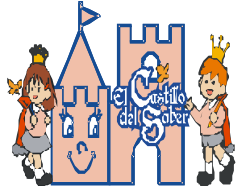
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Padres de familia	Solicitud de información	Determinar los recursos necesarios para el proceso de admisión y matrícula	P	Directora	Asesoría e información	Padres de familia
		Fijar los precios de matrícula de acuerdo a los resultados de autoevaluación de la institución	P	Directora y Consejo directivo		
Dirección estratégica	Lista de estudiantes anteriores	Establecer las actividades correspondientes para el pago de matrícula	P	Directora	Registro de matrícula	Estudiantes
Gestión financiera	plan institucional	Planear la logística del proceso de matrícula	P	Directora	Informe consolidado de matrícula	Gestión del talento humano
Ministerio de educación	Informe de evaluación institucional	Determinar los cupos disponibles para cada grado	H	Directora y consejo directivo	Listado de estudiantes matriculados	
		Informar a la comunidad en general sobre la apertura del ciclo educativo	H	Directora		
Recursos económicos		Efectuar la matrícula del estudiante	H	Directora	Listado de estudiantes nuevos	
		Generar informe final del proceso de matrícula		Directora		
Acuerdos y resoluciones		Verificar la satisfacción del beneficiario	V	Directora	Necesidades de personal competente	
TIC'S		Realizar seguimiento y medición al proceso de matrícula	V	Directora		
Políticas y reglamento		Análisis de la deserción o aumento de estudiantes matriculados	A	Directora		
		Implementar acciones de mejora al proceso	A	Directora		

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: AYM-CR-01
		DICIEMBRE 21 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: ADMISION Y MATRICULA		

RECURSOS	REQUISITOS
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directora • Personal administrativo <p>FISICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formatos, documentos registros • Recursos financieros • Software , hardware • TIC'S • Infraestructura adecuada • Logística 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 de 1994. Ley General de Educación • Ley 1269 de 2008. Modificación art. 203 de la ley 115 del 94. Relativo a cuotas adicionales • Decreto 2247 de 1997. Prestación del servicio educativo nivel preescolar. • Decreto 529 del 2006. Libertad regulada para establecimientos educativos privados. • Decreto 2253 de 1995. Autoevaluación institucional para clasificación de las instituciones educativas • Resolución 8500 de octubre 4 de 2011. Tarifas de matricula 2012 • ISO 9001:2008

DOCUMENTACION DE REFERENCIA	INDICADOR DEL PROCESO
Evaluación institucional Proyecto Educativo Institucional Leyes, decretos, resoluciones MEN Manual de calidad GTC 200 ISO 9001:2008	<p>Porcentaje de metas cumplidas en el proceso: (Metas cumplidas/metas establecidas)*100</p>

Realizado por	Revisado por	Aprobado por

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: MC-CR - 01
		ENERO 16 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO		

OBJETIVO	Tomar acciones basadas en los resultados de los procesos, con el fin de garantizar la eficacia de los mismos y la obtención de buenos resultados.
ALCANCE	Desde la obtención de resultados de cada proceso hasta la mejora de los mismos y corrección de no conformidades encontradas.
PROCESO	Proceso de Control
LIDER	Directora Centro de Educación Preescolar El Castillo del Saber.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PHVA	RESPONSABLE	SALIDAS	CLIENTES
Todos los procesos	Información del estado actual de la organización interna y externamente. Informes de seguimiento a los procesos. Informes de auditorias. Resultados de evaluaciones del desempeño. Informes de quejas y reclamos.	Planeación de la revisión por la dirección.	P	Directora y líderes de procesos.	Solución de quejas y reclamos. Informe de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Resultados de auditorias Planes de mejoramiento.	Todos los procesos Sistema de Gestión de Calidad Beneficiarios.
		Análisis de información resultante de auditorias, informe de seguimiento, informe de quejas y reclamos, resultados de evaluación del desempeño.	H	Directora y líderes de procesos.		
		Solución de quejas, reclamos y no conformidades encontradas en cada proceso.	H	Directora y líderes de procesos.		
		Revisión de soluciones tomadas y resultados obtenidos	V	Directora y líderes de procesos.		
		Toma de acciones preventivas y de mejora.	A	Directora y líderes de procesos.		
		Realización de planes de mejoramiento.	A	Directora y líderes de procesos.		
		CENTRO DE EDUCACIÓN		COD: MC-CR - 01		




	PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	ENERO 16 DEL 2011
		VERSION 001
CARACTERIZACION PROCESO: MEJORAMIENTO CONTINUO		

RECURSOS	REQUISITOS
<p>HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líderes de todos los procesos • Directora <p>FISICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formatos, documentos registros • Recursos financieros • Software , hardware • TIC'S • Insumos y suministros. • Infraestructura adecuada • Logística 	<ul style="list-style-type: none"> • Ley 115 de 1994. Ley General de Educación • Decreto 1860 de 1994. Aspectos pedagógicos y organizativos generales • Decreto 2247 de 1997. Prestación del servicio educativo nivel preescolar. • Decreto 2253 de 1995. Autoevaluación institucional para clasificación de las instituciones educativas • Resolución 4434 del 2006. Condiciones y mecanismos para la validación de los modelos de gestión de calidad de los establecimientos de educación preescolar, básica y media. • ISO 9001:2008

DOCUMENTACION DE REFERENCIA	INDICADOR DEL PROCESO
Documentos y registros generados en los procesos misionales, estratégicos y de apoyo Proyecto Educativo Institucional Evaluación institucional Plan de Mejoramiento Manual de calidad Leyes, decretos, resoluciones MEN GTC 200 ISO 9001:2008	<p>Cumplimiento de planes de mejora: (Planes de mejoramiento ejecutados/planes de mejoramiento estipulados)*100</p>

Realizado por	Revisado por	Aprobado por

ANEXO G. Listado Maestro de Documentos Internos

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GC-REG-01
		FEBRERO 5 DEL 2012
		VERSION 001
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS		

Código	Tipo de Documento	Clasificación del Documento		Nombre del Documento	Versión	Vigente		Medio de Almacenamiento		Dependencia Responsable	Observación
		E	T			SÍ	NO	I	D		
DE-CR-01	CARACTERIZACIÓN	X		Caracterización del proceso	1		X		X	Dirección	
DE- PR-01	PROCEDIMIENTO	X		planeación estratégica	1		X			Dirección	
DE- PR-02	PROCEDIMIENTO	X		Aprobar y adoptar el Proyecto Educativo Institucional y los planes operativos anuales.	1		X			Dirección	
DE- PR-03	PROCEDIMIENTO	X		Aprobar planes proyectos y programas institucionales	1		X			Dirección	
DE- PR-04	PROCEDIMIENTO	X		Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	1		X			Dirección	
DE- PR-05	PROCEDIMIENTO	X		Control del cumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos	1		X			Dirección	
DE- PR-06	PROCEDIMIENTO	X		Seguimiento del proceso	1		X			Dirección	
DE- PR-07	PROCEDIMIENTO	X		Realización de plan de mejoramiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos	1		X			Dirección	
DE.FR.01	FORMATO	X		matriz DOFA	1		X			Dirección	
DE.FR.02	FORMATO	X		matriz MEFE	1		X			Dirección	
DE.FR.03	FORMATO	X		matriz MEFI	1		X			Dirección	
DE.FR.04	FORMATO	X		matriz PCI	1		X			Dirección	
DE.FR.05	FORMATO	X		matriz POAM	1		X			Dirección	
DE-PL-01	PLAN	X		Plan Estratégico	1		X			Dirección	

DE-PL-02	PLAN	X		Plan de Mejoramiento	1		X			Dirección
DE-IN-01	INSTRUCTIVO		X	Reglamento interno	1	X		X		Dirección
DE-DOC-01	DOCUMENTO		X	Filosofía Institucional	1	X		X	X	Dirección
GC-CR-01	CARACTERIZACIÓN	X		Caracterización del proceso	1		X		X	Dirección
GC-PR-01	PROCEDIMIENTO	X		Responsabilidad de la dirección	1		X			Dirección
GC-PR-02	PROCEDIMIENTO	X		Identificación de los procesos de la organización	1		X			Dirección
GC-PR-03	PROCEDIMIENTO	X		Determinación de la interacción de los procesos	1		X			Dirección
GC-PR-04	PROCEDIMIENTO	X		Determinación de los recursos necesarios para el proceso	1		X			Dirección
GC-PR-05	PROCEDIMIENTO	X		Realización de caracterizaciones de procesos y procedimientos	1		X			Dirección
GC-PR-06	PROCEDIMIENTO	X		Levantamiento de documentación necesaria en cada proceso	1		X			Dirección
GC-PR-07	PROCEDIMIENTO	X		Control de documentos	1		X			Dirección
GC-PR-08	PROCEDIMIENTO	X		Control de registros	1		X			Dirección
GC-PR-09	PROCEDIMIENTO	X		Auditorías internas de Calidad	1		X			Dirección
GC-PR-10	PROCEDIMIENTO	X		Análisis de no conformidades	1		X			Dirección
GC-PR-11	PROCEDIMIENTO	X		Seguimiento del proceso	1		X			Dirección
GC-PR-12	PROCEDIMIENTO	X		Realización de plan de mejoramiento	1		X			Dirección
GC-FR-01	FORMATO		X	listado maestro de documentos internos	1		X			Dirección
GC-FR-02	FORMATO		X	listado maestro de documentos externos	1		X			Dirección
GC-FR-03	FORMATO		X	listado maestro de registros	1		X			Dirección
GC-FR-04	FORMATO		X	Auditorías internas	1		X			Dirección
GC-FR-05	FORMATO		X	programa de auditorías	1		X		X	Dirección
GC-FR-06	FORMATO		X	Matriz de indicadores	1		X		X	Dirección

GC-PL-01	PLAN		X	plan de auditorias			X			Direccion	
GC-PL-02	PLAN	X		Plan de mejoramiento	1		X			Direccion	
GC-PL-03	PLAN	X		Plan operativo de calidad	1		X		X	Direccion	
GC-MN-01	MANUAL		X	Manual de calidad	1		X		X	Direccion	
GC-MN-02	MANUAL		X	Manual de procesos y procedimientos	1		X			Direccion	
GC-DOC-01	DOCUMENTO		X	Mapa de procesos	1		X		X	Direccion	
GRI-CAR-01	CARACTERIZACIÓN	X		Caracterización del proceso	1		X		X	Direccion	
GRI-PR-01	PROCEDIMIENTO	X		Identificar las necesidades de relaciones interinstitucionales	1		X			Direccion	
GRI-PR-02	PROCEDIMIENTO	X		Programar eventos de interacción con otras instituciones.	1		X			Direccion	
GRI-PR-03	PROCEDIMIENTO	X		Difundir información a través de los diferentes canales de comunicación	1		X			Direccion	
GRI-PR-04	PROCEDIMIENTO	X		Crear espacios de interacción con diferentes instituciones educativas	1		X			Direccion	
GRI-PR-05	PROCEDIMIENTO	X		Asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las diferentes actividades programadas	1		X			Direccion	
GRI-PR-06	PROCEDIMIENTO	X		Seguimiento del proceso	1		X			Direccion	
GRI-PR-07	PROCEDIMIENTO	X		Realización de plan de mejoramiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos	1		X			Direccion	
GRI-FR-01	FORMATO	X		Cronograma de actividades interinstitucionales	1		X			Direccion	
GRI-PL-01	PLAN	X		Plan de mejoramiento	1		X			Direccion	
GPE-PR-01	CARACTERIZACIÓN	X		Caracterización del proceso	1		X		X	Direccion	
GPE-PR-01	PROCEDIMIENTO	X		Análisis del marco legal	1		X			Direccion	

				vigente						
GPE-PR-02	PROCEDIMIENTO	X		Revisión de la evaluación institucional	1		X			Direccion
GPE-PR-03	PROCEDIMIENTO	X		Realización del plan de mejoramiento institucional	1		X			Direccion
GPE-PR-04	PROCEDIMIENTO	X		Asignación de recursos para gestión pedagógica	1		X			Direccion
GPE-PR-05	PROCEDIMIENTO	X		Revisión de plan de estudios	1		X			Direccion
GPE-PR-06	PROCEDIMIENTO	X		Asignación académica	1		X			Direccion
GPE-PR-07	PROCEDIMIENTO	X		Elaboración de horarios	1		X			Direccion
GPE-PR-08	PROCEDIMIENTO	X		Realización de cronograma de actividades	1		X			Direccion
GPE-PR-09	PROCEDIMIENTO	X		Seguimiento al PEI	1		X			Direccion
GPE-PR-10	PROCEDIMIENTO	X		Ajustes al plan de mejoramiento	1		X			Direccion
GPE-CR-11	PROCEDIMIENTO	X		Aplicación del PEI en las aulas	1		X			Direccion
GPE-CR-12	PROCEDIMIENTO	X		Desarrollo de actividades extracurriculares	1		X			Direccion
GPE-CR-13	PROCEDIMIENTO	X		Seguimiento de la evolución del estudiante	1		X			Direccion
GPE-CR-14	PROCEDIMIENTO	X		Elaboración de indicadores del desempeño	1					Direccion
GPE-CR-15	PROCEDIMIENTO	X		revisión de indicadores de desempeño	1					Direccion
GPE-CR-16	PROCEDIMIENTO	X		Reevaluación del plan de mejoramiento y PEI	1					Direccion
GPE-CR-17	PROCEDIMIENTO	X		Seguimiento del proceso	1		X			Direccion
GPE-CR-18	PROCEDIMIENTO	X		Realización de plan de mejoramiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos	1		X			Direccion
GPE-FR-01	FORMATO	X		Horario de clases	1	X		X	X	Direccion
GPE-FR-02	FORMATO	X		Distribución académica	1	X		X		Direccion
GPE-FR-03	FORMATO	X		Informe del desempeño pedagógico del	1	X		X		Direccion

				estudiante							
GPE-FR-04	FORMATO	X		Observador del estudiante	1		X	X		Direccion	
GPE-FR-05	FORMATO	X		Autorización a estudiantes	1		X			Direccion	
GPE-PL-01	PLAN			Plan de mejoramiento institucional	1		X			Direccion	
GPE-DOC-01	DOCUMENTO		X	PEI	1	X		X	X	Direccion	
GPE-DOC-02	DOCUMENTO		X	Evaluación institucional	1	X		X	X	Direccion	
GPE-MN-01	MANUAL		X	Manual de convivencia	1	X		X	X	Direccion	
GF-CR-01	CARACTERIZACIÓ	X		Caracterización proceso	1		X		X	Direccion	
GF-PR-01	PROCEDIMIENTO	X		Identificar necesidades de Financiamiento	1		X			Direccion	
GF-PR-02	PROCEDIMENT	X		Realización del presupuesto	1		X			Direccion	
GF-PR-03	PROCEDIMIENTO	X		Gestión de recursos	1		X			Direccion	
GF-PR-04	PROCEDIMIENTO	X		Realización de la contabilidad	1		X			Direccion	
GF-PR-05	PROCEDIMIENTO	X		Realización de pagos correspondientes	1		X			Direccion	
GF-PR-06	PROCEDIMIENTO	X		Gestión de cartera	1		X			Direccion	
GF-PR-07	PROCEDIMIENTO	X		Elaboración de informe trimestral financiero	1		X			Direccion	
GF-PR-08	PROCEDIMIENTO	X		Realización de planes de mejoramiento	1		X			Direccion	
GF-PR-09	PROCEDIMIENTO	X			1		X			Direccion	
GF-PR-10	PROCEDIMIENTO	X		Realización proyectos de financiamiento	1		X			Direccion	
GF-PR-11	PROCEDIMIENTO	X		Seguimiento del proceso	1		X			Direccion	
GF-PR-12	PROCEDIMIENTO	X		Realización de plan de mejoramiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos	1		X			Direccion	
GF-DOC-01	DOCUMENTO		X	Presupuesto	1	X		X	X	Direccion	
GF-DOC-02	DOCUMENTO	X		Libros Contables	1	X		X	X	Direccion	
GF-DOC-03	DOCUMENTO		X	Proyectos de financiamiento	1	X			X	Direccion	
LMV-CR-01	CARACTERIZACIÓN	X		Caracterización del proceso	1		X		X	Servicios Generales	

LMV-PR-01	PROCEDIMIENTO	X		Identificar necesidades de mantenimiento y limpieza	1		X			Servicios Generales	
LMV-PR-02	PROCEDIMIENTO	X		Planificación de actividades de mantenimiento en toda la organización	1		X			Servicios Generales	
LMV-PR-03	PROCEDIMIENTO	X		Designación de recursos para cada actividad	1		X			Servicios Generales	
LMV-PR-04	PROCEDIMIENTO	X		Realización de actividades de limpieza	1		X			Servicios Generales	
LMV-PR-05	PROCEDIMIENTO	X		Mantenimiento (aulas, equipos, zonas verdes, piscina...)	1		X			Servicios Generales	
LMV-PR-06	PROCEDIMIENTO	X		Custodia de bienes propiedad de la institución	1		X			Servicios Generales	
LMV-PR-07	PROCEDIMIENTO	X		Celaduría	1		X			Servicios Generales	
LMV-PR-08	PROCEDIMIENTO	X		Seguimiento del proceso	1		X			Servicios Generales	
LMV-PR-09	PROCEDIMIENTO	X		Realización de plan de mejoramiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos	1		X			Servicios Generales	
LMV-PL-01	PLAN	X		Plan mantenimiento	1		X			Servicios Generales	
LMV-FR-01	FORMATO	X		Planilla actividades de mantenimiento, limpieza y vigilancia	1	X		X		Servicios Generales	
LMV-FR-02	FORMATO	X		Inventario del material del proceso	1	X		X		Servicios Generales	
GTH-CR-01	CARACTERIZACIÓN	X		Caracterización del proceso	1		X		X	Dirección	
GTH-PR-01	PROCEDIMIENTO	X		Identificar necesidades de Talento Humano.	1		X			Dirección	
GTH-PR-02	PROCEDIMIENTO	X		Descripción y análisis de puestos de trabajo.	1		X			Dirección	
GTH-PR-03	PROCEDIMIENTO	X		Convocatoria	1		X			Dirección	
GTH-PR-04	PROCEDIMIENTO	X		Reclutamiento de personal.	1		X			Dirección	
GTH-PR-05	PROCEDIMIENTO	X		Selección de personal.	1		X			Dirección	

GTH-PR-06	PROCEDIMIENTO	X		Inducción	1		X			Direccion	
GTH-PR-07	PROCEDIMIENTO	X		contratación	1		X			Direccion	
GTH-PR-08	PROCEDIMIENTO	X		capacitación y formación	1		X			Direccion	
GTH-PR-09	PROCEDIMIENTO	X		Evaluación del desempeño	1		X			Direccion	
GTH-PR-10	PROCEDIMIENTO	X		bienestar	1		X			Direccion	
GTH-PR-11	PROCEDIMIENTO	X		retiro de personal	1		X			Direccion	
GTH-PR-12	PROCEDIMIENTO	X		pago de nomina	1		X			Direccion	
GTH-PR-13	PROCEDIMIENTO	X		afiliación	1		X			Direccion	
GTH-PR-14	PROCEDIMIENTO	X		liquidación de aportes	1		X			Direccion	
GTH-PR-15	PROCEDIMIENTO	X		Seguimiento del proceso	1		X			Direccion	
GTH-PR-16	PROCEDIMIENTO	X		Realización de plan de mejoramiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos	1		X			Direccion	
GTH-FR-01	FORMATO	X		plan de contratación	1	X		X		Direccion	
GTH-FR-02	FORMATO	X		plan de retiros	1		X			Direccion	
GTH-FR-03	FORMATO	X		plan de formación y capacitación	1		X			Direccion	
GTH-FR-04	FORMATO	X		programa de bienestar	1		X			Direccion	
GTH-FR-05	FORMATO	X		formato de evaluación del desempeño	1		X			Direccion	
GTH-FR-06	FORMATO	X		formato de control de asistencia a inducción	1		X			Direccion	
GTH-FR-07	FORMATO	X		formato de control de asistencia a programas de capacitación	1	X		X		Direccion	
GTH-FR-08	FORMATO	X		nomina	1	X		X	X	Direccion	
GTH-MN-01	MANUAL		X	manual de funciones	1	X		X	X	Direccion	
GTH-MN-02	MANUAL		X	manual del indicador, evaluación del desempeño	1		X			Direccion	
GTH-DOC-01	DOCUMENTO		X	matriz de responsabilidades	1	X		X	X	Direccion	
GTH-PL-01	PLAN		X	Plan de comunicación	1		X			Direccion	
GCS-CR-01	CARACTERIZACIÓN	X		Caracterización del proceso	1		X		X	Direccion	

GCS-PR-01	PROCEDIMIENT	X		Definir aprovisionamientos de acuerdo a las necesidades del centro educativo	1		X			Direccion	
GCS-PR-02	PROCEDIMIENT	X		Definir requisitos para seleccionar proveedores	1		X			Direccion	
GCS-PR-03	PROCEDIMIENT	X		Definir especificaciones de los bienes y servicios	1		X			Direccion	
GCS-PR-04	PROCEDIMIENT	X		Realizar la evaluación selección y contratación de proveedores	1		X			Direccion	
GCS-PR-05	PROCEDIMIENT	X		Realizar pedido de material requerido	1		X			Direccion	
GCS-PR-06	PROCEDIMIENT	X		Contratación de servicios	1		X			Direccion	
GCS-PR-07	PROCEDIMIENT	X		Revisar el cumplimiento de las especificaciones de los bienes y servicios adquiridos	1		X			Direccion	
GCS-PR-08	PROCEDIMIENT	X		Pago de bienes adquiridos	1		X			Direccion	
GCS-PR-09	PROCEDIMIENT	X		Pago de servicios	1		X			Direccion	
GCS-PR-10	PROCEDIMIENT	X		Control de inventarios	1		X			Direccion	
GCS-PR-11	PROCEDIMIENT	X		Realizar seguimiento y control a pedidos y compras	1		X			Direccion	
GCS-PR-12	PROCEDIMIENT	X		Reevaluar a los proveedores	1		X			Direccion	
GCS-PR-13	PROCEDIMIENTO	X		Tomar acciones correctivas y preventivas frente a las no conformidades detectadas	1		X			Direccion	
GCS-PR-14	PROCEDIMIENTO	X		Seguimiento del proceso	1		X			Direccion	
GCS-PR-15	PROCEDIMIENTO	X		Realización de plan de mejoramiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos	1		X			Direccion	
GCS-FR-01	FORMATO	X		Formato de evaluación de proveedores	1	X		X	X	Direccion	
GCS-FR-02	FORMATO	X		Informe de evaluación de proveedores	1	X		X	X	Direccion	
GCS-FR-03	FORMATO	X		Formato control de devolución del producto	1					Direccion	


GCS-FR-04	FORMATO	X		Control de inventarios	1	X		X		Direccion
GCS-FR-05	FORMATO	X		Informe de reevaluación de proveedores	1					Direccion
GCS-PL-01	PLAN	X		Plan mejoramiento	1					Direccion
BSR-CR-01	CARACTERIZACIÓN	X		Caracterización del proceso	1		X		X	Direccion
BSR-PR-01	PROCEDIMIENTO	X		Definir comité de bienestar	1		X			Direccion
BSR-PR-02	PROCEDIMIENTO	X		Identificar las necesidades de bienestar de la comunidad educativa	1		X			Direccion
BSR-PR-03	PROCEDIMIENTO	X		Definir cronograma de actividades	1		X			Direccion
BSR-PR-04	PROCEDIMIENTO	X		Promocionar los eventos de bienestar	1		X			Direccion
BSR-PR-05	PROCEDIMIENTO	X		Ejecución de los programas, proyectos y actividades de recreación, cultura y deporte.	1		X			Direccion
BSR-PR-08	PROCEDIMIENTO	X		Realización de plan de mejoramiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos	1		X			Direccion
BSR-PL-01	PLAN	X		Plan bienestar	1		X	X	X	Direccion
BSR-FR-01	FORMATO	X		cronograma de eventos de bienestar	1		X	X	X	Direccion
BSR-FR-02	FORMATO	X		historias clínicas	1		X	X		Direccion
BSR-FR-03	FORMATO	X		Informe cumplimiento de los programas de bienestar	1		X			Direccion
BSR-FR-04	FORMATO	X		Encuestas de satisfacción	1		X	X		Direccion
AYM- CR- 01	CARACTERIZACIÓN	X		Caracterización del proceso	1	X			X	Direccion
AYM- PR-01	PROCEDIMIENTO	X		Determinar los recursos necesarios para el proceso de admisión y matrícula	1		X			Direccion

AYM- PR-02	PROCEDIMIENTO	X		Fijar los precios de matrícula de acuerdo a los resultados de autoevaluación de la institución	1		X			Direccion	
AYM- PR-03	PROCEDIMIENTO	X		Establecer las actividades correspondientes para el pago de matrícula	1		X			Direccion	
AYM- PR-04	PROCEDIMIENTO	X		Planear la logística del proceso de matrícula	1		X			Direccion	
AYM- PR-05	PROCEDIMIENTO	X		Determinar los cupos disponibles para cada grado	1		X			Direccion	
AYM- PR-06	PROCEDIMIENTO	X		Informar a la comunidad en general sobre la apertura del ciclo educativo	1		X			Direccion	
AYM- PR-07	PROCEDIMIENTO	X		Efectuar la matricula del estudiante	1		X			Direccion	
AYM- PR-10	PROCEDIMIENTO	X		Realizar seguimiento y medición al proceso de matrícula	1		X			Direccion	
AYM- PR-11	PROCEDIMIENTO	X		Análisis de la deserción o aumento de estudiantes matriculados	1		X			Direccion	
AYM- PR-12	PROCEDIMIENTO	X		Implementar acciones de mejora al proceso	1		X			Direccion	
AYM- PR-13	PROCEDIMIENTO	X		Seguimiento del proceso	1		X			Direccion	
AYM- PR-14	PROCEDIMIENTO	X		Realización de plan de mejoramiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos	1		X			Direccion	
AYM-FR-01	FORMATO	X		Requisitos de inscripción	1	X		X			
AYM-FR-02	FORMATO	X		Formulario de inscripción	1	X		X			
AYM-FR-03	FORMATO	X		Formato de matrícula	1	X		X			
AYM-FR-04	FORMATO	X		Informe consolidado de matrícula	1	X		X			
MC-CR-01	CARACTERIZACIÓN	X		Caracterización del proceso	1	X			X	Direccion	

MC-PR-01	PROCEDIMIENTO	X		Planeación de la revisión por la dirección.	1		X			Direccion	
MC-PR-02	PROCEDIMIENTO	X		Análisis de información resultante de auditorias, informe de seguimiento, informe de quejas y reclamos, resultados de evaluación del desempeño.	1		X			Direccion	
MC-PR-05	PROCEDIMIENTO	X		Toma de acciones correctivas	1		X			Direccion	
MC-PR-06	PROCEDIMIENTO	X		Toma de acciones preventivas y de mejora.	1		X			Direccion	
MC-PR-07	PROCEDIMIENTO	X		Realización de planes de mejoramiento.	1		X			Direccion	
MC-PR-08	PROCEDIMIENTO	X		Seguimiento del proceso	1		X			Direccion	
MC-PR-09	PROCEDIMIENTO	X		Realización de plan de mejoramiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos	1		X			Direccion	
MC-FR-01	FORMATO	X		Formato de quejas y reclamos	1		X			Direccion	
MC-FR-02	FORMATO	X		Seguimiento de quejas y reclamos	1		X			Direccion	
MC-FR-03	FORMATO	X		Entrevista	1	X		X		Direccion	
MC-FR-04	FORMATO	X		Seguimiento a indicadores	1		X			Direccion	
MC-PL-01	PLAN	X		Plan de mejoramiento	1		X			Direccion	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
cargo	cargo	Cargo
Firma	firma	firma


ANEXO H. Listado maestro de Documentos Externos

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GC-REG-02
		ENERO 16 DEL 2012
		VERSION 001
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS		

N°	Nombre del Documento	Clase de Documento		Medio de Almacenamiento		Dependencia Responsable de su aplicación	OBSERVACIONES
		Técnico	Legal	Impreso	Digital		
1	Ley 115 del 94.		X	X		Dirección	
2	Decreto 1860 del 94.		X	X		Dirección	
3	Decreto 2247 del 07.		X	X		Dirección	
4	GTC 200	X	X	X		Dirección	
5	ISO 9001:2008	X		X		Dirección	
6	estándares curriculares	X		X		Dirección	
7	Ley 115 de 1994. Ley General de Educación		X	X		Dirección	
8	Decreto 1860 de 1994. Aspectos pedagógicos y organizativos generales		X	X		Dirección	
9	Decreto 529 del 2006. Libertad regulada para establecimientos educativos privados.		X	X		Dirección	
10	Resolución 8500 de octubre 4 de 2011. Tarifas de matrícula 2012		X	X		Dirección	
11	Resolución 4434 del 2006. Condiciones y mecanismos para la validación de los modelos de gestión de calidad de los establecimientos de educación preescolar, básica y media.		X	X		Dirección	
12	Ley 1269 de 2008. Modificación art. 203 de la ley 115 del 94. Relativo a cuotas adicionales		X	X		Dirección	
13	Decreto 2247 de 1997. Prestación del servicio educativo nivel preescolar.		X	X		Dirección	
14	Decreto 2253 de 1995. Autoevaluación institucional para clasificación de las instituciones educativas		X	X		Dirección	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
cargo	cargo	Cargo

ANEXO I. listado Maestro de Registros

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GC-REG-03
		ENERO 16 DEL 2012
		VERSION 001
LISTADO MAESTRO DE REGISTROS		

Código	Nombre del Registro	Versión	Vigente		Ubicación ó Dependencia	Medio de Almacenamiento		Nivel de Acceso		Observaciones
			SÍ	NO		Impreso	Digital	General	Restringido	
DE-REG-01	Listados de asistencia a reuniones	1	X		DIRECCION	X				
DE-REG-02	Actas de reuniones	1	X		DIRECCION	X				
GC-REG-01	Listado maestro de documentos internos	1		X	DIRECCION					
GC-REG-02	Listado maestro de documentos externos	1		X	DIRECCION					
GC-REG-03	Listado maestro de registros	1		X	DIRECCION					
GC-REG-04	Declaración de la responsabilidad de la dirección	1	X		DIRECCION	X				
GC-REG-05	Auditorías Internas	1		X	DIRECCION					
GC-REG-06	Programa de Auditorias Internas	1		X	DIRECCION					
GC-REG-07	Informe de revisión por la dirección	1		X	DIRECCION					
GC-REG-08	Informe de Auditorias Internas	1		X	DIRECCION					
GC-REG-09	Matriz de Indicadores	1	X		DIRECCION	X				
GC-REG-10	Matriz de Requisitos	1	X		DIRECCION	X				


Código	Nombre del Registro	Versión	Vigente		Ubicación ó Dependencia	Medio de Almacenamiento		Nivel de Acceso		Observaciones
			SÍ	NO		Impreso	Digital	General	Restringido	
GRI-REG-01	Convenios Interinstitucionales	1	X		Direccion	X				
GRI-REG-02	Cronograma de actividades	1	X		Direccion	X				
GRI-REG-03	Programación de eventos interinstitucionales	1	X		Direccion	X	X			
GRI-REG-04	Listados de asistencia a eventos interinstitucionales	1	X		Direccion	X				
GRI-REG-05	Informe de actividades realizadas	1	X		Direccion	X				
GF-REG-01	Facturas	1	X		Direccion	X				
GF-REG-02	Indicadores Financieros	1	X		Direccion	X				
GF-REG-03	Registros Bancarios	1	X		Direccion	X				
GF-REG-04	Auditorias Financieras	1	X		Direccion	X				
GF-REG-05	Estados Financieros	1	X		Direccion	X				
GF-REG-06	Comprobantes de pago	1	X		Direccion	X				
GF-REG-07	Cheques	1	X		Direccion	X				
LMV-REG-01	Planilla de actividades	1	X		Servicios Generales	X				
LMV-REG-02	Inventario de materiales	1	X		Servicios Generales	X				
GTH-REG-01	Plan de contratación	1	X		Direccion	X	X			
GTH-REG-02	Plan de capacitación	1	X		Direccion	X	X			
GTH-REG-03	Programa de Retiros	1	X		Direccion					
GTH-REG-	Evaluación del desempeño	1	X		Direccion	X				

Código	Nombre del Registro	Versión	Vigente		Ubicación ó Dependencia	Medio de Almacenamiento		Nivel de Acceso		Observaciones
			SÍ	NO		Impreso	Digital	General	Restringido	
04										
GTH-REG-05	Nomina	1	X		Direccion		X			
GTH-REG-06	Listados de asistencia a capacitaciones	1	X		Direccion	X				
GTH-REG-07	Constancias y Certificados	1	X		Direccion	X				
GCS-REG-01	Registro de verificación	1	X		Direccion	X				
GCS-REG-02	Evaluación y selección de proveedores	1	X		Direccion		X			
GCS-REG-03	Informe de evaluación de proveedores	1	X		Direccion	X				
GCS-REG-04	Control de devoluciones a proveedores	1	X		Direccion		X			
GCS-REG-05	Listado de proveedores	1	X		Direccion	X				
GCS-REG-06	Control de inventarios	1	X		Direccion	X				
GCS-REG-07	Contratos	1	X		Direccion	X				
GCS-REG-08	Órdenes de compra	1	X		Direccion	X				
GCS-REG-09	Recibos	1	X		Direccion	X				
GCS-REG-10	Facturas	1	X		Direccion	X				
BSR-REG-01	Historia Clínica de cada estudiante	1	X		Direccion	X	X			
BSR-REG-02	Encuestas de satisfacción de bienestar	1	X		Direccion	X				
AYM-REG-01	Requisitos de inscripción	1	X		Direccion	X				
AYM-REG-02	Formulario de Inscripción	1	X		Direccion	X				

Código	Nombre del Registro	Versión	Vigente		Ubicación ó Dependencia	Medio de Almacenamiento		Nivel de Acceso		Observaciones
			SÍ	NO		Impreso	Digital	General	Restringido	
AYM-REG-03	Pago de matricula	1	X		Direccion	X				
AYM-REG-04	Registro de matricula	1	X		Direccion	X	X			
AYM-REG-05	Informe Consolidado de matricula	1	X		Direccion	X				
AYM-REG-06	Listado de estudiantes matriculados	1	X		Direccion	X	X			
AYM-REG-07	Listado de estudiantes nuevos	1	X		Direccion	X	X			
MC-REG-01	Quejas y reclamos	1		X	Direccion					
MC-REG-02	Seguimiento a quejas y reclamos	1		X	Direccion					
MC-REG-03	Entrevistas	1	X		Direccion	X				

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
Cargo	cargo	Cargo
Firma	firma	firma

ANEXO J. Compromiso de la Dirección

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GC-REG-04
		NOVIEMBRE 02 DEL 2011
		VERSION 01
COMPROMISO DE LA DIRECCION		

San Juan de Pasto, Noviembre 02 de 2011

Como directora del **CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR "EL CASTILLO DEL SABER"** manifiesto a través de la presente el interés de implementar el sistema de gestión de calidad y colaborar con lo que se requiera para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

Me comprometo a hacer partícipes a todos los miembros de la institución para realizar los procedimientos y asumir las responsabilidades que determinan la eficacia del sistema de gestión de calidad. En base a lo anterior, este manual representara una guía específica y clara para el desarrollo del proceso.

Dada su implementación, el sistema se convertirá en un medio de control y evaluación de la gestión de la institución y la base del mejoramiento continuo, para garantizar el cumplimiento de los requisitos de nuestros usuarios y los requisitos de la NTC ISO 9001:2008, dentro del marco legal vigente establecido por el Ministerio de Educación Nacional.

Para constancia se firma en la ciudad de Pasto a los 2 días del mes de noviembre de 2011.


Atentamente,


MARÍA PATRICIA ZUTTA BURBANO
Directora

REQUISITOS ISO 9001-2008	PROCESOS ESTRATEGICOS			PROCESO MISIONAL	PROCESOS DE APOYO						PROCESO DE CONTROL
	Direccionamiento Estratégico	Gestión de Calidad	G. de Relaciones Interinstitucionales	Gestión Pedagógica	Gestión Financiera	Limpieza, Mantenimiento y Vigilancia	Gestión del Talento Humano	Gestión de Compras y Suministros	Bienestar	Admisión y Matricula	Mejoramiento Continuo
SERVICIO											
7.1. planificación de la Realización del Servicio											
7.2. Procesos Relacionados con el Cliente											
7.4. Compras											
7.5. Prestación del Servicio											
8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA											
8.1. generalidades											
8.2. Seguimiento y Medición											
8.3. Control de Producto no Conforme											
8.4. Análisis de Datos											
8.5. Mejora											

REALIZÓ	REVISO	APROBO
Cargo	cargo	Cargo
Firma	firma	firma

ANEXO L. Programa de auditoría interna de Calidad


	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	GC-REG-04
		FEBRERO 01 DEL 2012
		VERSION 01
PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD		

Objetivo de la auditoria	Verificar el correcto funcionamiento de la implementación del sistema de gestión de calidad a través del cumplimiento de los objetivos de calidad en todos los procesos de la organización.
Alcance de la auditoria	Todos los procesos de la institución: estratégicos, misionales, de apoyo y de control
Documentos de referencia	Manual de Calidad, PEI, NTC ISO 9001:2008, Norma GTC 200, Ley 115 de 1994, Manual de Funciones, Presupuesto Institucional.
Equipo de Auditoria	Directora y equipo de gestión de calidad.

PROCESO	FECHA	AUDITOR
Direccionamiento Estratégico	7/Abril/2012	Equipo de Calidad
Gestión de Calidad	9/ Abril /2012	Equipo de Calidad
Gestión de Relaciones Interinstitucionales	11/ Abril /2012	Equipo de Calidad
Gestión Pedagógica	13/ Abril 2012	Equipo de Calidad
Gestión Financiera	15/ Abril /2012	Equipo de Calidad
Limpieza y Mantenimiento	17/ Abril /2012	Equipo de Calidad
Gestión del Talento Humano	19/ Abril /2012	Equipo de Calidad
Gestión de Compras	21/ Abril /2012	Equipo de Calidad
Bienestar	23/ Abril /2012	Equipo de Calidad
Matricula	25/ Abril /2012	Equipo de Calidad
Mejoramiento Continuo	27/ Abril /2012	Equipo de Calidad

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
cargo	cargo	Cargo
Firma	firma	firma

ANEXO M. Matriz de indicadores


	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: GC-REG-07
		FEBRERO 01 DEL 2012
		VERSION 01
MATRIZ DE INDICADORES		

Proceso	Nombre	Objetivo	Formula	Frecuencia	Responsable
Direccionamiento Estratégico	Nivel de cumplimiento de metas	Determinar el porcentaje de cumplimiento de metas propuestas, semestralmente	$(N^{\circ} \text{ de metas cumplidas} / N^{\circ} \text{ de metas propuestas}) * 100$	Semestral	Directora
Gestión de Calidad	Porcentaje de cumplimiento de requisitos de calidad	Garantizar la correcta implementación del sistema de gestión de calidad a través de la medición del cumplimiento de sus requisitos.	$(N^{\circ} \text{ de requisitos de calidad cumplidos} / N^{\circ} \text{ de requisitos establecidos en la NTC ISO 9001:2008}) * 100$	Semestral	Directora
Gestión de Relaciones Interinstitucionales	Nivel de convenios institucionales realizados	Verificar el cumplimiento de la gestión de relaciones interinstitucionales.	$(N^{\circ} \text{ de convenios realizados} / N^{\circ} \text{ de convenios programados}) * 100$	Semestral	Directora
Gestión Pedagógica	Porcentaje de cumplimiento de temáticas programadas	Garantizar el cumplimiento de las temáticas planeadas conforme al servicio educativo y a los requerimientos de PEI	$(N^{\circ} \text{ de temáticas dictadas} / N^{\circ} \text{ de temáticas planeadas}) * 100$	Anual	Directora
Gestión Financiera	Utilidad Neta	Determinar la eficiencia de la administración para generar utilidades con los activos totales que dispone la organización	$(\text{Ganancias y pérdidas} / \text{ingresos operacionales}) * 100$	Trimestral	Directora
Limpieza y Mantenimiento	Nivel de recursos destinados para mantenimiento	Garantizar la disponibilidad de recursos necesarios para mantener en buen estado las instalaciones de la institución	$\% \text{ de recursos destinados al mantenimiento} / \% \text{ total de recursos de la entidad}$	Semestral	Directora
Gestión del Talento Humano	Evaluación del desempeño	Determinar el nivel de cumplimiento de las actividades laborales de cada	$(N^{\circ} \text{ de actividades laborales cumplidas} / N^{\circ} \text{ de actividades})$	Semestral	Directora

Proceso	Nombre	Objetivo	Formula	Frecuencia	Responsable
		proceso	laborales programadas)*100		
Gestión de Compras	Porcentaje de compras realizadas para la prestación del servicio	Evaluar el cumplimiento de las compras que se deben realizar para la prestación del servicio	(N° de compras realizadas/N° de compras programadas)*100	Semestral	Directora
Bienestar	Nivel de cumplimiento de programas de bienestar.	Garantizar la ejecución de programas de bienestar institucional	(N° de programas ejecutados/N° de programas planeados)*100	Semestral	Directora
Matricula	Porcentaje de metas cumplidas en el proceso	Verificar el cumplimiento de metas establecidas dentro del proceso de matricula	(Metas cumplidas/metastablecidas)*100	Semestral	Directora
Mejoramiento Continuo	Cumplimiento de planes de mejora	Garantizar la eliminación de no conformidades encontradas en el sistema de gestión de calidad	(Planes de mejoramiento ejecutados/planes de mejoramiento estipulados)*100	Semestral	Directora

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
Cargo	cargo	Cargo
Firma	firma	firma

ANEXO N. Formato plan de mejoramiento

	CENTRO DE EDUCACIÓN PREESCOLAR EL CASTILLO DEL SABER	COD: MC-PL-01
		FEBRERO 01 DEL 2012
		VERSION 001
FORMATO PLAN DE MEJORAMIENTO		

Proceso	
Responsable	

N° del hallazgo	Descripción del hallazgo	Causa	Acciones Correctivas	Responsable de la ejecución	Periodo de ejecución	Observaciones

REALIZÓ	REVISÓ	APROBO
cargo	cargo	Cargo
Firma	firma	firma

CONCLUSIONES

- Pensar en la implementación del sistema de gestión de calidad genera muchos beneficios a cualquier organización como por ejemplo, mejora la prestación del servicio constantemente, incrementa el nivel de satisfacción del cliente, mejora el ambiente de trabajo en todos los niveles organizacionales, aumenta los niveles de eficiencia y eficacia, y muchos mas beneficios que son adquiridos paulatinamente y encaminan a las entidades al mejoramiento continuo y permanente.
- El manual de calidad es la base para comenzar la implementación del sistema de gestión de calidad y además es la guía que facilita el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- La realización de un diagnostico interno y externo permite que se tenga en cuenta las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas con las que cuenta la organización y de esta manera poder implementar el sistema de gestión de calidad de acuerdo a las necesidades específicas de la institución.
- A pesar de las debilidades que presenta el Centro de Educación Preescolar “El Castillo del Saber, el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad es favorable y se lleva a cabo de manera eficiente, esto se debe al compromiso que presenta el personal de la organización y a la motivación que les genera el querer sobresalir por encima de la competencia a través de este proceso.
- La calidad del servicio educativo prestado por el Centro de Educación Preescolar “El Castillo del Saber” es excelente y es el motivo por el cual, los usuarios prefieren a esta institución por encima de las demás dentro de la región. Sin embargo presentan algunas dificultades que se pueden resolver a través de la implementación del sistema de gestión de calidad.

RECOMENDACIONES

- Previo a la implementación del sistema de gestión de calidad deben desarrollarse encuestas de satisfacción del usuario a fin de identificar los requisitos del usuario, que representan elementos de entrada para el diseño y desarrollo del servicio educativo, además de identificar y analizar las causas de ausentismo y deserción para que los requisitos del servicio también estén orientados a contrarrestar este tipo de situaciones.
- los documentos, registros y formatos propuestos en el listado maestro de documentos internos, listado maestro de documentos externos y listado maestro de registros deben aplicarse, realizarse , aprobarse para dar cumplimiento a los requisitos de la documentación y a los procedimientos obligatorios de control de documentos y control de registros.
- Realizar el proceso de selección de personal de acuerdo a las prácticas de talento humano como reclutamiento, selección, inducción, capacitación y evaluación del desempeño, a fin de corregir el problema de rotación de personal el cual se ha convertido en un obstáculo para empezar a implementar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar un manual de convivencia como instrumento guía que brinda las estrategias pedagógicas y las herramientas formativas básicas para el desarrollo socio afectivo de los estudiantes a través de la creación de espacios propicios para la sana formación emocional. Además de establecer las pautas para generar un adecuado clima escolar.
- Desarrollar y capacitar un equipo de calidad que le haga seguimiento al sistema y verifique el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, requisitos del cliente y requisitos del marco legal vigente establecido por el Ministerio de Educación Nacional.
- Actualizar la documentación actual como el manual de funciones y el reglamento interno, de acuerdo a los requisitos de la ISO 9001:2008.
- Vincular a los padres de familia en los procesos determinantes para la prestación del servicio educativo, para generar una retroalimentación permanente entre la familia y la institución. Generando una disposición para la toma de sesiones de manera participativa
- Adquirir nuevas tecnologías y recursos necesarios para enriquecer el aprendizaje del estudiante en todas las áreas aplicables a la educación preescolar.

BIBLIOGRAFIA

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Decreto 2253 (06, junio, 1995) de autoevaluación institucional para clasificación de las instituciones educativas. Bogotá D.C.: El ministerio, 1995.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Ley 115 (08, febrero, 1994) Ley General de Educación. Bogotá D.C.: El Ministerio, 1994.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL. Resolución 4434 (08, agosto, 2006). Condiciones y mecanismos para la validación de los modelos de gestión de calidad de los establecimientos de educación preescolar, básica y media. Bogotá D.C.: El ministerio, 2006.

ENCICLOPEDIA MICROSOFT ENCARTA 98. Control de Calidad. Microsoft Corporation. Bogotá D.C, 1998

EVANS, James. La administración y el control de la calidad, Ed. Internacional Thompson editores. Cuarta edición. México, 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Guía Técnica Colombiana para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en instituciones educativas, preescolar, básica y media. GTC 200. Bogotá D.C.: El Instituto, 2005.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. NTC ISO 9000:2005. Bogotá D.C.: El instituto, 2005.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos. NTC ISO 9001:2008. Bogotá D.C.: El instituto, 2008.

JURAN, Joseph M. y GRYNA, Frank M. Análisis y planeación de la calidad. Mc Graw Hill. Quinta Edición. México, 2007.