

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE LA GESTION DE LOS
RECURSOS CONFORME LA NTC ISO 9001:2008 EN LA INSTITUCION
EDUCATIVA SEÑOR DEL MAR SALAHONDA**

MARIBEL CASTILLO CUERO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE SGC NORMA ISO 9001:2008
SAN JUAN DE PASTO
2015**

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE LA GESTION DE LOS
RECURSOS CONFORME LA NTC ISO 9001:2008 EN LA INSTITUCION
EDUCATIVA SEÑOR DEL MAR SALAHONDA**

MARIBEL CASTILLO CUERO

**Trabajo de grado presentado como requisito final para optar por el título de
Administrador de Empresas**

**Asesor:
Ing. GERMAN GOMEZ SOLARTE**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE SGC NORMA ISO 9001:2008
SAN JUAN DE PASTO
2015**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en este Trabajo de Grado son Responsabilidad de los autores.

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del honorable Concejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de Aceptación:

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, abril de 2015.

RESUMEN

La innovación, tecnología y globalización, forman parte de la vida cotidiana, donde la educación integral es la base de la formación del individuo. La Institución Educativa Señor del Mar está a la vanguardia en la aplicación de estas herramientas para mejorar la educación y brindar a sus estudiantes y a la comunidad educativa en general mejor calidad de vida y formar individuos competentes, autónomos críticos capaces de resolver sus problemas. Por tal razón la aplicación de la norma ISO 9001: 2008 (capítulo 6to).

ABSTRACT

Innovation, technology and globalization are part of everyday life, where the education is the basis for the formation of the individual. Educational Institution Lord of the Sea is at the forefront in the application of these tools to enhance education and provide students and the educational community in general better quality of life and train competent individuals, self-critical can solve their problems. For this reason the application of ISO 9001: 2008 (the 6th chapter).

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION.....	13
1. TITULO	14
1.1 TEMA.....	14
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACION	14
1.2.1 Planteamiento del problema.	14
1.3 ALCANCE	17
1.4 OBJETIVOS DE CALIDAD	17
1.4.1 Objetivo General.	17
1.4.2 Objetivos Específicos:.....	17
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	18
1.6 METODOLOGIA DE TRABAJO.....	18
2. DIGNOSTICO SITUACIONAL	19
2.1 SITUACION GENERAL DE LA EMPRESA	19
2.1.1 Reseña histórica y antecedentes de la institución educativa señor del mar.	19
2.2 DESCRIPCION DE LOS ELEMENTOS ACTUALES DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	20
2.2.1 Misión.....	20
2.2.2 Visión.	21
2.2.3 Principios y Valores.	21
2.2.4 Estructura Organizacional:.....	22

2.2.5 Políticas corporativas.....	23
2.3 ANALISIS ESTRATEGICO	23
2.3.1 Análisis Interno	23
2.3.1.1 Perfil de capacidades internas (PCI).....	23
2.3.1.2 MEFI:	26
2.4 DIAGNOSTICO DEL SISTEMA GESTION DE CALIDAD EN LA INSTITUCION EDUCATIVA SEÑOR DEL MAR DE SALAHONDA	27
2.5 CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL	28
3. ESTRUCTURACION BASICA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:	29
3.1 PROCESO DE FORMACION MISIONAL	29
3.2 CARACTERIZACIONES DE PROCESOS MISIONALES	31
4. GESTION DE LOS RECURSOS	34
4.1 CARACTERIZACION DE LOS RECURSOS INTERNOS Y EXTERNOS	34
4.2 RECURSOS HUMANOS	35
4.2.1 Cargos que afectan la calidad.....	35
4.2.2 identificación de competencias cardinales.	35
4.2.3 Análisis y descripción de puestos de trabajo	37
4.2.4 Identificación de las competencias disponibles.....	43
4.2.5 Diseño de perfil de cargos con enfoque en competencias:.....	44
4.3 INFRAESTRUCTURA.....	45
4.3.1 Caracterización del estado de la infraestructura en la ie señor del mar.....	45
4.3.2 Plan de Mantenimiento:	47

CONCLUSIONES46

RECOMENDACIONES49

BIBLIOGRAFIA50

ANEXOS51

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Clasificación matriz vester.....	15
Cuadro 2. Perfil de capacidades internas (PCI)	24
Cuadro 3. MEFI.....	26
Cuadro 4. Gestión de recursos	27
Cuadro 5. Caracterización de Procesos	31
Cuadro 6. Caracterización de los recursos internos y externos	34
Cuadro 7. Cargos que afectan la calidad	35
Cuadro 8. Descripción del cargo	37
Cuadro 9. Diseño de perfil de cargos con enfoque en competencias	44
Cuadro 10. Caracterización del estado de la infraestructura en la ie señor del mar.....	45
Cuadro 11. Propuesta de mejoramiento de infraestructura	46
Cuadro 12. Plan de Mantenimiento.....	47

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Árbol de problema	16
Figura 2. Estructura Organizacional.....	22
Figura 3. Institución Educativa Señor del Mar	30

LISTA DE ANEXOS

	pág.
ANEXO A. REGISTRO FOTOGRAFIO IE SEÑOR DEL MAR.....	52
ANEXO B. PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 9001:2008.....	53
ANEXO C. PLAN DE CAPACITACION DOCENTES INSEMAR	67

INTRODUCCION

A continuación se presenta el siguiente trabajo que trata sobre la gestión de los recursos conforme la NTC ISO 9001: 2008 en la institución educativa Señor del Mar del Municipio de Francisco Pizarro Salahonda (Nariño). Este trabajo es fundamental para la Institución educativa Señor del Mar ya que en él se formulan propuestas de mejoramiento que aportan a la buena marcha de la institución. En este estudio de Gestión de los Recursos se va a prever el futuro de la institución, así como el desarrollo de las actividades para el buen funcionamiento de la misma.

Es oportuno indicar que mediante la observación visual, el dialogo con estudiantes y docentes se pudo comprobar las falencias de dicha institución tales como señalización, problema de infraestructura, ubicación geográfica, ambiente de trabajo etc.

De acuerdo a lo anterior las propuestas son las siguientes, ubicar señalizaciones para facilitar la orientación de los visitantes, ejecutar proyectos para mejorar la infraestructura de la institución, reubicación de una de las sedes de la misma.

1. TITULO

“PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DEL NUMERAL SEXTO (6TO) GESTION DE LOS RECURSOS CONFORME LA NTC ISO 9001:2008 EN LA INSTITUCION EDUCATIVA SEÑOR DEL MAR SALAHONDA”.

1.1 TEMA

Gestión de los recursos conforme la NTC ISO 9001:2008

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.2.1 Planteamiento del problema. En la institución educativa señor del mar de Salahonda, existen dificultades en la parte de infraestructura, no existe señalización que oriente a los visitantes y les permitan ubicarse de manera inmediata. Por la ubicación de las sedes se hace difícil la integración del personal docente y existe esa división entre las dos secciones.

- Infraestructura inadecuada,
- Sedes separadas,
- Carencia de sitios para reunión de docentes sede primaria,
- No existe adecuada señalización,
- Problemas internos,
- Ambiente de trabajo inadecuado,
- No hay mantenimiento sistemático a la infraestructura,
- Inadecuada gestión de los recursos.

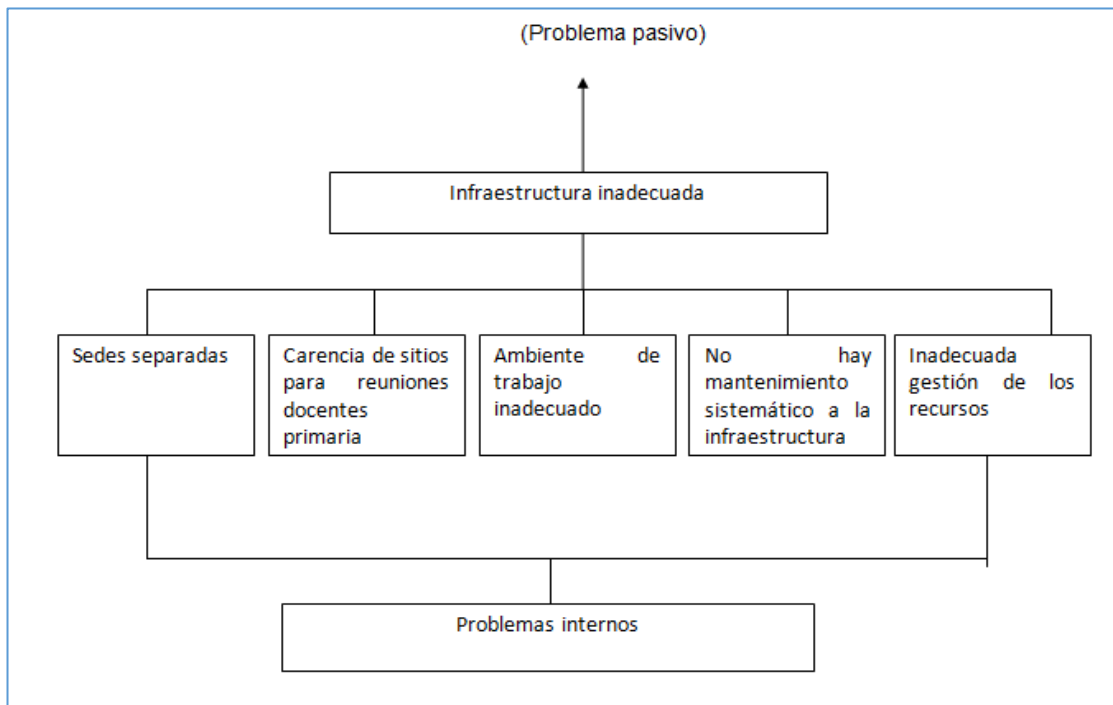
Cuadro 1. Clasificación matriz vester

N°	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL ACTIVOS
P1	Infraestructura inadecuada	-	3	3	3	0	2	3	0	14
P2	Sedes separadas	2	-	3	2	0	3	1	2	13
P3	Carencia de sitios para reunión de docentes sede primaria	3	0	-	2	1	2	3	3	14
P4	No existe adecuada señalización	0	1	0	-	1	0	2	3	7
P5	Problemas internos	0	0	1	1	-	3	0	3	8
P6	Ambiente de trabajo inadecuado	3	2	1	0	1	-	3	1	11
P7	No hay mantenimiento sistemático a la infraestructura	3	2	0	0	1	3	-	3	12
P8	Inadecuada gestión de los recursos.	3	2	2	0	3	2	0	-	12
TOTAL PASIVO		14	10	10	8	7	15	11	15	

Fuente. Este estudio

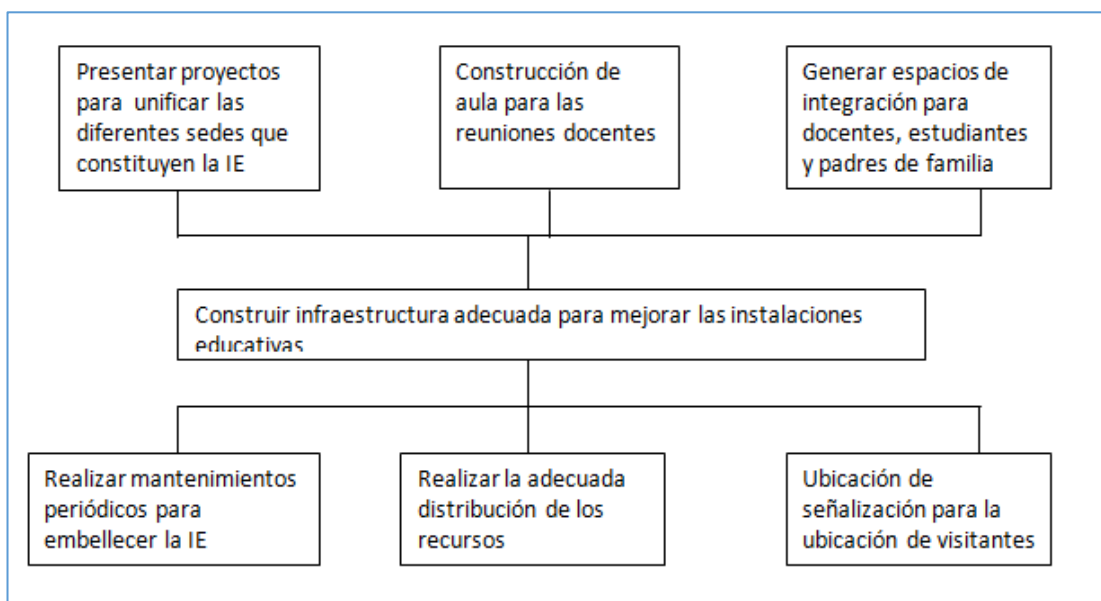
- No es causa: 0
- Es causa indirecta: 1
- Es causa mediamente directa: 2
- Es causa muy directa: 3

Figura 1. Árbol de problema



Fuente. Este estudio

Figura 2. Árbol de objetivos



Fuente. Este estudio

1.3 ALCANCE

Inicia desde la institución Educativa Señor del Mar, la comunidad estudiantil, la población en general hasta la aplicación del capítulo 6to gestión de los recursos conforme la NTC ISO 9001: 2008.

1.3.1 Alcance de la propuesta. Para mejorar el ambiente de trabajo se propone que en asamblea de docentes escuchar las opiniones de cada uno de ellos para tomar acciones correctivas y preventivas.

Dar estímulo al docente por su dedicación y desempeño en el cumplimiento de sus funciones, realizar actividades de convivencia donde se dé a conocer la importancia que tienen las buenas relaciones entre compañeros.

Formular proyectos ante los entes gubernamentales para mejorar la ubicación y la infraestructura de la institución educativa señor del mar.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General. Establecer una propuesta de implementación del numeral 6to gestión de los recursos en la Institución Educativa Señor del Mar, conforme la NTC ISO 9001:2008.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Contribuir con la mejora continua de la educación primaria y secundaria de la Institución Educativa Señor del Mar.
- Diseñar estrategias de mejoramiento institucional.
- Brindar un servicio integral de calidad en la educación, infraestructura, recursos humanos, ambiente de trabajo que cumpla con las necesidades de la población.
- Hacer uso adecuado de los recursos para ofrecer servicios que cumplan con las expectativas de los estudiantes.
- Promover trabajo en equipo para unificar esfuerzos y lograr crecimiento institucional.

1.5 JUSTIFICACIÓN

La innovación, tecnología y globalización, forman parte de la vida cotidiana, donde la educación integral es la base de la formación del individuo. La Institución Educativa Señor del Mar está a la vanguardia en la aplicación de estas herramientas para mejorar la educación y brindar a sus estudiantes y a la comunidad educativa en general mejor calidad de vida y formar individuos competentes, autónomos críticos capaces de resolver sus problemas. Por tal razón la aplicación de la norma ISO 9001: 2008 (capítulo 6to).

Por otra parte los recursos económicos que llegan a la institución deben distribuirse de tal forma que satisfaga las expectativas de la comunidad educativa.

De igual manera al realizar la investigación y darnos cuenta de la carencia de una propuesta de implementación de la gestión de los recursos conforme la NTC ISO 9001:2008

1.6 METODOLOGIA DE TRABAJO

Esta propuesta se basa en el paradigma positivista, racional con enfoque cualitativo. Es de tipo descriptivo propositivo, ya que en su desarrollo se hará una recolección y análisis de datos donde se estudiara la gestión de los recursos para la prestación del servicio de educación básica pública, se describirá las características de este servicio con el fin de que soporten la realización de una propuesta enfocada al mejoramiento de la gestión de los recursos en la Institución Educativa Señor del Mar. Con la información recolectada se desarrollara la propuesta de mejoramiento que le permitirá a la Institución brindar a la comunidad educativa de Francisco Pizarro una educación de calidad, la cual brindara a los educandos mayor autonomía, mejor autoestima una convivencia pacífica y armónica, en donde primen los valores humanos tales como el respeto, tolerancia la responsabilidad etc., y basadas en principios como el trabajo en equipo, sentido de pertenencia. Cómo también una planta física más adecuada en donde los estudiantes se sientan a gusto, donde sea un placer estudiar. De igual manera podrán todos y cada uno de los docentes de esta institución realizar su que hacer pedagógico de una forma creativa, brindar a los estudiantes un aprendizaje significativo e innovar en cada uno de las áreas del conocimiento.

En la institución educativa señor del mar los proceso de enseñanza aprendizaje se diseñaran utilizando metodología y estrategias que ayuden a los estudiantes a desarrollar sus habilidades, con contenidos curriculares en donde los estudiantes aprendan más y mejor. Es necesario desarrollar estrategias que involucren a los estudiantes para el reconocimiento y la valoración de sí mismo y de los de mas, reconociendo las individualidades.

2. DIGNOSTICO SITUACIONAL

2.1 SITUACION GENERAL DE LA EMPRESA

Existe en la actualidad en la Institución Educativa señor del Mar un plan de mejoramiento el cual contiene los siguientes lineamientos: gestión directiva, gestión académica, gestión administrativa y financiera y gestión comunitaria. Además de las gestiones este plan de mejoramiento incluye: los objetivos, metas, indicadores, actividades, responsables y plazos.

Es importante anotar que cada una de estas gestiones presenta algunos objetivos que hay que cumplir. Tales como:

- Mejorar las relaciones interpersonales de la comunidad educativa, a través de la implementación del pacto de convivencia institucional.
- Fortalecer los procesos de enseñanza de las áreas básicas a través de la formación en estrategias didácticas para el aula.

Es de gran relevancia decir que la institución tiene unas metas que alcanzar como son:

- En el 2015 formar a los miembros del comité de convivencia escolar en resolución de conflictos y ley 1620.
- Mejoramiento continuo de las relaciones interpersonales en todos los miembros de la comunidad educativa.
- A partir del segundo semestre del 2016 el 90% de los docentes la IE adopta el nuevo plan de estudio.

Todo lo anterior con el fin de obtener mejores resultados académicos en las áreas de matemáticas y lenguaje.

2.1.1 Reseña histórica y antecedentes de la institución educativa señor del mar. Aunque eran profesores sesionales, empezaron a enseñar a estos cursos de manera independiente de la escuela, por la idea, el deseo desde que llegó a Salahonda era que en el futuro pudiera funcionar un colegio de bachillerato, esto ya lo había hablado con monseñor y él le había apoyado en la idea y en todo lo que realice con este fin.

Para el año lectivo 1973 – 1974 comenzó a sentar la base de los que en un futuro lograría y creó un PRIMERO DE BACHILLERATO NOCTURNO; para esto pidió la colaboración a los amigos Omar Filoteo y Daniel Solís, bachilleres quienes trabajaban en los aserraderos de la localidad no eran profesores y por las noches le acompañaban a dictar las clases.

También le colaboraba Carlos Camacho, dedicado a la política en ese entonces y que en la creación del Municipio de Francisco Pizarro había colaborado activamente.

Entre los alumnos que participaban de esta aventura recuerdo entre otros a Darcin Yepes, Alicia Valencia, Frank Yepes, en total eran quince jóvenes que con ansias de progreso no podían acceder a las aulas de un bachillerato. Los padres de familia fueron fundamentales en todas las campañas en pro de la educación. Los alumnos fueron la base de apoyo. Gracias a esta colaboración lograron construir un local con capacidad para cuatro cursos, una oficina y una sala para la futura biblioteca.

El año de 1975 es un año muy significativo en la historia de Salahonda, podemos decir sin temor a equivocarnos que la historia de este pueblo se divide por que sucedieron dos hechos que así lo ameritan, creación del Municipio de Francisco Pizarro con capital Salahonda y la fundación del COLEGIO SEÑOR DEL MAR funcionando en esta misma localidad.

Continuada su trayectoria en el año de 1993/1994, se proclama a los primeros bachilleres (grado once) en esta población ceremonia precedida por el Rector Ricardo Daniel Solís en las instalación de la iglesia, hoy parroquia SEÑOR DEL MAR.

En el 2000 se lleva a cabo la fusión primaria, secundaria conocida en la actualidad como INSEMAR – institución educativa señor del mar, bajo la dirección del licenciado JESUS FABRICIO YEPEZ SEVILLANO.

2.2 DESCRIPCION DE LOS ELEMENTOS ACTUALES DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

2.2.1 Misión. De acuerdo con el plan de mejoramiento institucional que se inició en enero del 2014-2015 la misión es formar seres integrales activos y participativos, con capacidad emprendedora que busca la excelencia en sus actuaciones de la vida diaria, dentro de los parámetros de respecto, la justificación, el orden, la responsabilidad y el trabajo, que se refleja en el hogar, la institución y la comunidad.

2.2.2 Visión. De acuerdo con el plan de mejoramiento institucional que se inicio en enero del 2014 – 2015 somos una institución educativa líder en la formación humana y científica, con proyección futurista en el desarrollo de competencias y mediciones, que transforman el entorno social y productivo de nuestro medio local, regional y nacional, utilizando la investigación y tecnología como herramientas forjadoras de ciudadanos capaces de ser autónomos.

2.2.3 Principios y Valores. De acuerdo con el plan de mejoramiento institucional que se inició en enero del 2014 – 2015 se definen principios y valores de la siguiente forma.

Principios: auto cuidado, perseverancia, trabajo en equipo, convivencia, esfuerzo, honestidad, amor y organización.

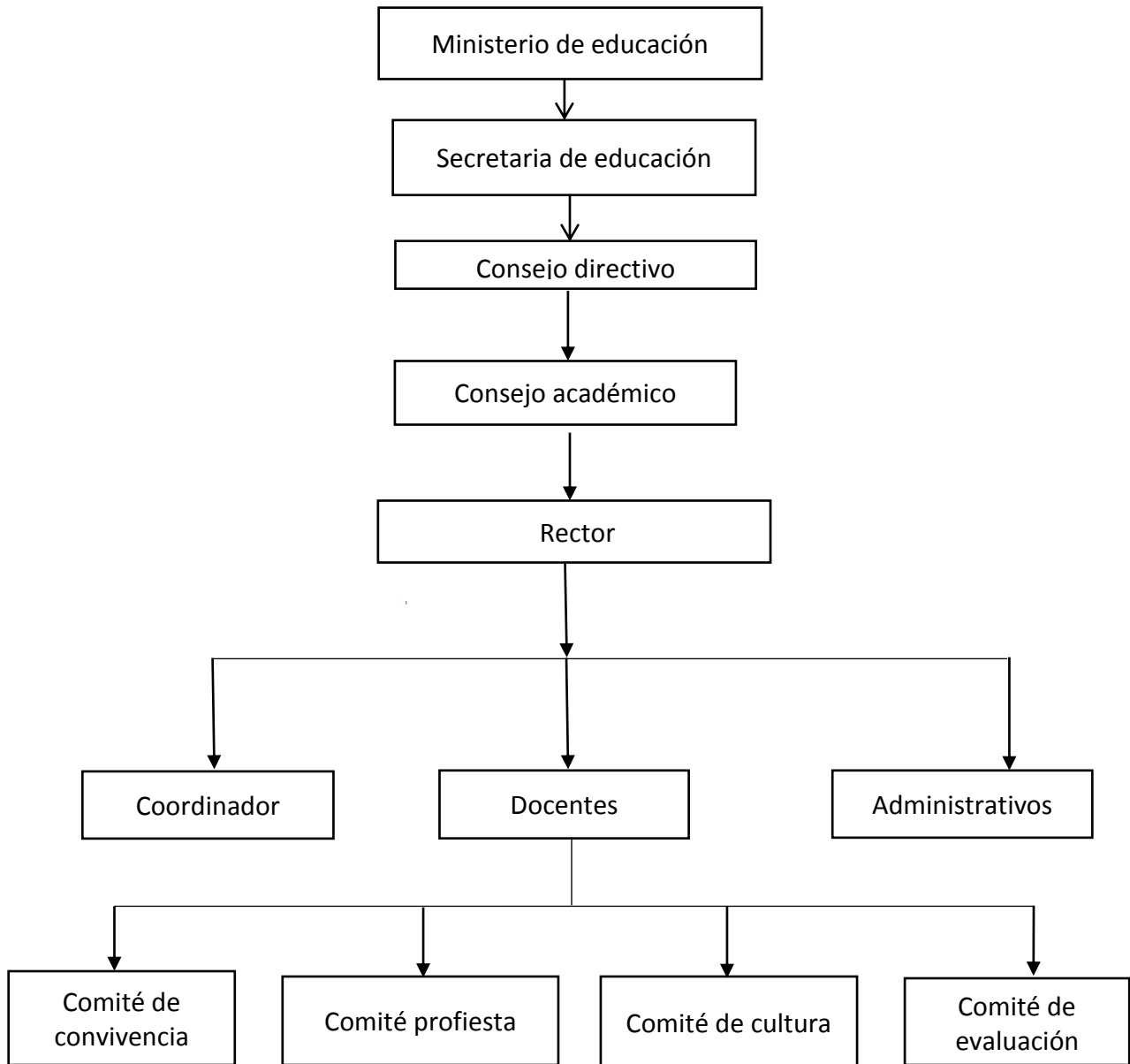
Valores: responsabilidad, compromiso, solidaridad, tolerancia, voluntad, disciplina, respeto, sentido de pertenencia, humildad.

Principios de la Institución Educativa Señor del Mar

- Autocuidado,
- Perseverancia,
- Trabajo en equipo,
- Convivencia,
- Esfuerzo,
- Honestidad,
- Amor,
- Organización.

2.2.4 Estructura Organizacional: INSEMAR

Figura 2. Estructura Organizacional



Fuente: Este estudio

2.2.5 Políticas corporativas. De acuerdo con el plan de mejoramiento institucional que se inició en enero del 2014 – 2016 se definen las políticas corporativas de la siguiente manera.

- Portar correctamente los uniformes de diario y educación física,
- Realizar exámenes de periodo,
- Simulacro para las pruebas saber tercero, quinto y noveno,
- Porte del uniforme de gala para las fiestas patronales del Municipio,
- Preparación por parte del colegio a estudiantes del grado once para las pruebas saber once (ICFES).

2.3 ANALISIS ESTRATEGICO

2.3.1 Análisis Interno. Fortalezas y debilidades

Fortalezas: actividades internas de la institución educativa señor del mar del Municipio de Francisco Pizarro Salahonda (Nariño), que favorecen y apoyan el logro de los objetivos de la institución.

Debilidades: actividades o acciones internas de la Institución Educativa Señor del Mar que impiden y obstaculizan el éxito de la Institución educativa.

2.3.1.1 Perfil de capacidades internas (PCI). Para la construcción de la matriz PCI se realizaron reuniones con un grupo de docentes, el señor rector de la institución y con los coordinadores de la misma, en las cuales se explico el funcionamiento y como resultante se presenta la siguiente matriz.

Cuadro 2. Perfil de capacidades internas (PCI)

FACTOR INTERNO CLAVE DE EXITO	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	Alta	medio	bajo	Alta	medio	bajo	alta	medio	Bajo
1.CULTURA ORGANIZACIONAL									
1.1 Clima organizacional						X			X
1.2 Creencias	X						X		
1.3 valores	X						X		
2. CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO									
2.1 Experiencia del personal	X						X		
2.2 Ausentismo						X		X	
2.3 Pertenencia y motivación	X						X		
2.4 Nivel de remuneración	X						X		
2.5 Evaluación institucional				X					
3.CAPACIDAD DIRECTIVA									
3.1 Estructura organizacional	X						X		
3.2 sistema de toma de decisión	X							X	
3.3 Visión, misión claramente definida	X						X		
3.4 Responsabilidad social	X						X		
3.5 Sistema de control		X					X		
3.6 Capacidad de enfrentar a la competencia	X						X		
3.7 Políticas y normas	X						X		
3.8 Delegación de funciones		X						X	

Cuadro 2. (Continuación).

4. CAPACIDAD FINANCIERA									
4.1 acceso de capital cuando se requiere	X						X		
4.2 Liquidez, disponibilidad de fondos internos	X							X	
4.3 inversión de capital, capacidad para satisfacer la demanda	X						X		
4.4 Definición de políticas de precios	X						X		
5. CAPACIDAD TECNOLÓGICA									
5.1 Nivel de tecnología		X					X		
5.2 Valor agregado al servicio	X						X		
5.3 Capacidad de innovación	X						X		
5.4 Información sistematizada	X							X	
6. CAPACIDAD COMPETITIVA									
6.1 lealtad y satisfacción del cliente	X						X		
Participación del mercado	X						X		
Disponibilidad de proveedores		X						X	
Calidad del servicio	X						X		
Atención al cliente	X						X		
Alianzas estratégicas		X						X	
Inversión en investigación y desarrollo	X						X		
Administración de cliente		X						X	

Fuente: este estudio

2.3.1.2 MEFI:

Cuadro 3. MEFI

FACTOR INTERNO CLAVES	PONDERACION	CLASIFICACION	TOTAL PONDERADO
1. clima organizacional	0.10	4	0.4
2. creencia	0.06	4	0.24
3.valores	0.04	4	0.16
4. evaluación institucional	0.03	4	0.12
5. políticas y normas	0.03	4	0.12
6. experiencia del personal	0.02	3	0.06
7. pertenencia y motivación	0.06	4	0.24
8. nivel de remuneración	0.02	3	0.06
9. estructura organizacional	0.04	4	0.16
10. visión, misión claramente definida	0.06	4	0.24
11. responsabilidad social	0.04	4	0.16
12. capacidad de enfrentar a la competencia	0.03	3	0.09
13. acceso a capital cuando se requiere	0.02	3	0.06
14. definición de política de precio	0.02	3	0.06
15. valor agregado al servicio	0.06	4	0.24
16. capacidad de innovación	0.03	4	0.12
17.lealtad y satisfacción del cliente	0.08	3	0.24
18. participación del mercado	0.09	3	0.27
19. calidad del servicio	0.10	4	0.4
20. atención al cliente	0.04	3	0.12
21. inversión en investigación y desarrollo	0.03	4	0.12
TOTAL	1		3.68

Fuente: este estudio

Clasificación:

- FORTALEZA IMPORTANTE = 4
- FORTALEZA MENOR =3

De acuerdo con los resultados arrojados por la matriz Mefi, la institución educativa señor del mar tiene un resultado de 3.68,es decir, que tiene una posición fuerte en su estructura interna por lo cual es una institución que ha logrado manejar sus debilidades apoyándose en sus fortalezas y por ello cuenta con un buen nombre.

2.4 DIAGNOSTICO DEL SISTEMA GESTION DE CALIDAD EN LA INSTITUCION EDUCATIVA SEÑOR DEL MAR DE SALAHONDA

Los criterios de evaluación para la lista están en la escala de 1 a 5, a continuación se muestra que nivel corresponde cada número:

- No existe ningún grado de desarrollo del SGC.
- Existe enfoque del SGC pero no se cumple en la práctica.
- Existe el enfoque del SGC no se encuentra documentado pero este se cumple de manera informal
- Existe el enfoque del SGC, está documentado pero no se aplica en la práctica
- Existe el enfoque del SGC está documentado y se implementa correctamente

Cuadro 4. Gestión de recursos

NUMERAL	6. GESTION DE RECURSOS	1	2	3	4	5
6.1	PROVISION DE RECURSOS	1	2	3	4	5
	Hay una planificación de la asignación de los recursos relacionados con la implementación y mejora del S.G.C. Y la satisfacción de los clientes?	X				
6.2	RECURSOS HUMANOS					
6.2.1	Tienen una descripción escrita de las competencias de los cargos que puedan afectar la calidad?	X				
	Realizan actividades periódicas de formación del personal?			X		
	Cuando se modifica el proceso de prestación del servicio, se utilizan nuevos materiales, nuevas máquinas se realiza capacitación?			X		
	Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas?	X				
	Dejan registros apropiados en cuanto a educación, formación, experiencia y habilidades?	X				
	Han definido una metodología para detectar las necesidades de formación del personal que realiza actividades relacionadas con la calidad?		X			
	La organización se asegura de que su personal sea consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos del SGC.					X

Cuadro 4. (Continuación).

	Existe un cronograma de formación con base en las necesidades detectadas?					X
6.3	La organización proporciona y determina la infraestructura necesaria para conseguir la conformidad del servicio con los requisitos?			X		
6.4	La organización gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.					X

Fuente: este estudio

2.5 CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO SITUACIONAL

La Institución Educativa Señor del Mar no posee la implementación de la gestión de los recursos conforme la NTC ISO 9001:2008, esta desarrolla procesos que le permiten la realización adecuada para ejecutar cada una de las acciones pertinentes.

3. ESTRUCTURACION BASICA DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD:

De acuerdo a todas las falencias encontradas según el diagnóstico de la gestión de recursos que se le realizó a la INSTITUCION EDUCATIVA SEÑOR DEL MAR se determinó que se debe proponer:

La creación de un mapa de procesos que permita identificar los diferentes tipos de procesos y su relación en el cumplimiento de los requisitos del cliente.

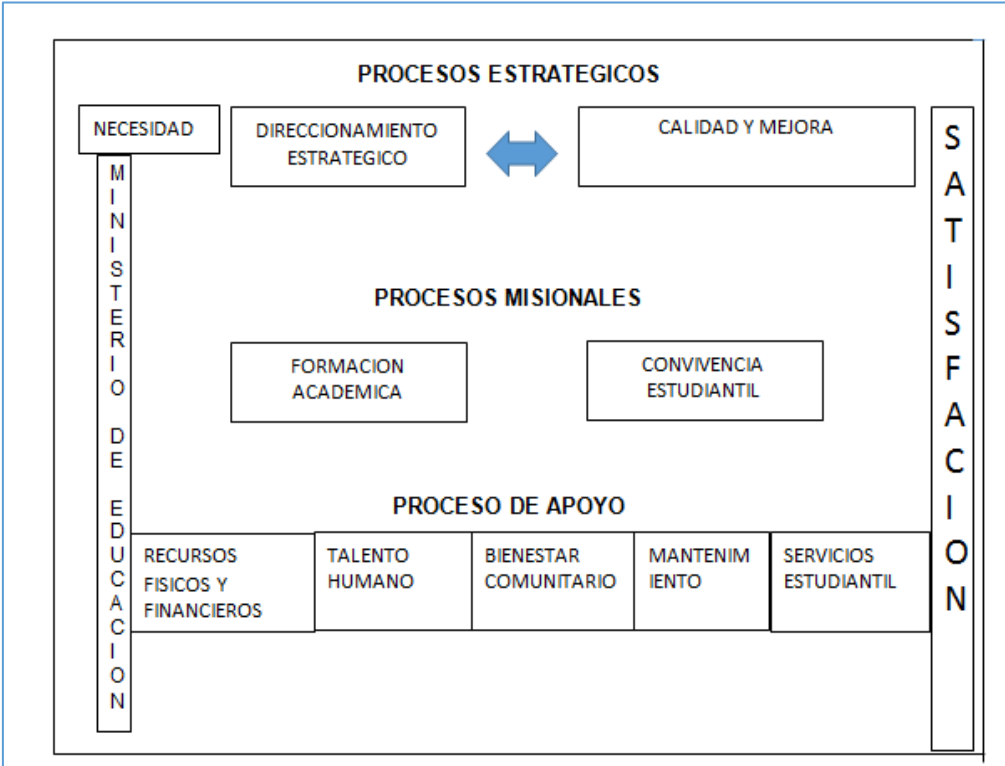
Caracterización del proceso de gestión del talento humano para identificar todos en todos sus componentes y como se está llevando a cabo en la actualidad.

3.1 PROCESO DE FORMACION MISIONAL

- **MATRICULAS:** vincular y mantener estudiantes que cumplan con los requisitos exigidos por la Institución Educativa Señor Del Mar.
- **GESTION CURRICULAR:** brindar formación académica, tomando como referencia el perfil del estudiante y el proyecto educativo Institucional.
- **CONVIVENCIA ESTUDIANTIL:** propiciar espacios de sana convivencia que le permita a los estudiantes un desarrollo integral, enmarcados en los principios Institucionales.

Mapa de procesos. Para la realización del mapa de procesos se citaron a docentes y coordinadores a una reunión donde cada una de estas personas aportó para la creación del mismo, revisión documental y se llegó a algunos acuerdos como quedaría el mapa de proceso de la Institución.


Figura 3. Institución Educativa Señor del Mar




Fuente: este estudio

3.2 CARACTERIZACIONES DE PROCESOS MISIONALES


Cuadro 5. Caracterización de Procesos

	CARACTERIZACION DEL PROCESO: DE MATRICULA						CODIGO: 66520132
	NOMBRE Y RAZON SOCIAL ORGANIZACIÓN: Institución Educativa Señor del Mar						VERSION 002:
							PAGINA:
OBJETIVO: Vincular estudiantes que cumplan con los requisitos exigidos							
ALCANCE: Desde el procedimiento de solicitud de matricula hasta la matricula del estudiante							
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLES	RECURSOS	CLIENTE	REGISTRO
Administrativos Docentes Padres de familia	Actas Ficha de matricula Registros en el SIMA Otra documentación	Recepción de documentos Verificación de documentos Admisión del estudiante Soportes de admisión	Estudiantes legalmente admitidos en la institución	rector Coordinadores sección primaria y secundaria	Equipo de computación Papelería Muebles y enseres etc.	Proceso de gestión curricular	Facturas Formato de matriculas Registro en el SIMA

Cuadro 5. (Continuación).

	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE GESTION CURRICULAR						CODIGO:66520132
	NOMBRE Y RAZON SOCIAL ORGANIZACIÓN: Institución Educativa Señor del Mar						VERSION 002:
							PAGINA:
OBJETIVO:	Brindar formación académica tomando como referencia el proyecto educativo institucional						
ALCANCE:	Desde el proceso de matrículas hasta el fin de la formación académica						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLES	RECURSOS	CLIENTE	REGISTRO
Documentación del proceso de matrículas Documentos y registros de otras instituciones Docentes Personal administrativo estudiantes	Estudiantes Actas Registros	Clases magistrales Actividad extra clases Dinámica estudiantil Soporte pedagógico Actividades investigativas Formación humana	Estudiantes formados académicamente y humanamente	Rector Coordinadores Docentes Personal administrativo	Salón Equipos de computación Dotación de los salones de clase	Estudiantes y docentes	Formatos de matrículas Registro en el SIMA

Cuadro 5. (Continuación)

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE CONVIVENCIA ESTUDIANTIL						CODIGO:66520132
	NOMBRE Y RAZON SOCIAL ORGANIZACIÓN: Institución Educativa Señor del Mar						VERSION 002:
							PAGINA:
OBJETIVO	Propiciar espacios de sana convivencia que le permita al estudiante un desarrollo integral						
ALCANCE	Desde el proceso de matrículas hasta convertirse en egresado						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	RESPONSABLES	RECURSOS	CLIENTE	REGISTRO
Docentes Estudiantes Proceso de admisión Comunidad estudiantil	Proyecto de convivencia Docentes estudiantes	Clases Programas Charlas seguimiento	Estudiantes con capacidad de llevar una sana convivencia	Rector Coordinadores Docentes Personal administrativo	Salón Equipos de computación Dotación de los salones de clase Personal capacitado para brindar apoyo (trabajadora social, psicóloga).	Estudiantes y docentes	Formatos de matriculas Registro en el SIMA

Fuente: este estudio

4. GESTION DE LOS RECURSOS

4.1 CARACTERIZACION DE LOS RECURSOS INTERNOS Y EXTERNOS

Cuadro 6. Caracterización de los recursos internos y externos

TIPO DE RECURSO	FUENTE PROVISION	UTILIDAD
HUMANO	Talento humano, bienestar comunitario	Llevar a cabo procesos, estratégicos, misionales y de apoyo.
Personal docente		
Personal administrativo		
Rector Comunidad estudiantil		
FINANCIEROS	Fondos de servicios educativos, recursos del estado y recursos de gratuidad asignados por la nación a través del sistema general de participación	Adquirir los elementos necesarios para el funcionamiento de la institución educativa.
MAQUINARIA Y EQUIPO	Proveedores, institución educativa a través de sus fondos	Facilitar la formación académica
Televisores		
Equipo de sonido		
Proyectores		
Computadores		
Material didáctico		
Equipos de comunicación		
INFRAESTRUCTURA		Hacer la planeación, organización, dirección y llevar a cabo la formación educativa.
Área administrativa	Gobernación, alcaldía municipal.	
Laboratorios	Conforme el artículo 153 de la ley 115 de 1994	
Comedor estudiantil		
Sala múltiple		
Biblioteca		
Sala de informática		
ENERGIA	Emnersala	Obtención del líquido para las diferentes funciones como limpieza de baños entre otros
AGUA	Acueducto municipal	

Fuente: este estudio

4.2 RECURSOS HUMANOS

4.2.1 Cargos que afectan la calidad

Cuadro 7. Cargos que afectan la calidad

CARGO	OBJETIVO	FUNCIONES CRITICAS QUE EXIGEN COMPETENCIAS	MANEJO MATERIALES CRÍTICOS	TOMA DECISIONE DE CALIDAD	TIENE PERSONAL A CARGO	COMPETENCIA REQUERIDA	ATRIBUTOS PERSONALES	EDUCACION	CONOCIMIENTOS
rector	cumplir con etica y responsabilidad con las funciones establecidas a su cargo y las demas que se requieran para acceder de un ambiente laboral sano.	apoyar las acciones que se organicen para el buen funcionamiento de la institucion	5	5	5	ser licenciado o profesional	solidario	estar escalafonado a nivel nacional	estudios de pregrado
		dirigir con eficiencia y calidad el establecimiento educativo				tener la pedagogia	comprensivo	tener la vocacion	estudios de postgrado
		representar y cumplir eficazmente con las actividades que le competen				ser colombiano	responsable	tener titulo en educacion	maestria
		tratar con respecto y dignidad a cada miembro de la comunidad educativa				ser ciudadano	tolerante		doctorado
docentes	Garantizar un mejor desempeño laboral con el uso, desarrollo e implementacion de estrategias pedagogicas que faciliten los aprendizajes en sus estudiantes	garantizar un mejor desempeño laboral	5	5	5	ser capacitado pedagogicamente	tolerante	estar escalafonado a nivel nacional	pregrado
		orientar sus clases de acuerdo con los principios institucionales				no a ver sido sancionado juridicamente	amoroso	tener la vocacion	estudio de postgrado
		implementar estrategias pedagógicas que faciliten el aprendizaje en sus estudiantes					creativo	tener la vocacion	maestria
		utilizar adecuadamente los recursos que se le asgna para su labor educativa					entusiastas	tener titulo en educacion	doctorado
coordinadores	apoyar las acciones administrativas y organizativas para el buen funcionamiento del establecimiento educativo de acuerdo con el calendario, la jornada escolar y las jornadas laborales	escuchar respetuosa y formalmente a las y los integrantes de la comunidad educativa	5	5	5	aprobar el concurso		tener titulo en educacion	estudio de pregrado
		cumplir con etica y responsabilidad las funciones establecidas a su cargo				ser capacitado pedagogicamente		tener la vocacion	postgrado
		mantener una conducta intachable en todo momento				no a ver sido sancionado juridicamente		estar escalafonado	maestria
		tratar con respecto y dignidad a cada miembro de la comunidad educativa							doctorado

Fuente: este estudio

4.2.2 Identificación de competencias cardinales. La Institución Educativa Señor del Mar de Salahonda (N) entre sus principios y valores, objetivos y políticas, se pueden identificar competencias cardinales que orientan a la actuación y al cumplimiento de sus funciones.

Esta investigación se realizó a través del manual de convivencia con que cuenta la Institución.

Ética: orienta el actuar de la comunidad académica, cumpliendo con los principios y normas morales y universales aceptadas.

- La Institución Educativa Señor Del Mar ayuda a construir una realidad en donde toda persona pueda acceder a la justicia, solidaridad, fraternidad, en donde nadie quede excluido; se interesa por la realización personal, la educación, la familia etc.
- **Justicia:** dando a cada quien lo que le corresponde sin ir en detrimento propio, ni del bien común.
- Queremos una sociedad en donde todos y todas puedan vivir en familia, mirar al futuro con ilusión, compartir la naturaleza, que respete las tradiciones culturales, una sociedad sensible a los débiles. Una sociedad que no discrimine.
- **Orientación a la población estudiantil:** despertar en los estudiantes una conciencia social acerca de las situaciones que se presentan todos los días, en la vida cotidiana, es decir la toma de decisiones y la resolución de conflictos, la autonomía y el respeto por los demás.
- **Calidad del trabajo:** el trabajo digno es inherente a la persona, por tanto todo ser humano debe tener acceso a este para su realización personal, el bienestar de su familia y la seguridad de la comunidad a la cual pertenece.
- **Integridad:** permite comportarse, actuar y expresarse ajustados a los dictámenes éticos con coherencia y sinceridad.
- **Innovación:** fortalecer la investigación y la innovación incrementando la capacidad investigativa con el propósito de responder a las necesidades y requerimientos presentes y futuros de la sociedad.
- **Autocontrol:** entender al otro a partir de sus diferencias individuales, condiciones culturales, ideológicas, raza, sexo y edad.
- Es importante el dominio de sus actos el buen uso de la libertad, el buen uso de sus derechos y el respeto a la dignidad.
- **Gestión de talento humano:** el objetivo fundamental del proceso de talento humano es, gestionar, desarrollar y mantener el talento humano, potenciando sus competencias con el fin de promover el crecimiento integral de las

personas de los empleados y directivos de la institución desde su ingreso hasta su retiro.

4.2.3 Análisis y descripción de puestos de trabajo:

Cuadro 8. Descripción del cargo

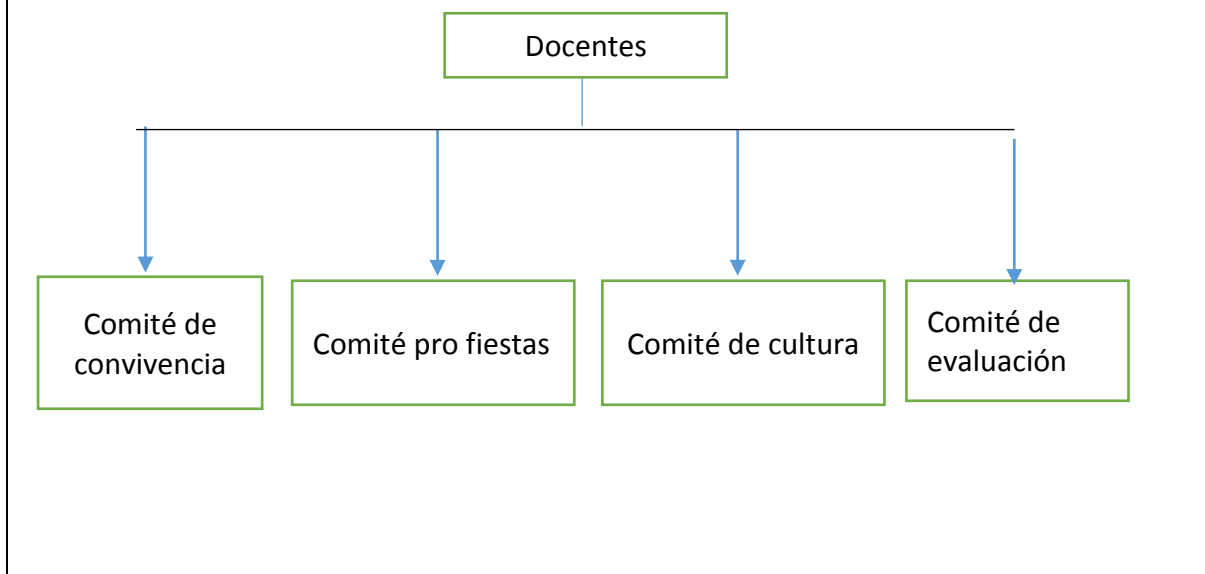
DESCRIPCIÓN DEL CARGO

	EMPRESA: Institución Educativa Señor Del Mar <hr/> DESCRIPCIÓN DEL CARGO: Docente <hr/>
--	---

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Área:	De formación académica		
Nombre del cargo	Docentes		
Nivel del cargo	Profesional		
Cargo del superior inmediato	Rector		
Fecha de diligenciamiento del formulario	13/04/2015		

2. ORGANIGRAMA



Cuadro 8. (Continuación).

3. NATURALEZA DEL CARGO			
3. NATURALEZA DEL CARGO			
NIVEL	UBICACIÓN	DECRETOS	UBICACIÓN
Directivo Docente		2277 del 8 junio de 1979 docentes nombrados en propiedad	X
Docentes	X	1278 de 21 diciembre del 2001 rige a los docentes en provisionalidad	
Secretaria y conserje etc		Ley 715 del 21 de diciembre de 2001	
4. SÍNTESIS DEL CARGO			
Orienta el proceso de enseñanza aprendizaje, sensibiliza en aspecto tales como la disciplina, valores, culturales y religiosos, político etc. Genera cambios de actitudes, liderar procesos de innovación constantemente.			

5. RESPONSABILIDADES DEL CARGO Actividades/Tareas/Responsabilidad			
Qué hace?	Para qué lo hace?	Cómo lo hace?	Grado de relevancia
De Planeación (P)			
Orienta el proceso de enseñanza aprendizaje	Porque su misión y su ética se lo exige	Con amor, paciencia perseverancia, respecto, tolerancia etc.	
Lidera cambios	Para formar líderes, para la transformación del entorno	A través de la experiencia y la dedicación	
Sensibiliza para cambios de actitud	Para la obtención del éxito a través de la perseverancia	Con amor, paciencia, amabilidad	
Genera confianza en sus educandos	Para satisfacción de su trabajo	Con sencillez, ejemplos, dándole valor al tiempo	

Cuadro 8. (Continuación).

De Ejecución (H)		
Diálogos	Para entrar en confianza, conocer al estudiante y saber la opinión del mismo	Brindando espacio para crear lazos de afectividad
conversatorios	Para profundizar	De forma sencilla y organizada
Aplicaciones y actividades	Aplicar los procesos que se han experimentado	Brindando oportunidades para cada uno de los estudiantes
manipulaciones	Afianzar el conocimiento	De forma organizada y planeadas
De Verificación - Control (C)		
Llevar registros	Para controlar y verificar que las actividades planeadas se ejecuten	A través de documentaciones
Delegación de funciones	Para ocupar a los niños más aventajados	Mediante la selección de estudiantes más responsables
Controlar el orden	Para que el niño pueda formarse y ser más responsable	Mediante las diferentes medidas de disciplinas
De Mejora (A)		
Realiza talleres	Para conocer la capacidad interpretativa del estudiante	A través de lecturas, documentos, que tienen la debida información
Conversatorios y exposiciones	Para el conocimiento de los acuerdos establecidos en el pacto de convivencia	A través de formatos que contienen los requerimientos para la actividad
Realiza campañas para los estudiantes	Para resaltar la importancia de asumir los compromisos	Brindando materiales didácticos, a través de conversatorios
Socializar planes de trabajo	Para concertar el desarrollo de las actividades	Involucrando a las partes interesadas para trabajar de forma de relacionamiento basado en el respeto y el dialogo

Cuadro 8. (Continuación).

6. REQUISITOS		
6.1 EDUCACIÓN		
Marque con una X y complemente el cuadro que indique los requerimientos de formación del cargo.		
Nivel educativo	Requerido	Área o especialidad
Bachillerato		
Técnico ocupacional		
Técnico profesional		
Tecnólogo		
Universitario	x	Ética y valores, ciencias naturales, matemática, ciencias sociales etc.
Especialización	x	Medio ambiente, lecto escritura etc.
Maestría		
Doctorado		
6.2 EXPERIENCIA		
Marque con una X frente al rango de experiencia requerida para el ejercicio del cargo.		
Tiempo	Requerimiento del cargo	
Ninguno	x	Ser normalista
Menos de un (1) año		
De uno (1) a dos (2) años		
De dos (2) a tres (3) años		
De tres (3) a cinco (5) años		

6.3 COMPETENCIAS REQUERIDAS
Optimizar los recursos disponibles
Actitud democrática, respecto por todas las personas
Principios éticos y vivencia de los valores
Solidaridad formación pedagógica y académica
Autonomía personal y profesional
Capacidad de innovación y creatividad

Cuadro 8. (Continuación).

7. RESPONSABILIDADES

7.1 SUPERVISIÓN PERSONAL

Liste los cargos que están bajo la supervisión directa, la forma de supervisión y señale con X la frecuencia con que se ejerce.

NOMBRE DEL CARGO	FORMA			FRECUENCIA		
	VERBAL	ESCRITA	OBSERVACIÓN	CONTINUA	PERIÓDICA	OCASIONAL
estudiantes		X		X		

7.2 MANEJO DE EQUIPOS O HERRAMIENTAS

Registre el nombre que se le da al equipo o herramienta y señale con X la frecuencia de uso.

NOMBRE DEL EQUIPO O HERRAMIENTA	FRECUENCIA DE USO		
	CONTÍNUO	PERIÓDICO	OCASIONAL
Materiales didácticos	X		
Computadores		X	
Registros	X		
Documentación		X	

7.3 VALORES E INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Marque con una X si en el desempeño del trabajo es responsable por valores o información. Determine para cada uno de estos la frecuencia con que los maneja y complete el nivel de importancia con el número indicado de acuerdo con los perjuicios que puede ocasionar su mal manejo o revelación, tenga en cuenta el siguiente nivel de importancia.

1. Alguna importancia
2. Importancia con efectos graves
3. Muy importante con daños graves
4. Extremadamente importante o confidencial con perjuicios gravísimos

VALORES	FRECUENCIA DE MANEJO			NIVEL DE IMPORTANCIA
	CONTINUO	PERIÓDICO	OCASIONAL	
Éticos	X			3
Morales	X			4
dignidad	X			4

Cuadro 8. (Continuación).

8. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Indique si la persona que ocupa el cargo tiene que participar a nivel interno en consejos, comités, equipos de trabajo y a nivel externo con gremios, organismos de control, proveedores de bienes y servicios, instituciones de educación superior, otras instituciones. Para su descripción siga la siguiente orientación:

Qué hace?	Para qué lo hace?	Cómo lo hace?
Consejo Académico		
Directores de grupo	Para brindar apoyo al estudiante	Desde la implementación de estrategias pedagógicas para la resolución de dificultades
Consejo de Investigaciones		
Orientador escolar	Para orientar a los estudiantes que participan en estas actividades	A través de conversatorios
Entidades Externas		

9 CONDICIONES DE TRABAJO

9.1 RIESGOS

Marque con una X en la columna el grado de riesgo de acuerdo a las actividades que desarrolla.

Grado de riesgo	Exposición
Bajo	
Medio	
Alto	X

9.2 AMBIENTE DE TRABAJO

Determine las condiciones de trabajo en las que regularmente deben ejecutarse las funciones del cargo, señale con una X las condiciones en las que se desarrolla.

Cuadro 8. (Continuación).

FACTORES	CONDICIONES		
	NORMALES	REGULARES	DEFICIENTES
Iluminación	X		
Calor	X		
Frío			X
Humedad			X
Polvo			X
Ruido		X	
Otros cuál:			

	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CARGO:			
NOMBRE:			
FIRMA:			
FECHA:			

Fuente: este estudio

4.2.4 Identificación de las competencias disponibles. Para la identificación de la siguiente competencia se entablo reunión con el señor Rector de la IE, se recopiló información de la Institución educativa y búsquedas que permitieron establecer estas competencias.

- **Compromiso:** La Institución Educativa señor del Mar es la unión de personas que se comprometen en la realización de los objetivos que se derivan del ser y de la naturaleza de la Institución Educativa.

El núcleo de la Institución educativa Señor Del Mar es profesor alumno, la comunidad educativa Señor Del Mar crece y se desarrolla mediante la participación de todas las personas, procura que todos participen pensando y actuando, no que todos piensen y participen de la misma manera, en este contexto de participación, el dialogo es practica determinante de la cultura organizacional de la Institución Educativa Señor Del Mar.

- **Ética:** para promover la formación integral de la Institución Educativa señor Del Mar, es necesario la comunicación de los valores, a partir de ellos la investigación, la docencia y el servicio adquieren una dimensión trascendente que logra dar sentido al progreso del individuo y de la sociedad.
- **Innovación:** la investigación para la institución, es la búsqueda del saber que amplía las fronteras del conocimiento y de su aplicación.

- **Justicia:** queremos una institución abierta a todas las personas que deseen acudir a ella para prepararse con competencias básicas que les permitan aspirar a las competencias profesionales, que sean capaz de estimular una sociedad más justa y humana.

4.2.5 Diseño de perfil de cargos con enfoque en competencias:

Cuadro 9. Diseño de perfil de cargos con enfoque en competencias

Factor	Requisito	
Educación	Normalistas, licenciados, especialistas, magister	
Formación	Formación académica	
Experiencia	Ninguna	
Funciones	Comportamientos	Competencias
Formación académica a la población educativa	Difusión de la información a la población educativa con el fin de que estos la apliquen	Conocimientos del área de formación, Pedagogía, compromiso con la institución y con los estudiantes
Difusión de la visión y la misión de la institución educativa señor del mar entre las partes interesadas	Conocer la misión y la visión de la institución llevándolas a la practica en todas sus acciones	Visión integral de la institución educativa señor del mal
Difusión de los objetivos del área a su cargo entre los colaboradores, la elaboración de planes de acción y programas que le faciliten la consecución de los objetivos	Promueve el buen funcionamiento de los diferentes procesos de la institución, generando instrumentos que contribuyan al desarrollo de las diferentes labores, transmite su compromiso e identificación de los objetivos de la misma	Compromiso, disposición y habilidades comunicativas

Fuente: este estudio

4.3 INFRAESTRUCTURA

4.3.1 Caracterización del estado de la infraestructura en la ie señor del mar

Cuadro 10. Caracterización del estado de la infraestructura en la ie señor del mar

DIAGNOSTICO CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA																			
TIPO	INFRAESTRUCTURA EQUIPO, OBRA, EDIFICIO, INSTALACION, HARD, SOFT, COMUNICACIONES....	E X C E L E N T E	B U E N O	R E G U L A R	M A L O	CLASIFICACION MANTENIMIENTO REQUERIDO					DURACION REPARACION - HORAS	HOMBRES/HORA PARA REPARACIONES	DURACION PARADA	REPUESTOS UTILIZACION	COSTO DEL MANTENIMIENTO				
						PREVENTIVO	PREDICTIVO	RUTINARIO	CORRECTIVO	INMEDIATO					PREVENTIVO	PREDICTIVO	RUTINARIO	CORRECTIVO	ACCIDENTAL-INMEDIATO
CONSTRUCCIONES	32 aulas de clase			x					x	2 meses	30	0	materiales de construccion					100.000.000	
	Biblioteca		x				x			15 dias	3	0	materiales didacticos	20.000.000					
	Comedor estudiantil	x					x			2 horas	0	0	x	0					
	Sala de informatica	x					x			6horas	2	0	x	0					
	unidades sanitarias			x				x		3 horas	2	0	utiles de aseo			1.200.000			
	oficina orientadora(psicologa)		x					x		1hora	1	0	materiales didacticos	0					
	sala multiple		x					x		2 horas	2	0	materiales de aseo	0					
	secretaria			x					x	8horas	4	1 dia	equipos de oficina				2,000,000		
	coordinacion			x					x	8horas	4	1 dia	equipos de oficina				2.000.000		
INSTALACIONES	Instalaciones eléctricas		x							8	2	0	materiales electricos	500.000					
	antena de internet	x								1	1	0		0					
	Luminarias		x					x		1	1	0	luminarias	100.000					
	Instalaciones hidráulicas		x							4	2	0	tubos	50.000					
Equipos	planta electrica	x								1	1	0	ninguno	20.000					
	equipos de oficina		x							6 hr-h	1	2 hr	ninguno	0					
	equipo de laboratorio	x						x		2horas	1	0	ninguno				0		
	electrobomba		x					x		0,5 horas	1	0	ninguno	20.000					

Fuente: este estudio

Cuadro 11. Propuesta de mejoramiento de infraestructura

OBJETIVO	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Presentar proyectos para unificar las diferentes sedes que constituyen la IE	Contratación de personal capacitado para hacer los proyectos	6 meses	Rector	\$ 5.000,000
	Diligencias ante los ministerios pertinentes para presentación de proyectos	2 meses	Rector	\$ 2.000,000
Construir infraestructura adecuada para las mejorar instalaciones educativas	Contratación de personal calificado para la ejecución del proyecto	3 meses	Rector, personal calificado contratado para la ejecución	500.000,000
	Obtención de licencias y permisos ante la administración municipal	2 meses	Rector	\$0

Fuente: este estudio

4.3.2 Plan de Mantenimiento:

Cuadro 12. Plan de Mantenimiento

INFRAESTRUCTURA EQUIPO, OBRA, EDIFICIO, INSTALACION, HARD, SOFT, COMUNICACIONES....	CLASIFICACION MANTENIMIENTO REQUERIDO					TIEMPO											
	PREVENTIVO	PREDICTIVO	RUTINARIO	CORRECTIVO	INMEDIATO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
32 aulas de clase					X				X								
Biblioteca	X								X		X		X		X		X
Comedor estudiantil	X					X			X			X			X		
Sala de informatica	X					X					X						
unidades sanitarias			X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
oficina orientadora(psicologa)			X			X					X						
sala multiple	X										X						
secretaria				X							X						
coordinacion				X							X						
Instalaciones eléctricas - cableados	X					X					X						
antena de internet	X					X					X						
Luminarias				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Instalaciones hidráulicas	X															X	
planta electrica	X					X					X						
equipos de oficina	X					X					X						
equipo de laboratorio			X			X					X						
electrobomba			X			X		X		X		X		X		X	

Fuente: este estudio

CONCLUSIONES

Como resultado final puedo decir, que es de gran importancia la implementación del SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, en la INSTITUCION EDUCATIVA SEÑOR DEL MAR, ya que le permitiría mejor su proceso y darle valor agregado a cada uno de ellos.

La calidad en el servicio educativo es de gran relevancia. La implementación de un modelo de gestión de los recursos hará que todos los esfuerzos se orienten a la mejora continua, permitiendo que la Institución Educativa sea capaz de responder de manera efectiva a las exigencias y expectativas de los estudiantes en compañía de sus padres, mejorando la motivación, promoviendo el trabajo en equipo para la creación de la calidad estudiantil.

La buena convivencia da como resultado un ambiente de trabajo agradable en donde se tiene como base valores muy importantes como el respeto, la tolerancia, la solidaridad, valores que son fundamentales en la vida diaria del individuo, generando trabajo en equipo en donde todos los entes involucrados participen activamente, valoren y tengan sentido de pertenencia por la institución.

La propuesta de implementación de la gestión de los recursos numeral 6to, permitirá que la INSEMAR mejore sus procesos y el plan de mejoramiento pueda funcionar de manera correcta, y así poder cumplir con los objetivos y metas trazadas.

RECOMENDACIONES

Es de vital importancia el compromiso y la disponibilidad del Señor Rector de la Institución para la implementación del modelo de gestión de recursos numeral 6to de la Norma ISO 9001:2008.

De igual forma se debe tener en cuenta que todo el personal docente que hace parte de la Institución debe conocer y entender las necesidades de su estudiante.

Hasta el momento la Institución no cuenta con una área específica para la calidad y por consiguiente no ha implementado la gestión de los recursos, se recomienda al rector de la misma la contratación de una persona responsable de todo el sistema de gestión de recursos con amplios conocimientos en la norma ISO 9001:2008, con lo cual se garantice el levantamiento de cada uno de los procedimientos, formatos y documentos que sean requeridos en el transcurso del tiempo.

Se debe aplicar un análisis funcional a todas las áreas de la INSEMAR en todos sus niveles, para poder determinar las competencias técnicas laborales necesarias en cada puesto. Esto sirve como fuente de información para una posterior aplicación de control interno. Además Se requiere proyectar e implementar un plan que responda a las necesidades de la Institución.

BIBLIOGRAFIA

ALLES, M. Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias. Bogotá: s.n., s.f.

GÓMEZ GERMAN, Ayala Andrés; GONZALES, Gabriel; GUACALES, Yony y PABÓN, Álvaro. Gestión por competencias, ejercicio aplicado en la institución universitaria cesmag. Pasto: CESMAG, s.f. 300 p.

NORMAS TÉCNICA COLOMBIANA, NTC-ISO 9001:2008, (primera actualización). Sistemas de gestión de la calidad fundamentos y vocabulario. Generalidades. Bogotá D.C., Colombia: Icontec, 2006.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA, NTC 1486:2008, (sexta actualización). Documentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación. Bogotá D.C, Colombia: Icontec, 2008.

ANEXOS

ANEXO A. REGISTRO FOTOGRAFIO IE SEÑOR DEL MAR



ANEXO B. DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN LA INSEMAR

NUMERAL	4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	CALIFICACION					OBSERVACIONES
	REQUISITOS GENERALES	1	2	3	4	5	
4.1	Se han identificado y se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos necesarios para el S.G.C.	X					No se ha identificado la secuencia e interacción entre procesos y no se han definido métodos y criterios de control para los mismos.
	Se han determinado criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control sean eficaces	X					
	se asegura la disponibilidad de recursos e información para dar apoyo y efectuar el seguimiento de los procesos	X					
	Se realiza medición, seguimiento y análisis a los procesos	X					
	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos	X					
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION						
4.2.1	Se tiene una declaración de la política y los objetivos de calidad	X					No se ha definido la política ni los objetivos de calidad
	se tiene un manual de la calidad	X					
	Se tienen procedimientos documentados requeridos por esta norma.	x					No se cuentan con los procedimientos requeridos por la norma NTC ISO 9001:2008.
	Se tienen documentos y registros requeridos por la empresa para la planificación, realización y control eficaz de los procesos.	X					
4.2.2	El manual de calidad contiene el alcance del S.G.C., exclusiones y justificaciones	x					No hay Manual de Calidad.

	El Manual de Calidad contiene procedimientos documentados del S.G.C.	X					
	El Manual de Calidad describe la interacción entre los procesos del S.G.C.	X					
4.2.3	Tienen definidas las responsabilidades para la gestión (elaboración, aprobación, cambio, actualización, revisión) de los diferentes documentos de su S.G.C.?	x					
	Se asegura que las versiones pertinentes de los documentos se encuentran en los puntos de uso?	x					
	Se asegura que documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?	x					
	Han definido la manera de distribuir e identificar a sus interesados los documentos de origen externo?	X					
4.2.3	Se previene el uso no intencionado de documentos externos y se identifican adecuadamente en caso de que se mantenga?	X					
	Se establecen y mantienen los registros para proporcionar evidencia de conformidad con los requisitos y la operación eficaz del S.G.C.	X					
	Disponen de la lista actualizada de los documentos vigentes del sistema que afecten a la calidad?	X					
	Se posee un archivo para los documentos anulados y tiempo de retención?	X					
	Han definido por escrito un procedimiento donde se expliquen los criterios para codificar, identificar, recoger, clasificar, archivar y acceder a los diferentes registros de la calidad?	X					
NUMERAL	5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION						
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCION						

	Ha comunicado la dirección a todo el personal la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y los reglamentarios?						X	La dirección comunica de manera verbal, a todos los docentes la importancia de la satisfacción de la comunidad educativa
	Se tiene establecida la política de calidad y los objetivos de calidad?	X						No se tiene establecida la política de calidad ni los objetivos de calidad
	Se realizan revisiones al S.G.C.	X						
	Se asegura la disponibilidad de recursos						X	Se tiene la disponibilidad de recursos los cuales se obtienen a través del fondo nacional de participación (gratuidad del ministerio de educación Nacional).
	ENFOQUE AL CLIENTE							
5.2	Se ha hecho un análisis por escrito de los tipos de clientes?	X						No sea realizado análisis de los tipos de clientes ya que esta es una Institución pública. Se cumple con los requisitos de la comunidad educativa
	Se han determinado las características claves del servicio para los clientes	X						
	Se han determinado y se cumplen los requisitos de los clientes?	X						
	POLITICA DE CALIDAD							
5.3	La dirección ha definido su política y objetivos relativos a la calidad y los ha comunicado a niveles pertinentes dentro de la empresa	X						No hay política ni objetivos de Calidad
	La política de calidad es adecuada al propósito de la organización.	X						
	La política de calidad incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC	X						
	La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad	X						

	La política de calidad es revisada para su continua adecuación	X						
5.4	PLANIFICACION							
5.4.1	Los objetivos de calidad incluyen aquellos necesarios para satisfacer los requisitos del servicio?	X						No se tiene implementado un sistema de gestión de calidad por consiguiente no se planifica.
	Los objetivos son establecidos para todas las funciones y niveles relevantes dentro de la organización?	X						
	Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad?	X						
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN							
5.5.1	La alta dirección asegura la definición y comunicación de las responsabilidades, autoridades y su interrelación dentro de la organización				X			
5.5.2	Ha designado la dirección de la empresa a un representante que asegure que se ponen en práctica los procedimientos y procesos definidos para el SGC?	X						No hay designado de representante ya que el proceso aún no está en marcha.
5.5.3	Informa a la alta dirección del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, incluyendo las necesidades para la mejora.	X						
	Asegura que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.	x						
	Hay establecido un sistema para la comunicación interna de los requisitos de la calidad, los objetivos y su cumplimiento?	X						
5.6	REVISION POR LA DIRECCION							
5.6.1	Se hacen revisiones por la dirección al S.G.C. y se deja evidencia escrita?	x						No se realiza revisión por la alta dirección al sistema de gestión de

	Se realiza revisión de los resultados de las auditorias	x					calidad ya que no está implementada
	Las reclamaciones y quejas de los clientes se revisan			x			Se realiza de manera verbal
5.6.2	Las no conformidades se revisan	x					
	Se revisa el estado de las acciones correctivas y preventivas.	x					
	Se realiza seguimiento de las revisiones por la dirección	x					
	Se revisa los cambios que pueden afectar al S.G.C. de la empresa.	x					
5.6.3	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA						
	Los resultados de la revisión contemplan la mejora del sistema de gestión y de sus procesos	x					
	La mejora del servicio está incluida en los resultados de la revisión	x					
	La necesidad de recursos está incluida en los resultados de la revisión.	X					
NUMERAL	6. GESTION DE RECURSOS						
6.1	PROVISION DE RECURSOS						No hay planificado en el presupuesto implementar un SGC.
	Hay una planificación de la asignación de los recursos relacionados con la implementación y mejora del S.G.C. Y la satisfacción de los clientes?	x					
6.2	RECURSOS HUMANOS						
6.2.1	Tienen una descripción escrita de las competencias de los cargos que puedan afectar la calidad?	x					No se cuenta con una descripción de las competencias de los diferentes cargos que afectan la calidad del servicio educativo.
6.2.2	Realizan actividades periódicas de formación del personal?	x					No se realizan actividades de formación con el fin de aumentar la competencia del personal.

	Cuando se modifica el proceso de prestación del servicio, se utilizan nuevos materiales, nuevas máquinas se realiza capacitación?							Cuando llegan nuevos materiales se hace capacitaciones al personal Docente.
	Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas?							
	Dejan registros apropiados en cuanto a educación, formación, experiencia y habilidades?	x						No se mantiene registro apropiados en cuanto a la educación, formación, experiencia, y habilidades del personal
	Han definido una metodología para detectar las necesidades de formación del personal que realiza actividades relacionadas con la calidad?	x						
	La organización se asegura de que su personal sea consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos del SGC.	x						El personal es consciente, pero no hay documentación.
	Existe un cronograma de formación con base en las necesidades detectadas?		x					
6.3	La organización proporciona y determina la infraestructura necesaria para conseguir la conformidad del servicio con los requisitos?	x						Se tiene la infraestructura necesaria para el desarrollo de los procesos, pero no la necesaria para la conformidad del servicio educativo.
6.4	La organización gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.			X				Hay un clima organizacional regular por la división de las sedes de la INSEMAR.
NUMERAL	7. REALIZACION EL PRODUCTO							
	PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO							
7.1	Se determinan los objetivos de calidad y los requisitos del servicio	x						
	Se determinan los procedimientos, documentos y los recursos.	x						

	Se determinan las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección, ensayo y los criterios de aceptación	x					
	Se determinan los registros que demuestran que los procesos y el servicio cumplen con los requisitos.	X					
	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE						
7.2	Los servicios solicitados se revisan antes de aceptarlos para ver si todos los datos están claramente definidos y se puede cumplir con lo que se pide			x			
	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los de entrega y los de servicio postventa están definidos.			x			
	Se determinan los requisitos necesarios para el uso previsto del servicio.			x			
	Se determinan requisitos legales y reglamentarios relacionados al servicio.						X
	Se determinan los requisitos propios determinados por la empresa.						x
7.2.2	Se realizan revisiones de los requisitos relacionados con el servicio para asegurar el cumplimiento de los contratos.			x			
	Están resultas las diferencias entre los requisitos expresados en el contrato y los expresados por el cliente o por la propia organización?	x					
	La organización se asegura que tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?						X

	Se mantienen evidencias (registros) de las revisiones de requisitos y de las acciones que se derivan?					X	
	Confirma los requisitos del cliente cuando el cliente no los determina?	x					
7.2.3	Han establecido disposiciones para la comunicación con el cliente en cuanto a la información del producto?					X	
	Han establecido disposiciones para la comunicación con el cliente en cuanto al tratamiento de preguntas?			X			
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO						
	La organización planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio					X	
7.3.2	La organización determina los elementos de entrada que afectan el diseño y desarrollo del servicio y mantiene registro de los mismos	x					
7.3.3	Los resultados del diseño y el desarrollo se proporcionan de tal manera que permitan la verificación con respecto a los elementos de entrada y su aprobación antes de su liberación	x					
7.3.4	En los puntos críticos del proceso de diseño y desarrollo se realizan revisiones sistemáticas de acuerdo con lo planificado	x					
7.3.5	Se realiza la verificación de acuerdo con lo planeado para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada	x					
7.3.6	Se realiza la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planeado para asegurar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto			X			

7.3.7	Se identifican los cambios del diseño y desarrollo y se mantienen registros de los mismos	x						
7.4	PROCESO DE COMPRAS							
7.4.1	La organización se asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra?						x	Si ya que estos son suministrados por el ministerio de educación y la secretaria de educación.
	Se han definido por escrito los métodos para evaluar, aprobar y seleccionar a sus proveedores?	x						
	Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción derivada de la misma?	x						
	Se realiza un seguimiento y evaluación periódica de los proveedores?	x						
	Se dispone de una lista de los proveedores seleccionados por la empresa?	x						
7.4.2.	Las compras de insumos y productos se documentan y se envían por escrito a los proveedores?	x						Se realiza la inspección de los insumos y productos comprados de manera informal.
	Se dispone de algún documento que explique cómo se realizan las compras de insumos y productos?	x						
7.4.3.	Se inspeccionan los insumos y productos que llegan a la empresa contra los requisitos de compra?	x						
7.5	PRODUCCION Y PRESTACION DE SERVICIO							
7.5.1	Se dispone de información que describa las características del servicio?						x	si se dispone de información.

	Se cuenta con el equipo apropiado para la prestación del servicio?						x	Se cuenta con el equipo de Docentes actos para la prestación del servicio de educación.
	Se cuenta con dispositivos de seguimiento y medición?	x						
	Instrucciones de trabajo, que describan las actividades críticas?	x						
	Se documentan las actividades de mantenimiento que se realizan?	X						
7.5.2	El servicio resultante se verifica mediante seguimiento y medición?	x						
	Se han establecido disposiciones para la validación que incluyan, criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos?	x						
	Se han establecido disposiciones para la validación que incluyan, aprobación de equipos y cualificación del personal?	x						
	Se han establecido disposiciones para la validación que incluyan utilización de métodos y procedimientos específicos?	x						
	Se han establecido disposiciones para la validación que incluyan, requisitos aplicables a los registros y revalidación?	x						
7.5.3	La organización identifica la prestación del servicio a través de toda la realización del servicio?	x						
	La organización identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?	x						

7.5.4	Existen bienes del cliente bajo el control de la empresa que sean utilizados para la realización del servicio?	x							
	La organización identifica verifica, salvaguarda y protege los bienes que son propiedad del cliente?				x				
7.5.5	Los métodos de manipulación de los insumos que eviten el posible deterioro están definidos y documentados?	x							No se tiene definidos los métodos de almacenaje de los insumos lo cual puede afectar el servicio.
	Se tienen establecidas las condiciones de almacenaje necesarias para evitar el deterioro de los insumos?	x							
	Se realizan revisiones periódicas de las bodegas para comprobar el estado de los insumos?	x							No hay bodegas de almacenamiento de archivos.
7.6	Se dispone de dispositivos de seguimiento y de medida para inspeccionar y verificar las características que influyen en la calidad final del servicio?	x							
	Se tienen elaborada una lista de estos dispositivos?	x							
	Los dispositivos para controlar las características que pueden que pueden influir en la calidad de los insumos y servicios son calibrados todos en laboratorios de reconocidos?	x							
	Existen evidencias de la calibración?	x							
	Se identifican los equipos para determinar el estado de calibración?	x							
	Para la calibración que realizan ustedes mismos, se dispone de métodos documentados que describan como hay que hacerlo?	x							
	Se protegen los equipos contra cualquier daño o deterioro	x							
NUMERAL	8. MEDICION ANALISIS Y MEJORA								

8.1	Las actividades de medida y seguimiento que se realizan para cumplir los requisitos relativos a la calidad se planifican con anticipación y quedan documentadas?	x						
8.2	Se han analizado la necesidad de aplicar técnicas estadísticas en su empresa?	x						
8.2.1	SEGUIMIENTO Y MEDICION							
8.2.2	Se hace un seguimiento de la información sobre la satisfacción e insatisfacción del cliente?			x				
	Se realizan auditorías internas de calidad?	x						
	Se han definido criterios de auditoria, alcance de la misma, su frecuencia y metodología?	x						
	Se programan con anterioridad (Fechas, departamentos, auditorias) las auditorias que se realizan?	X						
	Se reflejan por escrito los resultados de la auditoria y los transmiten al responsable del proceso auditado?	x						
	Se ha definido un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de las auditorias?	x						
	Después de las auditorias se realizan acciones para corregir los problemas detectados?	x						
8.2.3	Se realizan inspecciones sobre el proceso de prestación del servicio?			x				
	Para realizar estas inspecciones y verificaciones se dispone de documentos (planes de control, instrucciones de inspección etc.) que expliquen que, cuando, como, se debe comprobar?			x				
		La INSEMAR no ha definido un Procedimiento documentado para la realización de auditorías internas. No ha establecido criterios, ni realiza auditorías						
		Si ya que de esta forma se revisa de que se esté cumpliendo con los objetivos y metas trazadas a través de la documentación.						

	Se aplican técnicas estadísticas para verificar la capacidad de sus procesos?	x					
8.2.4	Se realizan inspecciones durante el proceso de prestación del servicio			X			No se realiza ninguna documentación.
	Se realizan inspecciones, ensayos, etc., sobre los servicios finales?	x					
	Se dispone de documentos (planes de control, instrucciones de inspección, etc.) que expliquen que, cuando, como se debe proceder en cada momento?	x					
	Los criterios de aceptación o de rechazo de cada inspección / ensayo (valor y tolerancia) están todos definidos por escrito?	x					
	Los resultados de las inspecciones y ensayos realizados sobre los insumos, se ponen siempre por escrito?	X					
	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME						
8.3	Se asegura que el servicio no conforme sea entregado?	X					
	Se dispone de un documento que describa la manera de actuar ante la aparición del servicio fuera de especificaciones?	x					
	ANALISIS DE DATOS						
8.4	Los datos generados en las actividades de medida y seguimiento se analizan para verificar donde pueden realizarse mejoras?	x					

	Los datos generados en las actividades de medida y seguimiento se analizan para proporcionar información sobre: la satisfacción e insatisfacción del cliente La conformidad con los requisitos del cliente y los proveedores.	x						
8.5.	MEJORA							
	Se planifican acciones de mejora continua?			x				
8.5.2.	Se ha definido un procedimiento para eliminar las causas de los problemas presentados relacionados con los servicios y los procesos del S.G.C.?						X	
8.5.3	Se ha definido un procedimiento para eliminar las causas de los problemas potenciales relacionados con el producto y los procesos del S.G.C.?	X						Si existe un plan de mejoramiento que le permite a la INSEMAR eliminar los problemas que se presentan.

Fuente. Este estudio

ANEXO C. PLAN DE CAPACITACION DOCENTES INSEMAR

La capacitación es un proceso de formación educativa a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual los docentes de la INSEMAR aprenden conocimientos específicos y relativos al desarrollo de sus funciones y desarrollo de habilidades.

No	Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1	Validación del diagnóstico de necesidades de actualización docente	Que los docentes conozcan y utilicen las nuevas técnicas de información y apoyo en el uso de la capacitación específica con el fin de mejorar la transmisión de sus conocimientos.	Rector	Informe documentos
2	Elaboración y Aprobación del Plan de Capacitación	Se elabora y aprueba el Plan de Capacitación, relacionando los temas, con unas fechas tentativas en las cuales se desarrollarán las capacitaciones.	Comité de capacitación	Plan de capacitación
3	Contratación de servicios profesionales	Para el desarrollo de las diferentes actividades planteadas en el plan de capacitación	Secretaria de educación Rector	Contrato Informes documentos
4	Desarrollo de jornada taller sobre actualización	Incentivar a los docentes a mejorar la calidad investigadora y de gestión mediante el uso de la nueva tecnología.	Rector Coordinadores Docentes Comité de capacitación	Registros Documentos
5	Compra de libros	Para el desarrollo de las diferentes actividades y el buen manejo de los materiales didácticos a utilizar con los estudiantes	La institución INSEMAR	Facturas de compras Materiales didácticos