	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 1 de 6

16.

FECHA	lunes, 25 de noviembre de 2019
--------------	--------------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Extensión Soacha
------------------------	------------------

TIPO DE DOCUMENTO	Pasantía
--------------------------	----------


FACULTAD	Ingeniería
-----------------	------------

NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
---	----------

PROGRAMA ACADÉMICO	Ingeniería Industrial
---------------------------	-----------------------

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Casas Churque	Rafael Ángel	1030663045

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 2 de 6

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Córdoba Berrio	Arturo Yesid

TÍTULO DEL DOCUMENTO
Propuesta de integración de un sistema de gestión de calidad enfocado en la NTC ISO 9001:2015, como estrategia para incrementar la calidad del servicio educativo en el colegio gimnasio franciscano ubicado en la localidad de suba.

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Ingeniero Industrial

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
03/09/2019	110

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Calidad	Quality
2. Gestión	Management
3. Sistema	System
4. Proceso	Process
5. Investigación	Investigation
6. Auditoria	Audit

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 3 de 6

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

En el presente documento se describe la manera en cómo se diseñó y evaluó el sistema de gestión de calidad en el colegio Gimnasio Franciscano de suba bajo los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001 versión 2015.

En primer lugar, se desarrolló un diagnóstico inicial mediante una lista de chequeo, el cual permitió reconocer los diferentes problemas, fortaleza y debilidades en la institución en cuanto se refiere a la norma técnica ISO 9001:2015. Se diseñaron estrategias en cada uno de los apartes de la norma, a tal punto de llevar la documentación requerida contando con la colaboración del personal de la empresa.

Dicha documentación permitió un avance estratégico en cada uno de los procesos de la organización, lo cual es de suma importancia ya que ayudo a la estandarización de dichos procesos y permitió que el personal de la empresa se involucrara en cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Cabe destacar que dicho sistema no se aplicará como tal, sino que se dejará una base de dicho sistema de gestión de calidad. Finalmente, la alta dirección se encargará de adoptar una cultura de mejoramiento continuo hasta lograr la implementación.

Abstract

In the present document describes the way in which the quality management system was designed and evaluated under the guidelines established in ISO 9001 version 2015.

First, An initial diagnosis was developed using a checklist, which allowed recognizing the different problems, strength and weaknesses in the school as regards the technical standard ISO 9001: 2015.

Strategies were designed in each of the sections of the technical standard, to the point of bringing the required documentation with the collaboration of the company's staff.

This documentation allowed a strategic advance in each of the processes of the organization, which is of the utmost importance since I help the standardization of these processes and allowed the company's staff to be involved in each of the quality management system processes

It should be noted that said system will not be applied as such, rather, a base of said quality management system will be left. Finally, senior management will be responsible for adopting a culture of continuous improvement until implementation is achieved.



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 4 de 6

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son:

Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	x	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	x	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	x	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 5 de 6

y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI __ NO _X__.**

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 6 de 6

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.
- e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"
- i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Propuesta de integración de un sistema de gestión de calidad enfocado en la NTC ISO 9001:2015, como estrategia para incrementar la calidad del servicio educativo en el colegio gimnasio franciscano ubicado en la localidad de suba.pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafa)
Rafael Ángel Casas Churque	Rafael Casas

PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ENFOCADO EN LA NTC ISO 9001:2015, COMO ESTRATEGIA PARA
INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL COLEGIO
GIMNASIO FRANCISCANO UBICADO EN LA LOCALIDAD DE SUBA

RAFAEL ANGEL CASAS CHURQUE

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C
2019

PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
ENFOCADO EN LA NTC ISO 9001:2015, COMO ESTRATEGIA PARA
INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL COLEGIO
GIMNASIO FRANCISCANO UBICADO EN LA LOCALIDAD DE SUBA

RAFAEL ANGEL CASAS CHURQUE

Trabajo de grado para optar por el título de: Ingeniero Industrial
MODALIDAD PASANTÍA

Director del Proyecto
MSC. Arturo Yesid Córdoba Berrio

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE INGENIERÍA
INGENIERÍA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C

2019

CONTENIDO

	pág.
0. INTRODUCCIÓN -----	14
1. GENERALIDADES -----	15
1.1 Título -----	15
1.2 Planteamiento del problema -----	15
1.3 Formulación del problema -----	16
1.4 Objetivos -----	16
1.4.1 Objetivo General -----	16
1.4.2 Objetivos específicos -----	17
1.5 Antecedentes: -----	17
1.6 Justificación -----	18
1.7 Alcance y limitaciones: -----	20
2. MARCO REFERENCIAL -----	22
2.1 Marco teórico -----	22
2.1.1 Norma ISO 9001:2015 -----	22
2.1.2 NTC ISO 31000:2012 -----	22
2.1.3 Gestión del riesgo-ISO 31000 -----	23

2.1.4 Procesos -----	23
2.2 Marco metodológico -----	23
2.2.1 Periodo y lugar donde se desarrolló la pasantía -----	23
2.2.2 Universo y muestra -----	24
2.2.3 Metodología para el desarrollo del proyecto -----	24
2.2.4 Planeación para desarrollar el análisis de datos -----	25
3. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN GIMNASIO FRANCISCANO DE SUBA --- -----	26
3.1 Misión -----	26
3.2 Visión -----	26
3.3 Estructura organizacional -----	27
3.4 Actividad económica -----	27
3.5 Funciones -----	28
4. DIAGNÓSTICO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015 -----	30
4.1 DIAGNÓSTICO BASADO EN LOS APARTES DE LA NORMA TÉCNICA ----	30
4.1.1 Liderazgo -----	33
4.1.2 Planificación -----	34
4.1.3 Apoyo -----	34
4.1.4 Operación -----	35
4.1.5 Evaluación del desempeño -----	35

4.1.6 Mejora	35
5. DIAGNÓSTICO MATRIZ DOFA DE LA ORGANIZACIÓN	36
5.1 Resumen	39
6. ESTRATEGIAS Y PLAN DE ACCIÓN	40
6.1 Estrategias en la organización	40
6.1.1 Contexto de la organización	40
6.1.2 Liderazgo	40
6.1.3 Planificación	41
6.1.4 Soporte	41
6.1.5 Operación	41
6.1.6 Evaluación	42
6.1.7 Mejora	42
7. DIAGNÓSTICO BASADO EN RIESGOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	43
7.1 Principios	44
7.2 Marco de referencia	44
7.3 Procesos	44
8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA	45
8.1 Contexto de la organización	45
8.2 Factores internos y externos	46

8.3 Alcance del sistema -----	47
8.4 Política de calidad -----	47
8.5 Objetivos de calidad -----	48
8.6 Identificación de riesgos -----	48
8.7 Mapa de procesos -----	61
8.8 Caracterización de los procesos-----	62
9. ENFOQUE AL CLIENTE -----	74
9.1 No conformidades y acciones correctivas -----	78
9.2 Auditorías internas -----	81
10. Conclusiones -----	87
Recomendaciones -----	88
Referencias bibliográficas -----	89
Anexos -----	92

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1 Funciones -----	28
Tabla 2 Matriz DOFA -----	37
Tabla 3 Factores de riesgos generales -----	46
Tabla 4 Identificación de riesgos gestión de talento humano -----	50
Tabla 5 Identificación de riesgos gestión de calidad -----	51
Tabla 6 Identificación de riesgos gestión financiera -----	52
Tabla 7 Evaluación y análisis de riesgos gestión de calidad -----	53
Tabla 8 Evaluación y análisis de riesgos gestión financiera -----	54
Tabla 9 Evaluación y análisis de riesgos gestión talento humano -----	55
Tabla 10 Matriz de identificación de amenazas por causa natural -----	57
Tabla 11 Matriz para identificar los riesgos ante las amenazas y vulnerabilidades -- -----	57
Tabla 12 Matriz teniendo como variable el riesgo de sismo -----	58

Tabla 13 Matriz teniendo como variable el riesgo de incendio -----	60
Tabla 14 Caracterización proceso del diseño curricular -----	62
Tabla 15 Caracterización proceso administrativo y financiero -----	64
Tabla 16 Caracterización proceso de gestión de calidad -----	68
Tabla 17 Caracterización proceso de talento humano -----	71

LISTA DE ILUSTRACIONES

	pág.
Ilustración 1 Diagnóstico basado en la norma ISO 9001:2015 -----	31
Ilustración 2 Diagnóstico basado en la norma ISO 31000 -----	43
Ilustración 3 Partes Interesadas -----	45
Ilustración 4 matriz de identificación de riesgos -----	49
Ilustración 5 Gráfica de identificación de riesgos área gestión de calidad -----	54
Ilustración 6 Gráfica de identificación de riesgos gestión financiera -----	55
Ilustración 7 Gráfica de identificación de riesgos talento humano-----	56

Ilustración 8 Mapa de procesos	61
Ilustración 9 Pregunta 1	74
Ilustración 10 Pregunta 2	75
Ilustración 11 Pregunta 3	76
Ilustración 12 Pregunta 4	76
Ilustración 13 Pregunta 5	77
Ilustración 14 Pregunta 6	77
Ilustración 15 Pregunta 7	78
Ilustración 16 No conformidades y acciones correctivas	78
Ilustración 17 Plan de auditorías	82
Ilustración 18 Plan de auditorías específico	83
Ilustración 19 Auditorías extendidas	84

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo 1 Elaboración de encuestas -----	92
Anexo 2 Identificación de infraestructura -----	92
Anexo 3 Identificación de riesgos -----	93
Anexo 4 Identificación de infraestructura -----	93
Anexo 5 Recolección de documentos -----	94
Anexo 6 Diagnósticos elaborados en cuanto se refiere a las normas -----	94
Anexo 7 Identificación de implementos usados en caso de emergencia -----	95
Anexo 8 Identificación de infraestructura -----	95
Anexo 9 Resultados obtenidos en el diagnóstico aplicado de la norma ISO 9001:2015 -----	96
Anexo 10 Lista de chequeo Diagnóstico ISO 31000:2012 -----	97
Anexo 11 Acta de iniciación -----	99
Anexo 12 Acta de avances -----	100

Anexo 13 Acta de reiniciación -----	104
Anexo 14 Acta de finalización -----	109
Anexo 15 Formato de aprobación de director externo -----	110

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco primeramente a Dios que me ha dado el privilegio de poder estudiar y de alcanzar las diferentes metas propuestas en el transcurrir de los años; por darme las fuerzas necesarias en los momentos más difíciles de mi carrera. A mis padres que se esfuerzan cada día tanto económicamente como con sus sabios consejos en busca de un bienestar para mí, a toda mi familia y a cada integrante de la institución Gimnasio Franciscano de suba por darme la oportunidad y brindarme todo lo que necesité para elaboración de la pasantía.

Al ingeniero Arturo Yesid Córdoba que me dio su asesoría y los mejores consejos durante la realización del proyecto; y en general a la universidad de Cundinamarca, su personal y cada uno de los docentes que contribuyeron de una excelente manera al aprendizaje durante la carrera.

RESUMEN

En el presente documento se describe la manera en cómo se diseñó y evaluó el sistema de gestión de calidad en el colegio Gimnasio Franciscano de suba bajo los lineamientos establecidos en la norma ISO 9001 versión 2015.

En primer lugar, se desarrolló un diagnóstico inicial mediante una lista de chequeo, el cual permitió reconocer los diferentes problemas, fortaleza y debilidades en la institución en cuanto se refiere a la norma técnica ISO 9001:2015. Se diseñaron estrategias en cada uno de los apartes de la norma, a tal punto de llevar la documentación requerida contando con la colaboración del personal de la empresa.

Dicha documentación permitió un avance estratégico en cada uno de los procesos de la organización, lo cual es de suma importancia ya que ayudo a la estandarización de dichos procesos y permitió que el personal de la empresa se involucrara en cada uno de los procesos del sistema de gestión de calidad.

Cabe destacar que dicho sistema no se aplicará como tal, sino que se dejará una base de dicho sistema de gestión de calidad. Finalmente, la alta dirección se encargará de adoptar una cultura de mejoramiento continuo hasta lograr la implementación.

0. INTRODUCCIÓN

En nuestra nación, la educación es un derecho fundamental para todas las personas, y es ahí donde el Gobierno se preocupa por el servicio que prestan las instituciones educativas, las cuales deben garantizar que los servicios que brindan sean excelentes y aporten al desarrollo del país. Ahora bien, el colegio Gimnasio Franciscano de Suba identifica la importancia de poder integrar este sistema, porque mediante esto, lo que brinda se orienta a la excelencia y mejora continua, cumpliendo así tanto en lo legal, como en lo reglamentario. Al diseñar este sistema, el Gimnasio Franciscano debe reconocer la necesidad de cumplir con los requisitos del cliente fomentando una cultura de calidad.

En cuanto al segmento del mercado relacionado a este tipo de empresas de servicios, la implementación y solución de mejora continua en los procesos, controles y servicios que se manejan al interior de la institución educativa contribuyen al progreso de este sector económico, ofreciendo una mejor calidad en el servicio con respecto a su competencia. Del mismo modo, al interior de la empresa se crea un mejor control, organización y manejo de los procesos, afectando así una mejor prestación del servicio y logrando un desempeño eficiente de los trabajadores el cual generará mayores utilidades para la empresa.

Con la elaboración de un proyecto que proponga un sistema de gestión de calidad enfocado en la norma técnica ISO 9001:2015 como mecanismo para mejorar la percepción del cliente en el colegio gimnasio franciscano, puesto que este permitirá a nivel académico enfocar el trabajo hacia un excelente resultado que permita responder a las necesidades de la empresa.

1. GENERALIDADES

1.1 TÍTULO:

PROPUESTA DE INTEGRACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ENFOCADO EN LA NTC ISO 9001:2015, COMO ESTRATEGIA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL COLEGIO GIMNASIO FRANCISCANO UBICADO EN LA LOCALIDAD DE SUBA.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad los centros de educación cuentan con diferentes alternativas de solución para que la calidad de los mismos sea excelente, es debido a eso, que se implementan diferentes mecanismos que van orientados a satisfacer en su totalidad a los clientes de la organización.

El colegio GIMNASIO FRANCISCANO DE SUBA es una entidad privada educativa ubicado en el barrio Villa María de la localidad de Suba, prestando su servicio en los niveles de preescolar, básica primaria, básico secundaria y media en el horario (jornada- única). De 6:30 a 2:30 pm de lunes a viernes.

La problemática que se evidencia en la institución, va encaminada al poco acogimiento y reconocimiento de la comunidad con respecto al servicio que brinda la institución, prefiriendo así otros colegios del sector; ya que la institución ha tenido en los últimos años una reducción muy considerada de estudiantes y personal.

Otra de las causas es que se ha dado por terminado el convenio de parte del gobierno con la institución. Además de algunos inconvenientes como son: el manejo inadecuado de los residuos orgánicos, inorgánicos, el aprovechamiento de recursos como el agua, la luz, entre otros.

En cuanto al tiempo, se desarrollará el proyecto en el transcurso de los años 2018-2019, esperando una integración de la norma ISO 9001 DE 2015 para dichos años respectivamente.

Respecto al área académica, se evidenció una falta de interés por parte de los estudiantes, ya que no se tiene un estricto control académico sobre los mismos, esto genera un caos, y desorden en la institución. Cabe mencionar que el personal tanto administrativo como de docentes es de un alto nivel y formación, totalmente interesado en brindar lo mejor de sí para la excelente formación de los estudiantes. Ahora bien, para esto se trabajará en la “gestión de calidad”, más exactamente a la norma ISO 9001:2015, haciendo énfasis en componentes adicionales, como lo son “Los riesgos (ISO 31000-31010)”, además de una mejora en el área de los procesos, y mejora continua, siendo allí donde se implementaría la nueva norma para mejorar la calidad de la institución.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la integración de sistemas de gestión de calidad enfocada en la NTC ISO 9001:2015, puede incrementar la calidad del servicio prestado para mejorar la percepción del cliente y los procesos de la institución educativa?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de gestión integrado bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos de la norma ISO 9001:2015 en la institución educativa Gimnasio Franciscano de Suba, permitiendo así una mejora en sus procesos y mejorando la calidad de la institución educativa.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar diagnóstico inicial y análisis DOFA para contexto organizacional
- Identificar los procesos de la institución educativa y proponer mapa de procesos
- Identificar los peligros y valorar el riesgo
- Integrar los sistemas de gestión y proponer información documentada
- Diseñar plan de implementación
- Elaborar un Manual de Calidad

1.5 ANTECEDENTES

La búsqueda de la calidad en los productos y servicios ofrecidos por las organizaciones ha sido una constante a lo largo de la historia, de este modo el componente de calidad cada día adquiere mayor importancia en todas las organizaciones a nivel nacional e internacional, ya que es considerado como una ventaja competitiva, además de ser una variable que provee confianza al cliente. De ahí que la aplicación de la norma ISO en un mundo tan competitivo a nivel empresarial, las organizaciones necesitan realizar mayores esfuerzos para mantenerse activas en el mercado buscando, principalmente, la satisfacción de las necesidades del cliente. Dentro de las estrategias que las organizaciones pueden utilizar para permanecer compitiendo en el mercado, el aseguramiento de la calidad en los productos y/o servicios ocupa un lugar importante. Según Álvarez, “Un sistema de gestión y aseguramiento de calidad constituye el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza en que un producto o servicio satisfará las exigencias del cliente.” (Macias & Valencia, 2014). Por lo tanto, la implementación de un sistema de gestión de calidad en una organización es una herramienta que permite una mejora global en la empresa y

garantiza la estandarización de los procesos y métodos a fin de que se cumpla con los requerimientos de clientes internos y externos.

“Debido a la importancia actual de cumplir con los requisitos, exigencias y necesidades de los clientes, generadas por un elevado nivel de competitividad, producto de un mercado globalizado, las empresas que desean mantenerse en el mercado a lo largo del tiempo ven la necesidad de encontrar elementos que permitan diferenciarse de la competencia. Como consecuencia de esta necesidad, Tecnología Predictiva controlar T.P.K. Ltda., ve en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015, una oportunidad para aumentar la confiabilidad de los servicios prestados hacia los clientes y por consiguiente satisfacer al máximo sus necesidades, mejorando la imagen corporativa y logrando su fidelización, bajo la filosofía de mejora continua, lo cual garantizará la supervivencia y el crecimiento de la organización”. (Lopez & Roa, 2016). En otras palabras, este autor se refiere a la importancia de desarrollar y trabajar en el sistema de gestión de calidad, lo cual es muy significativo, debido a su alto impacto en dicha organización.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Los nuevos escenarios globales inciden directamente en todas las organizaciones sociales y las obligan a emprender rápidas transformaciones. La educación no es ajena a este fenómeno y, por esta razón, el sistema educativo enfrenta importantes desafíos para dar respuestas oportunas y pertinentes a las nuevas necesidades de formación de los ciudadanos para el siglo XXI.

En nuestra nación, la educación es un derecho fundamental para todas las personas, y es ahí donde el Gobierno se preocupa por el servicio que prestan las instituciones educativas, las cuales deben garantizar que los servicios que brindan sean excelentes y aporten al desarrollo del país. Ahora bien, el colegio Gimnasio

Franciscano de Suba identifica la importancia de poder integrar este sistema, yaqué mediante esto, lo que brinda se orienta a la excelencia y mejora continua, cumpliendo así tanto en lo legal, como en lo reglamentario. Al diseñar este sistema, el Gimnasio Franciscano debe reconocer la necesidad de cumplir con los requisitos del cliente fomentando una cultura de calidad.

En cuanto al segmento del mercado relacionado a este tipo de empresas de servicios, la implementación y solución de mejora continua en los procesos, controles y servicios que se manejan al interior de la institución educativa contribuyen al progreso de este sector económico, ofreciendo una mejor calidad en el servicio con respecto a su competencia. Del mismo modo, al interior de la empresa se crea un mejor control, organización y manejo de los procesos, afectando así una mejor prestación del servicio y logrando un desempeño eficiente de los trabajadores el cual generará mayores utilidades para la empresa.

Con la elaboración de un proyecto que proponga un sistema de gestión de calidad enfocado en la norma técnica ISO 9001:2015 como mecanismo para mejorar la percepción del cliente en el colegio gimnasio franciscano, yaqué este permitirá a nivel académico enfocar el trabajo hacia un excelente resultado que permita responder a las necesidades de la empresa.

Respecto a la planeación se utilizarán conocimientos de administración e ingeniería los cuales nos ayudarán a definir un modelo que permita mejorar las decisiones dentro de la organización. En cuanto a la falta de herramientas tecnológicas se utilizará todo lo relacionado a la disciplina del conocimiento de Sistemas de Información los cuales nos darán directrices de cómo llevar a cabo un programa que satisfaga las necesidades tecnológicas.

Se aplicarán disciplinas del conocimiento como Planeación estratégica, automatización de procesos, Sistemas de gestión, entre otras; con el fin de detectar las causas posibles que impiden brindar un servicio eficiente en la institución.

A nivel humano se adquirirá mayor sentido de pertenencia, trabajo en equipo, investigación, solución de problemas, entre otros; los cuales serán de tal importancia ya que nos permitirán tener un mayor enfoque, experiencia a nivel personal y profesional.

En cuanto al punto de vista social lo ideal es brindar una ayuda para evitar problemas como el mal servicio prestado por la institución por cualquiera de los funcionarios de la misma, además de ayudar con el cuidado del medio ambiente y la preservación de este. De esta manera como futuros ingenieros industriales es un gran aporte el poder desarrollar este tipo de proyecto siendo este un beneficio en pro de una mejor nación.

1.7 ALCANCE Y LIMITACIONES

El alcance del proyecto es desarrollar una propuesta de integración de un sistema de gestión de calidad que brinde un mejoramiento en el área de los procesos de la institución Gimnasio Franciscano de Suba, analizando los diferentes problemas en cuanto a la prestación del servicio y los impactos ambientales a los que se ven enfrentados, por medio del desarrollo de técnicas como: planeación estratégica, caracterización de los procesos, matriz de riesgo, entre otras. Además de poderlos implementar en la misma, y generar así una mejora continua y una excelente calidad en los servicios ofrecidos por la institución.

En el desarrollo de la investigación se presentarán las siguientes limitaciones:

- La falta de organización en los procesos de la institución, impide que todo el personal tenga un excelente rendimiento en sus puestos de trabajo.
- El cierre del convenio del colegio con el gobierno, hace que la institución tenga problemas de tipo de mercadeo, ya que se vuelve vulnerable ante la comunidad por falta de credibilidad.

- La falta de conocimiento a nivel cuidado y preservación con el medio ambiente, hace que la institución tenga un nivel muy regular frente a la competencia del sector.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 NORMA ISO 9001:2015

“Este es un conjunto de normas sobre calidad y gestión de calidad que fueron establecidas por la Organización Internacional de Normalización una federación de alcance mundial integrada por cuerpos de estandarización nacionales de 153 países, que determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto y/o servicio lo brinda una organización pública o empresa privada, cualquiera que sea su rama, para su certificación o con fines contractuales”. (Luna, Entrepreneur, 2018).

Debido a esto, esta es una de las normas más importantes en el desarrollo empresarial, ya que por medio de estas tales instituciones cuentan con un estándar internacional en cuanto al comportamiento de la calidad de las mismas. ISO 9001 es la norma más certificada en el mundo, con más de un millón de certificados en el mundo.

2.1.2 NTC ISO 31000:2012

Los riesgos en una organización son aquellos problemas a los que se ven enfrentadas las empresas y organizaciones hoy en día. Al no ser tratados al debido tiempo esto podría generar diferentes consecuencias para las mismas, lo cual no generaría ningún resultado óptimo.

2.1.3 GESTIÓN DEL RIESGO- ISO 31000

“Los principales riesgos en una empresa se identifican como parte de la comprensión de la organización y su contexto”. (Benavides, 2017), ya que mediante el reconocimiento de estos, se puede mantener un estándar de calidad frente al mercado.

2.1.4 PROCESOS

“La clave para un proceso es la entrada, se realiza una serie de actividades usando esa entrada, después de crear una salida. Para el ejemplo de la contabilidad anterior, el proceso de la contabilidad se llevará a informes de gastos, ingresos, compras y crear o cambiar cualquier registro de cuentas necesarias, y finalmente crear informes financieros para la gestión y la revisión de los accionistas”. (Anónimo, 2016). Ahora bien, esta definición es importante ya que nos define como tal lo que es un proceso. Siendo este un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Como en cualquier otro negocio, existen diferentes procesos: casi cualquiera puede hacer que su contabilidad, para la compra de materiales de construcción, para la contratación de un contratista o para confirmar una orden de compra de un cliente.

2.2 MARCO METODOLÓGICO

2.2.1 PERIODO Y LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ LA PASANTIA

La pasantía se desarrollará en un lapso de tiempo de 8 meses en la entidad educativa Gimnasio Franciscano ubicado en la localidad de Suba.

2.2.2 UNIVERSO Y MUESTRA

La investigación tendrá lugar en el colegio Gimnasio Franciscano, extrayendo como muestra las diferentes áreas funcionales de la organización.

2.2.3 METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

Los procedimientos que se llevaran a cabo para el cumplimiento de los objetivos específicos son:

Desarrollar un diagnóstico inicial y hacer un respectivo análisis DOFA para contexto organizacional.

- Matriz DOFA
- Políticas de calidad

Identificar los procesos de la institución educativa y proponer mapa de procesos.

- Construcción del mapa de procesos
- Caracterización de los procesos

Identificar los peligros y valorar el riesgo

- Matriz de riesgo
- Listas de chequeo, diagramas de flujo, lluvias de ideas
- Valoración de riesgos

Diseñar plan de implementación

- Planeación estratégica de la organización

Elaborar un Manual de Calidad

- Manual de funciones

2.2.4 PLANEACIÓN PARA DESARROLLAR EL ANÁLISIS DE DATOS

- En primer lugar, se desarrollará un diagnóstico en la entidad educativa, analizando las diferentes áreas de la misma
- Posteriormente se hará un estudio detallado bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015, destacando la norma técnica ISO 31000 basada en gestión de riesgos
- Luego se documentará la información debidamente requerida, estableciendo un manual de gestión de calidad, además de evidenciar los impactos ambientales de la organización, cabe destacar que todo esto se hará bajo los lineamientos establecidos por la norma.

3. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN GIMNASIO FRANCISCANO DE SUBA

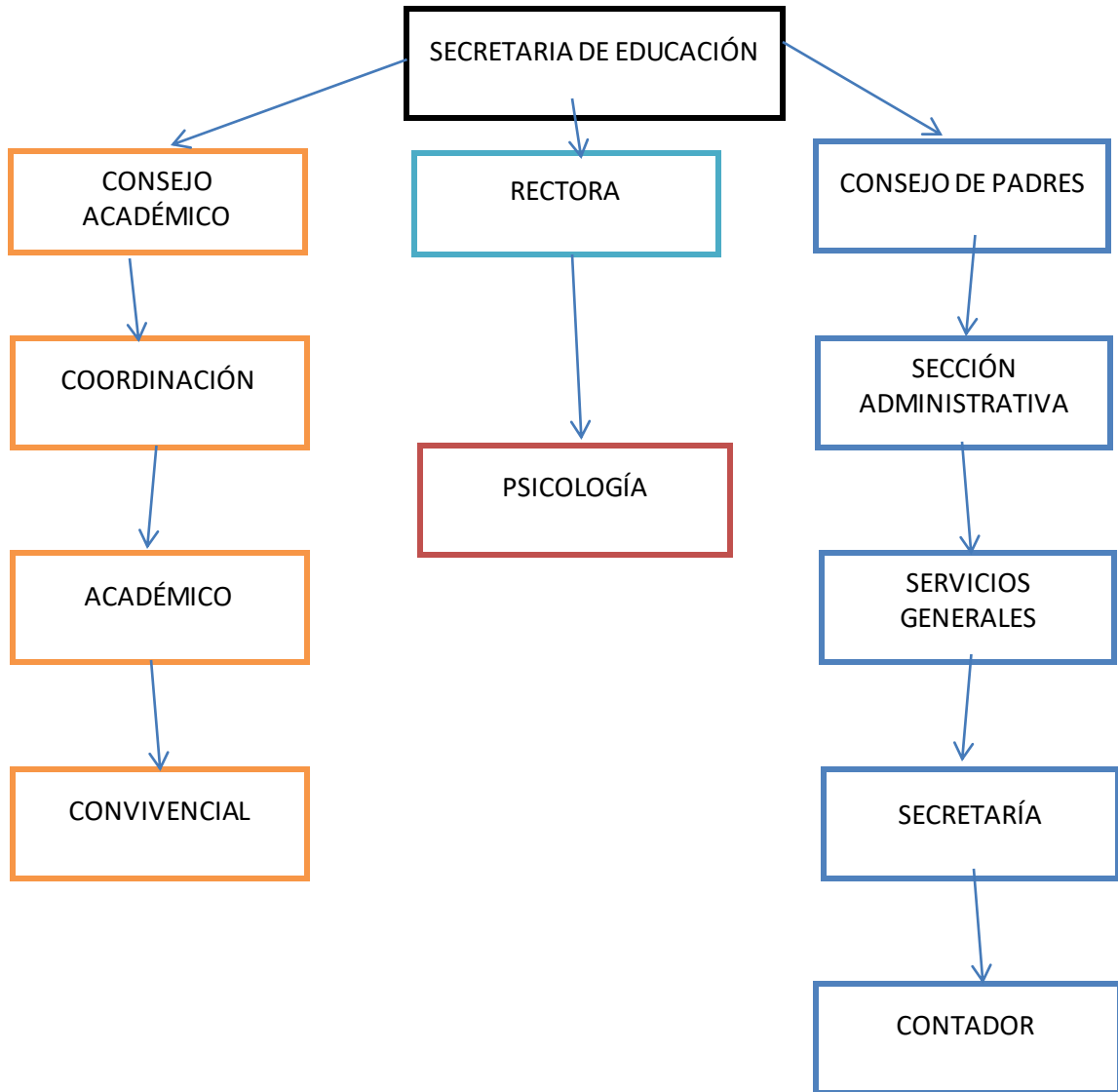
3.1 MISION:

Nuestra institución educativa GIMNASIO FRANCISCANO DE SUBA ofrece sus servicios de educación en los niveles de pre-escolar, básica primaria, básica secundaria, media académica y media técnica, a niños, niñas y jóvenes, fundamentando sus procesos en la formación de líderes en competencias básicas, administración empresarial y sistemas e informática, enmarcados desde los valores éticos, morales y espirituales, los derechos humanos y la constitución política de Colombia, con la orientación de un excelente equipo de profesionales comprometidos con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestra comunidad.

3.2 VISIÓN:

El GIMNASIO FRANCISCANO DE SUBA se proyecta hacia el año 2015 como una institución líder en la formación de bachilleres técnicos en las especialidades de administración de empresas, de servicios hoteleros y turísticos. Sistemas e informática y recreación con los más avanzados recursos técnicos, tecnológicos y con el mayor equipo humano profesional que le permite destacarse en el sector por la experiencia en su servicio educativo.

3.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:




3.4 ACTIVIDAD ECONÓMICA:

Servicios

3.5 FUNCIONES

Tabla 1 Funciones

	GIMNASIO FRANCISCANO DE SUBA TABLA DE FUNCIONES	<i>GFS</i>

<p>RECTOR -</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lidera los diferentes proyectos institucionales enfocándose en el crecimiento de la misma. - Encargado de tomar las decisiones más significativas de las diferentes áreas de la institución. - Vela por la seguridad de la comunidad educativa y promueve los diferentes recursos que se necesarios en la institución.
<p>CONSEJO DIRECTIVO -</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analiza los diferentes los diferentes casos críticos de la comunidad estudiantil en busca de una solución oportuna. - Participa en la planeación de diferentes proyectos curriculares. - Establece un comité creado por los padres de familia y los estudiantes.
<p>DOCENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Velar por el cumplimiento de las actividades establecidas en el calendario académico. - Crear diferentes estrategias innovadoras de enseñanza hacia la comunidad estudiantil. - Dar a conocer la importancia de los principios y valores como un modelo a seguir.
<p>COORDINADOR DE CONVIVENCIA</p>

- Llevar el control del proceso disciplinario de los estudiantes, buscando una mejora en la institución.
- Velar por la disciplina, mediante instrucciones adecuadas hacia la comunidad educativa.
- Mantener un buen ambiente y relación entre estudiante, docentes y padres de familia.

COORDINADOR ACADÉMICO

- Ejecutar las diferentes actividades académicas a realizar en el transcurso del semestre.
- Desarrollar diferentes estrategias para mejorar el nivel educativo en la institución
- Asesorar a los docentes de las diferentes normas y reglas establecidas por el manual de convivencia buscando un excelente aprendizaje.

JEFES DE ÀREA

- Dar a conocer los informes al rector y al consejo directivo.
- Establecer las actividades que se van a realizar por área, siguiendo el plan de estudios.

PADRES DE FAMILIA

- Inculcar al estudiante diferentes principios y valores, los cuales le servirán de ayuda para su formación integral y profesional.
- Ser partícipes de los diferentes resultados académicos obtenidos por los alumnos.

SECRETARÍA

- Ordenar y clasificar cada uno de los documentos siendo estos de vital importancia para la estructura de la institución.
- Solucionar todas las inquietudes que tengan los padres de familia y la comunidad educativa.
- Llevar un orden adecuado de los archivos que llegan y salen de la institución.

Fuente: Elaboración propia

4. DIAGNÓSTICO BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015

4.1 DIAGNÓSTICO BASADO EN LOS APARTES DE LA NORMA TÉCNICA

Según el Diccionario de la Real Academia Española, “diagnóstico es recoger y analizar datos para evaluar problemas de diversa naturaleza”. (Castillo, 2010).

Ahora bien, para este autor Miguel A Castillo, el diagnóstico consigue su verdadero significado cuando se ha logrado identificar, definir y localizar la situación problema o necesidad detectada, además de esto, todo diagnóstico tiene las siguientes etapas:

- Preparación, ejecución y evaluación

Preparación: El colegio Gimnasio Franciscano de Suba en los últimos años ha venido evidenciando diferentes falencias en áreas como infraestructura, cantidad de alumnos, y reducción de personal, entre otros. Es allí donde se identificó que la raíz de tales problemáticas ha sido el cierre del convenio de parte del estado hacia la institución educativa.

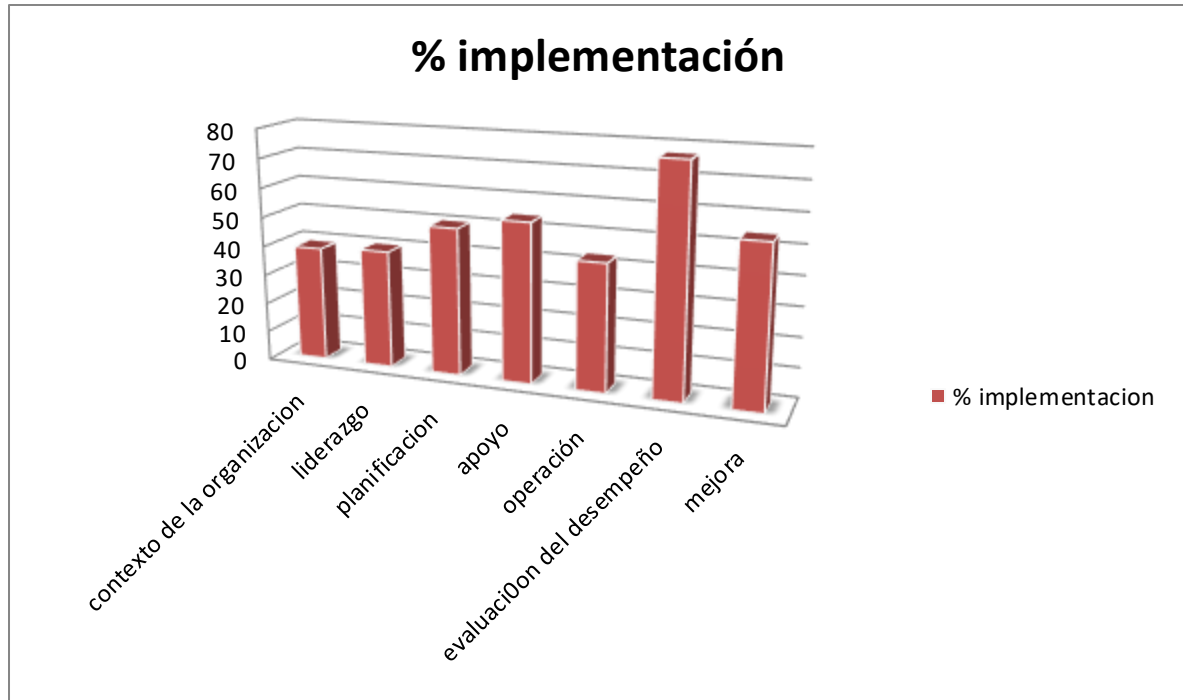
Debido a esto, se realizó una encuesta tipo Likert, la cual se desarrolló con ayuda de la herramienta Excel.

Ejecución: En el siguiente gráfico se pueden evidenciar los resultados del diagnóstico basado en la NTC ISO 9001 versión 2015, que se realizó en el colegio Gimnasio Franciscano de la localidad de Suba. En el cual, se diseñó una lista de chequeo en la que se analizan diferentes aspectos que son esenciales para cada aparte de la norma. Tomando como criterio de evaluación los siguientes ITEMS.

A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); **B.** cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); **C.** Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y

Planeación del sistema); **D.** No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).

Ilustración 1 Diagnóstico basado en la norma ISO 9001:2015



Fuente: Elaboración propia

En dicho diagnóstico se evidenció que la institución obtuvo un promedio en el porcentaje general del 51%, lo cual indica que la calificación general en gestión de calidad esté en un término “medio”, relacionando los ítems que hay en la organización basados en la norma ISO 9001 (versión 2015).

En relación con el porcentaje general, cuando se observa 51 % de aplicación de la norma técnica, se puede inferir que la relación es de la mitad de la aplicación, en otras palabras, se evidenció que la institución tiene una buena gestión de la calidad sin tener los certificados exigidos por ICONTEC. Este es uno de los requerimientos más importantes de la norma haciendo que sea un punto en contra para la calificación general, además de la falta de conocimiento en los ítems y requerimientos de la norma, en cuanto a lo bueno, sin conocer demasiado la norma,

pero el colegio tiene una organización en sus áreas sobresaliente, un ejemplo de esto es que cuenta con una amplia infraestructura, haciendo favorable los procesos y una mejora continua en los mismos.

Cabe resaltar los ítems de mayor porcentaje como lo son: Planificación; resaltando la unión que hay, y el ambiente laboral para la toma de decisiones, Apoyo; el cual se caracteriza por los recursos con los que cuenta el colegio, evaluación del desempeño; haciendo este ítem el más calificado debido a la gran comunicación y la importancia de las reuniones hechas por las directivas en las que se tienen muy en cuenta la opinión de los docentes y demás trabajadores. Así mismo es de suma importancia reconocer los ítems de menor puntaje los cuales fueron: Liderazgo; con un 40% de aplicación hace que sea desfavorable, no por un líder sino por el énfasis en áreas como los riesgos, la política de calidad entre otros, en cuanto a la operación, es muy importante para la norma, y en la institución hay que hacer mucho énfasis, ya que no se cuenta con un mapa de procesos, una gestión de los riesgos, sistemas de evacuación, y en si muchas deficiencias como la relación con los clientes tanto internos como externos, siendo este un factor fundamental para la eficiencia y eficacia en la empresa.

Ahora bien, el ítem de menor puntaje fue el contexto de la organización, cuyo porcentaje fue de 39%, esto se debe a que no se tiene identificado ni desarrollado una determinación del alcance del sistema de gestión, ni tampoco factores relacionados con los procesos como las responsabilidades, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.

4.1.1 Liderazgo

El liderazgo en la institución es bueno, inclusive es uno de los pilares fundamentales para el crecimiento y desarrollo de la misma. Aunque según el diagnóstico realizado, se obtuvo un porcentaje de aplicación de 40%, lo que quiere decir que no se evidencia lo mencionado anteriormente.

Ahora bien, es necesario tener en cuenta el siguiente concepto: “el principal cambio que se produce en la norma ISO 9001:2015 con respecto a la anterior norma, es por el hecho de que la dirección de la empresa se tiene que preocupar de proveer de recursos y debe demostrar su implicación en todas las actividades del Sistema de Gestión de la Calidad”. (escuela europea de excelencia, 2015). Es necesario entender esto, ya que se resaltan los siguientes mecanismos siendo estos fundamentales para que la alta dirección alcance sus objetivos:

El compromiso y liderazgo de la alta dirección con el SGC: Este mecanismo menciona que la alta dirección está encargada de la eficacia del sistema de gestión de calidad, en donde se fijan una política de calidad y objetivos que van de la mano. Es allí donde la institución educativa debe hacer énfasis, ya que no se han fijado ni la política de calidad ni los objetivos.

El compromiso y el liderazgo en el cliente: En este caso, la institución cumple a cabalidad este mecanismo, ya que en se cumplen todos los requisitos legales en pro de la satisfacción de los clientes.

Se establece, revisa y mantiene la política de calidad: Así como la institución no tiene una política definida, no hay manera de tratar sobre esta, por ende, es un gran bache, que se implementara en la organización.

En otras palabras, a eso se debe el porcentaje de aplicación de este ítem en la empresa, haciendo énfasis en la documentación de la política de calidad y objetivos.

4.1.2 Planificación

El poco porcentaje de este aparte de la norma es debido a que la empresa no tiene objetivos definidos y política de calidad, la planificación no se lleva a cabo, ya que no se abordan correctamente los riesgos de la institución.

Cabe mencionar que en la institución no se cuenta con un sistema de prevención de riesgos definido, objetivos de calidad, ni la documentación que se requiere para esto.

Es allí donde se debe hacer énfasis en el desarrollo de estos objetivos, los cuales deben ser coherentes, también se debe planificar las acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

4.1.3 Apoyo

La institución no cuenta con un sistema de gestión de calidad desarrollado, ni aplicado, pero cabe destacar que este aparte no está desarrollado en su totalidad, pero cuenta con los recursos necesarios para poder certificarse bajo los lineamientos de esta norma.

En otras palabras, cuenta con las capacidades y recursos internos existentes, tales como salas de sistemas, patios, salas de audiovisuales, laboratorio, etc. Reconoce que el estudiante es el motor y centro de la institución, satisfaciendo así las necesidades de ellos, y cumpliendo a cabalidad con los clientes externos (padres de familia).

4.1.4 Operación

Una de las falencias de este aparte es que la organización no tiene planificado ni implantado los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios.

No se tiene un control definido con las salidas no conformes, lo cual debe modificarse mediante corrección, separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios, una excelente información al cliente, etc.

4.1.5 Evaluación del desempeño

En este aparte, se pudo evidenciar la buena evaluación del desempeño que se realiza en la institución educativa; uno de los puntos a favor es la satisfacción al cliente, la cual es prioridad para los intereses del colegio, ya que siempre debe haber una excelente relación entre las partes.

Ahora bien, en la institución se realiza actividades de análisis y evaluación de todas las actividades por realizar en todas las áreas. Es por esto que en el diagnóstico fue el ítem que más se destacó, lo cual es un avance significativo para lo que se va a aplicar de la norma en el colegio.

4.1.6 Mejora

En relación con el aparte anterior, no es lo más destacable, pero si hace énfasis principalmente en la satisfacción al cliente, lo cual como se mencionó, es fundamental para la organización, ya que es la base del éxito de la empresa.

Es por eso que se desarrollarán estrategias en las cuales tenga una mejora continua los diferentes procesos en la institución.

5. DIAGNÓSTICO MATRIZ DOFA DE LA ORGANIZACIÓN

Para la identificación de las distintas debilidades, oportunidades fortalezas y amenazas en la institución Gimnasio Franciscano de Suba se desarrolló una matriz DOFA, la cual fue utilizada como herramienta para el análisis y formulación de las posibles estrategias.

“La matriz DOFA (conocido por algunos como FODA, y SWOT en inglés) es una herramienta de gran utilidad para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas. DOFA es el acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Los encabezados de la matriz proveen un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección de una empresa, propuesta de negocios, o idea”. (Chapman A. , 2004).

Ahora bien, es fundamental conocer esto debido a que, en la institución, se ha evidenciado una gran problemática de la que surgen más debilidades, esta es el “cierre del convenio de las partes Gimnasio Franciscano de Suba- secretaria de educación”.

En los últimos tres años, debido a este cierre de convenio, la institución se ha visto obligada a hacer reducciones en la planta, equipos, personal, estudiantes, etc. Además de esto, ha bajado considerablemente el reconocimiento de dicha institución en la comunidad, lo cual es fundamental para toda organización. Pero es allí donde por medio del diseño e integración del sistema de gestión de calidad, se abarcarán estas problemáticas, creando estrategias y usando herramientas como esta matriz DOFA, por otra parte, este sistema permitirá la evaluación de los procesos, identificación de riesgos, y en sí, el buen desempeño de la institución teniendo como finalidad la satisfacción del cliente.

Ahora bien, la institución cuenta con unas excelentes instalaciones, maquinaria, y un personal altamente calificado y capacitado, además de la experiencia en todas sus áreas, se desarrollan actividades que permiten la integración de los docentes y

estudiantes, y se realizan constantes reuniones para el fortalecimiento de cada una de las áreas de la misma, todo esto en busca de que sea reconocida a nivel local, contribuyendo así con la necesidad del cliente. La participación de toda parte involucrada en la organización es fundamental para la institución, ya que, por medio de este mecanismo, se ha logrado tener oportunidades para ser una de las instituciones de mayor reconocimiento en el mercado.

Tabla 2 Matriz DOFA

FORTALEZAS

- Se cuenta con un gran personal de trabajo, administrativos, docentes, ya que se encuentran con una alta formación académica, además de que se vinculan a la institución excelentes docentes con principios y valores, lo que permite tener un gran ambiente laboral.
- La capacidad instalada, (infraestructura) es apta para la prestación del servicio. La institución cuenta con los implementos necesarios para que los estudiantes puedan tener una formación adecuada a estos medios.
- La implementación de normas y políticas son acordes al entorno académico, ya que se manejan políticas tanto para los estudiantes como para los docentes.
- Los clientes (padres) tienen una participación directa en el proceso de servicio, auditando los procesos educativos y los progresos del usuario (hijos estudiantes)
- Cuenta con un gran respaldo a los estudiantes en cuanto a actividades extracurriculares, en otras palabras, en el GFS se realizan diferentes actividades

DEBILIDADES

- Uso de las redes y tecnología para dar a conocer la institución, ya que la institución no cuenta con una página web, y el grupo que tiene en redes como Facebook, no es lo suficientemente adecuado e innovador para que sea reconocida.
- Aún no se cuenta con un plan de contingencia en casos de emergencia, terremotos o desastres naturales, por ejemplo.
- Poca acogida de la comunidad debido a la ruptura de convenio con el gobierno, esto hace que sea un inconveniente ya que no tiene un gran respaldo con el gobierno
- Falta de participación en eventos científicos y de investigación, por parte de la institución. Ya que estos eventos hacen que la institución sea reconocida no solo a nivel local, sino a nivel nacional.

en el transcurso del año, las cuales hacen que el estudiante se sienta a gusto y así pueda reflejar esto en su entorno académico

- La formación por medio de reuniones constantes con los docentes de la planta educativa es muy importante, ya que en estas se discute y se debate los diferentes temas relacionados al entorno académico todo en pro de un mejoramiento de la institución.

OPORTUNIDADES

- Atracción de más clientes gracias a la satisfacción de la necesidad de los mismos, mediante una comunicación entre ellos y otras personas transmitiendo buena información y conceptos positivos de la institución
- Crecimiento en cuanto a infraestructura, como lo es salas de computo, audiovisuales, baños y una buena adecuación en el patio del colegio para lograr una mayor cantidad de acaparamiento a nuevos estudiantes.
- Reconocimiento de la institución y del servicio prestado a nivel local, regional y nacional. Lo cual puede ser de gran ayuda para que la institución sea más sólida.
- Certificaciones y acreditaciones de alta calidad, para esto es necesario analizar diferentes componentes y tener en cuenta que hay que trabajar en equipo y en pro de la institución educativa.

AMENAZAS

- Ambientales y técnicas, dado el caso que se presenten situaciones como inundaciones de las instalaciones, fallas eléctricas etc.
- Económicas por parte del cliente, en dado caso que a los padres de familia se les generen inconvenientes en el momento de la matrícula o pensión mensual.
- Sociales, las cuales impidan el desarrollo normal de la prestación del servicio, como por ejemplo manifestaciones, paros etc.
- Deterioro y obsolescencia de los recursos físicos.
- Sector en donde este situada la institución, en donde el cual los estudiantes puedan estar expuestos a robos, vendedores ambulantes.

Fuente: Elaboración propia

5.1. RESUMEN

El colegio Gimnasio Franciscano de Suba ha estado al completo servicio de la comunidad, siendo este útil para que la niñez y la juventud puedan hacer uso de la educación.

En el transcurso del tiempo la institución se ha visto afectada por el rompimiento de las relaciones con el estado, lo cual hace que haya una disminución significativa de los estudiantes por consiguiente se implementará el sistema de gestión de calidad donde las personas reconocerán que la institución ofrece altos estándares de calidad y un mejor servicio.

Al no contar la institución con un plan de contingencia corre el riesgo de que en un probable caso de emergencia se vea perjudicada, por tal motivo se creara una matriz de riesgo la cual identificara los posibles peligros, amenazas y que hacer para prevenirlos.

Además de esto, los implementos que se usan en la institución educativa (medios tecnológicos, instrumentos de laboratorio) no son los adecuados, causando molestia e inconformidades a la hora de aprender de los estudiantes; debido a esto se realizaran encuestas donde se evidenciara la calidad del servicio prestado por parte de la institución, lo cual nos indicara el nivel de satisfacción del estudiante con la organización.

6. ESTRATEGIAS Y PLAN DE ACCIÓN

6.1 Estrategias en la organización

Según los resultados obtenidos, se plantearon algunas estrategias, las cuales tienen como fin dar cumplimiento a lo que se ha establecido en el diseño del sistema de gestión de calidad elaborado en el colegio Gimnasio Franciscano de la localidad de Suba.

6.1.1 Contexto de la organización.

Diseñar un mapa de procesos, el cual tenga como fin la estructuración y organización de la institución, además de la realización de encuestas a las diferentes partes, tanto internas como externas, y el diseño de un departamento de calidad, ya que la institución no cuenta con este.

6.1.2 Liderazgo.

Establecer una política de calidad siendo esta una línea de apoyo a los procesos de la organización, teniendo como referencia los tres pilares del sistema de gestión de calidad: (empresa, mercado y cliente).

Además de la creación de los objetivos de calidad siendo estos medibles y coherentes con la planificación del SGC y el diseño de un manual de funciones, el cual nos permita reconocer las diferentes áreas y sus respectivos cargos.

6.1.3 Planificación.

En este aparte, se llevará a cabo detalladamente la norma ISO 31000, usando como herramienta el análisis por medio del índice de riesgos, identificando así estos últimos, con el fin de dar cumplimiento a la norma y poder brindar una solución a cada uno de estos riesgos.

6.1.4 Soporte

Se desarrollará una evaluación para los cargos, y sus respectivas funciones, por medio del manual de funciones ya mencionado anteriormente.

Se harán capacitaciones en todas las áreas de la institución educativa, dando lugar al mejoramiento y aseguramiento de la calidad en todos los procesos de la organización.

Frecuentes reuniones de consejos, donde se lleven a cabo específicamente temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

Proporcionar diferentes recursos en la infraestructura y en el personal, así como el enfoque del área de talento humano, siendo este innovador con el personal y respaldando al mismo, generando un ambiente laboral mejor en la organización.

6.1.5 Operación

Diseñar un mapa de procesos el cual tenga como fin la estructuración y la organización de la institución. El cual hará que el personal identifique los diferentes procesos y subprocesos de la entidad, además de incrementar el flujo de información entre los diferentes departamentos para poder contribuir en el orden y la perspectiva futura de la empresa.

Se debe tener en cuenta que una parte fundamental para los mapas de procesos es la caracterización de los mismos, la cual describe de manera detallada el alcance del proceso, los elementos de entrada y los productos o salidas hacia el cliente. También en este documento se hace referencia a elementos adicionales al proceso como: direccionamiento estratégico, normatividad adaptable, recursos financieros, entre otros.

6.1.6 Evaluación

Se diseñarán unos formatos, en los cuales se tenga en cuenta las auditorías internas a realizar en la institución, lo cual dejará ver si se cumplen de una manera correcta los requisitos establecidos en el sistema de gestión de calidad.

Además, desarrollar encuestas a la comunidad estudiantil, las cuales proporcionen si el cliente está satisfecho o no, con el servicio ofrecido, mediante la técnica de tabulación y grafica de datos obtenidos. Esto permitirá analizar los diferentes resultados, aportando y/o contribuyendo con soluciones estratégicas a la organización.

6.1.7 Mejora

La institución desarrollará un buzón de sugerencias y de inconformidades por parte de la comunidad estudiantil, el cual será registrado y archivado, en busca de mejorar el servicio al cliente dando soluciones oportunas y concretas a dichas sugerencias.

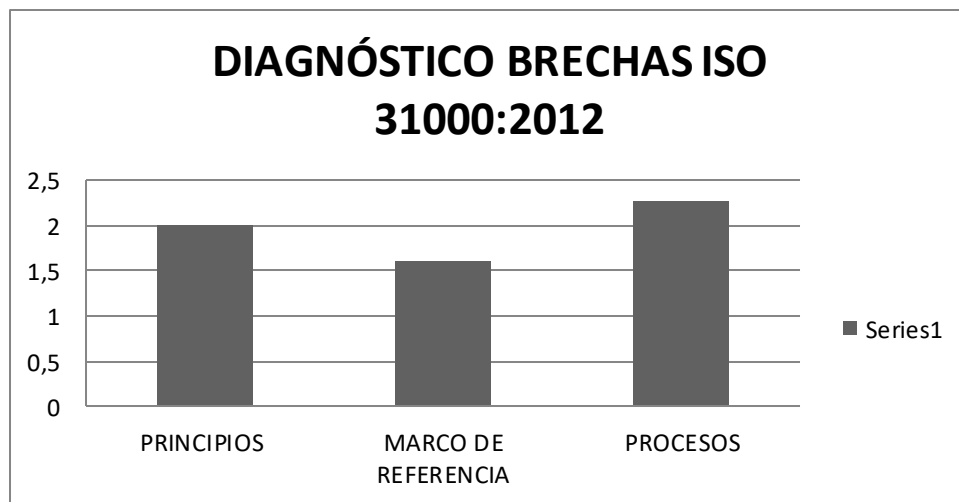
7. DIAGNÓSTICO BASADO EN RIESGOS DE LA ORGANIZACIÓN

En el siguiente gráfico se puede evidenciar los resultados del diagnóstico basado en riesgos del colegio Gimnasio Franciscano de la localidad de Suba.

Para lo cual se utilizó como herramienta una lista de chequeo, en la que resaltan los 3 componentes (principios, marco de referencia y proceso). Ahora bien, esto con el fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 versión 2012, tomando como criterio de evaluación los siguientes ITEMS:

1=Inexistente; 2= Informal; 3=Aplica de forma parcial; 4= Existe; 5= Esta implementado.

Ilustración 2 Diagnóstico basado en la norma ISO 31000



Fuente: Elaboración propia

Al ver el gráfico anterior se puede evidenciar un promedio de calificación bajo, lo cual indica que hay altos riesgos en la institución. Esto se debe a la falta de las herramientas y técnicas utilizadas para la valoración de dicha norma.

7.1 Principios

Al observar que en la institución no se maneja ninguna herramienta para la identificación de los riesgos, es importante precisar que esto es de suma importancia, ya que contribuye con un mejor desempeño en cada uno de los procesos de la organización.

A eso se debe la calificación de 2 reflejada en el grafico anterior.

7.2 Marco de referencia

Cabe destacar que de los 3 ITEMS este ha sido el de menor calificación; esto se debe primeramente al poco conocimiento en cuanto se refiere al contexto de la organización. Además, no existe una definición adecuada del marco de referencia impidiendo extraer la información necesaria del proceso de gestión de riesgos para la toma de decisiones de la organización.

7.3 Procesos

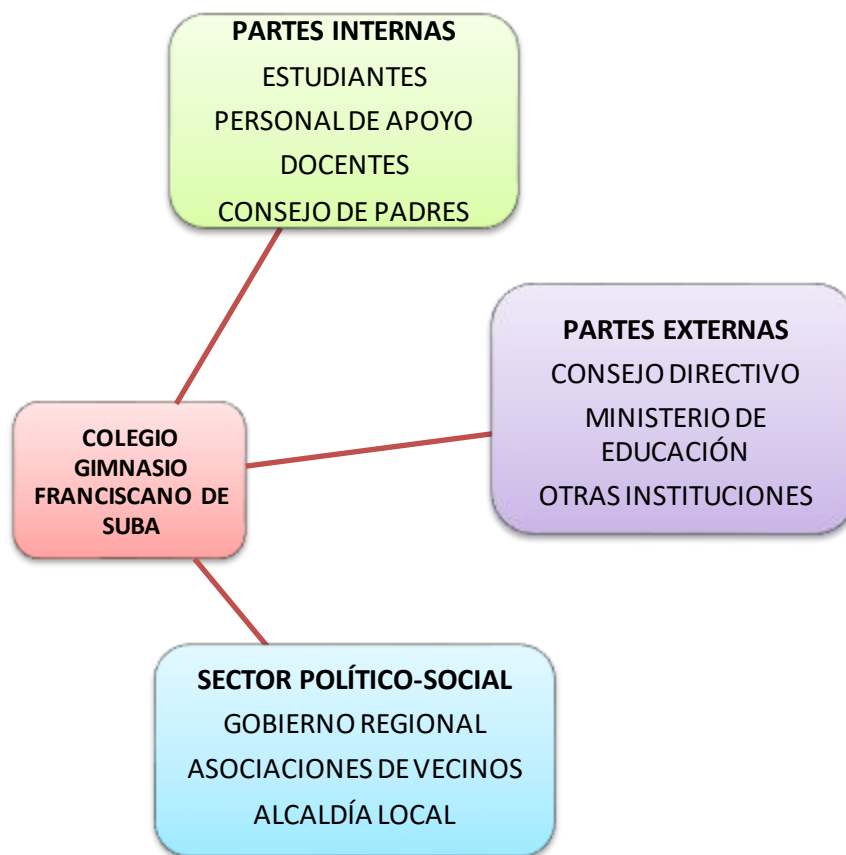
Es lamentable que la organización no tenga ningún proceso en la gestión de riesgo, lo cual afecta que no haya control de todas las acciones de los procesos y eliminación de actividades que no aporte ningún valor a la organización. Para esto, es necesario definir los procesos y los indicadores de cada una de sus fases, así como un plan de comunicación de las partes interesadas.

8. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

8.1 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

En la organización se identificaron las partes interesadas que aparecen en el siguiente gráfico:

Ilustración 3 Partes Interesadas



Fuente: Elaboración propia

8.2 FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

Toda organización se reconoce por estar expuesta a diferentes tipos de riesgos, los cuales pueden llegar a perjudicar en gran manera la empresa.

Es allí donde se establecen los factores internos y externos de la organización. Algunos de los factores internos son: falta de integración en las escuelas, la institución escolar, sus valores, sus métodos, sus criterios, sus didácticas, su organización, la mala interrelación entre alumno e institución. Además de los factores externos, entre los cuales están: problemas familiares, desconocimiento de su propia cultura, privación cultural, nutrición y salud, clases sociales, la situación social y económica, entre otros.

Ahora bien, en la institución Gimnasio Franciscano de Suba, se mencionarán los factores internos y externos más frecuentes a continuación:

Tabla 3 Factores de riesgos generales

FACTORES EXTERNOS

- **POLÍTICO**

La institución se encuentra al día en cuanto se refiere a la parte legal y política, el colegio ofrece grado como bachiller.

- **SOCIAL**

En esta área, se cuenta con la integración de padres de familia analfabetas, y el apoyo a niños desplazados de la comunidad

- **ECONÓMICO**

Financiación de eventos académicos, culturales, etc.

FACTORES INTERNOS

- **PROCESOS**

Direccionamiento estratégico, área de gestión de calidad, proceso académico, gerencia administrativa, talento humano, gestión de mercadeo.

- **INFRAESTRUCTURA**

Laboratorios de química, sala de sistemas, salas de audiovisuales, salas de recreación infantil, canchas deportivas

- **PERSONAL**

Recurso humano, profesores, personal de apoyo, personal encargada de área contable y administrativa

Propuesta de becas a estudiantes cuyas calificaciones superen en promedio 4.7

- TECNOLÓGICO

Llegada de equipos de alta tecnología a la institución educativa

Fuente: Elaboración propia

8.3 Alcance del sistema

La institución educativa es fortalecida por un sistema cuyo fin es el de garantizar un mejoramiento continuo en cada una de las áreas de la empresa, además del diseño y análisis del sistema de gestión de calidad, orientado hacia el mejoramiento de los procesos del mismo y sus partes interesadas, manejando temas como los clientes, competencia, mercados, entre otros.

8.4 Política de calidad

La política de calidad del Gimnasio Franciscano de Suba está enfocada con la formación integral de los estudiantes, ofreciendo un servicio de alta calidad en los diferentes niveles de educación de la institución, orientada en la mejora continua y sus procesos, cumpliendo con los requisitos establecidos por el estado más exactamente con el ministerio de educación, satisfaciendo así al cliente y las partes interesadas.

8.5 Objetivos de calidad

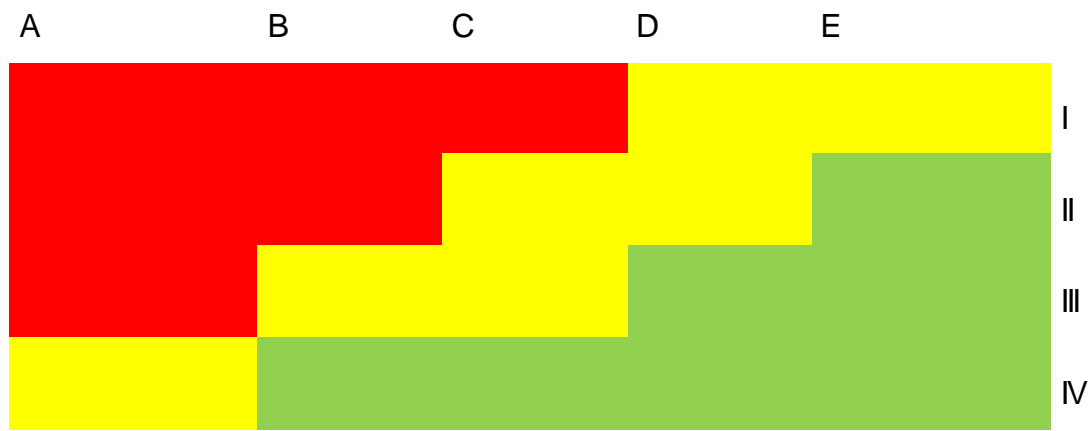
- Cumplir los requisitos legales establecidos por el estado
- Satisfacer las necesidades y expectativas del cliente en cuanto se refiere a los servicios ofrecidos en el colegio
- Crear un área consolidando los procesos de la institución y tener altos estándares en cuanto se refiere al mejoramiento continuo de la institución
- Fortalecer el desempeño de los estudiantes en las pruebas saber, orientándolos con personas altamente capacitadas, obteniendo así excelentes resultados que nos posicionen en el mercado

8.6 Identificación de riesgos

Para la identificación de las amenazas que son riesgos para la institución, se encontraron las variables y sus respectivos causantes y consecuencias de cada riesgo, luego por medio de una matriz, se analizó usando de forma cualitativa y cuantitativa la probabilidad.

Para esto se usó la matriz de evaluación de riesgos, la cual es definida como “La matriz es una herramienta de gestión de riesgos, que permite visualizar en una sola página, los probables riesgos que existan, en términos de probabilidad del riesgo y de gravedad en sus consecuencias.” (Fabiola, 2018). En otras palabras, el autor da a entender, que, al elaborar dicha matriz, se pueden diagnosticar los riesgos, haciendo que estos se puedan disminuir, logrando su respectiva eliminación.

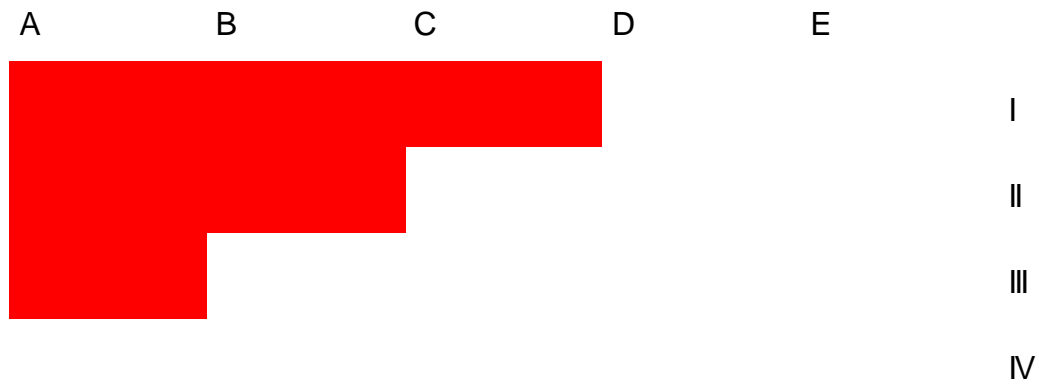
Ilustración 4 Matriz de identificación de riesgos



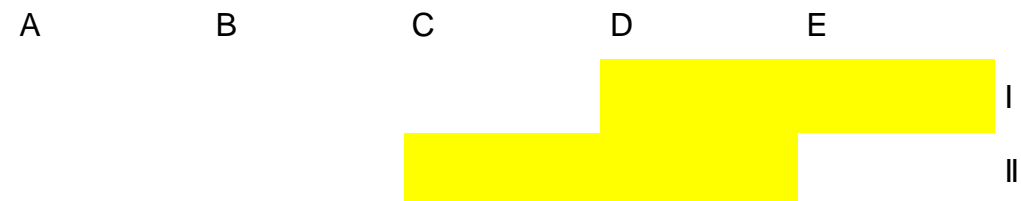
Fuente: elaboración propia

En donde:

El color rojo, representa un riesgo alto, el cual se aborda mediante la ecuación costo/beneficio.

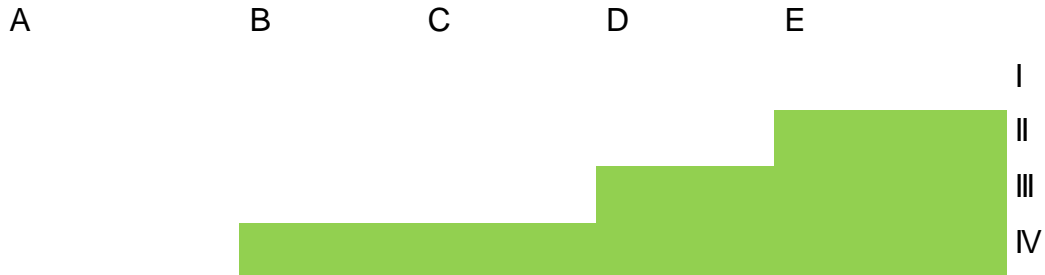


El color amarillo representa un riesgo medio, el cual se aborda mediante la ecuación costo/beneficio.





El color verde representa un riesgo bajo, el cual se aborda mediante la ecuación costo/beneficio



Ahora bien, es necesario comprender que esta matriz es fundamental para el colegio Gimnasio Franciscano de Suba, ya que se muestra todo un proceso en el cual se identifican diferentes riesgos. Lo cual puede llegar a ser perjudicial para la empresa.

En primer lugar, se tomaron tres aspectos o áreas: Gestión de calidad, finanzas y talento humano. Estos aspectos fueron tomados aleatoriamente.

Tabla 4 Identificación de riesgos gestión de talento humano

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						ANÁLISIS	
Nº	Proceso, Actividad o Tarea	DESCRIPCIÓN	EVENTO ADVERSO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO

1	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Mal desempeño de los docentes	Despidos frecuentes por incumplimiento de labores	Malas metodologías de enseñanza	No se cumplen los indicadores de desempeño planteados	3	3
2	COLEGIO GIMNASIO FRANCISCA NO DE SUBA	Incumplimiento de las funciones por parte del personal	No satisfacción de las competencias	Mala selección del personal	Falta de personal en la institución educativa	2	3
3							

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 Identificación de riesgos Gestión de calidad

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						ANALISIS	
Nº	Proceso, Actividad o Tarea	DESCRIPCIÓN	EVENTO ADVERSO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO
1	GESTIÓN DE CALIDAD COLEGIO GIMNASIO FRANCISCA	informes requeridos por los entes	incumplimiento a nivel institucional y hacia el ministerio de educación	incumplimiento a la norma ISO 9001	Sanciones para la institución	0	0
2	ANO DE SUBA	Desconocimiento de la norma	No trabajar en el sistema de	Mal manejo de los recursos	No aprobación de certificados por parte de la norma	0	0

			gestión de calidad				
3		Falta de verificación y manejo de los procesos	Mal desarrollo de los procesos en las diferentes áreas	Mala revisión de los procesos	Incumplimiento de los requisitos de la norma técnica	0	0

Fuente: Información propia

Título: Tabla de identificación de riesgos gestión financiera

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO						ANÁLISIS	
Nº	Proceso, Actividad o Tarea	DESCRIPCIÓN	EVENTO ADVERSO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO
1	GESTION FINANCIERA COLEGIO GIMNASIO	Pago retrasado de las pensiones	Inestabilidad económica, por el incumplimiento del pago	Retraso de las quince de los padres	La no ejecución del presupuesto	4	3
2	FRANCISCO DE SUBA	Disminución al presupuesto anual	Reducción de ingresos mensuales	Reducción de estudiantes en la	No sea rentable el negocio	2	3

			s para la institución	institución			
3							

Fuente: Elaboración propia

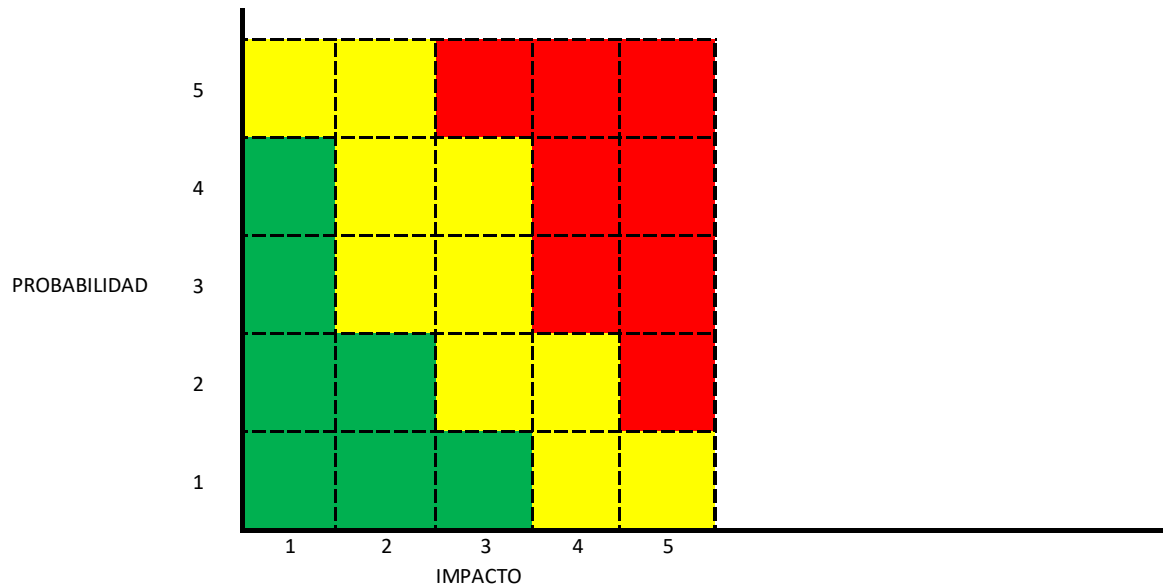
En consecuencia, se desarrolló una tabla donde se diagnosticó el posible riesgo. Para esto fue necesario describirlo y analizar su posible causa y consecuencia; así mismo el análisis se basa en la determinación y calificación de que tan probable sea el efecto y el impacto que este genera.

Tabla 7 Evaluación y análisis de riesgos gestión de calidad

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		EVALUACIÓN	TRATAMIENTO		
Nº	EVENTO ADVERSO	P	I		DECISIÓN	ACCIONES	INDICADORES
R1	Incumplimiento a nivel institucional y hacia el ministerio de educación	0	0	0			
R2	No trabajar en el sistema de gestión de calidad	0	0	0			
R3	Mal desarrollo de los procesos en las diferentes áreas	0	0	0			

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5 Gráfica de identificación de riesgos área gestión de calidad



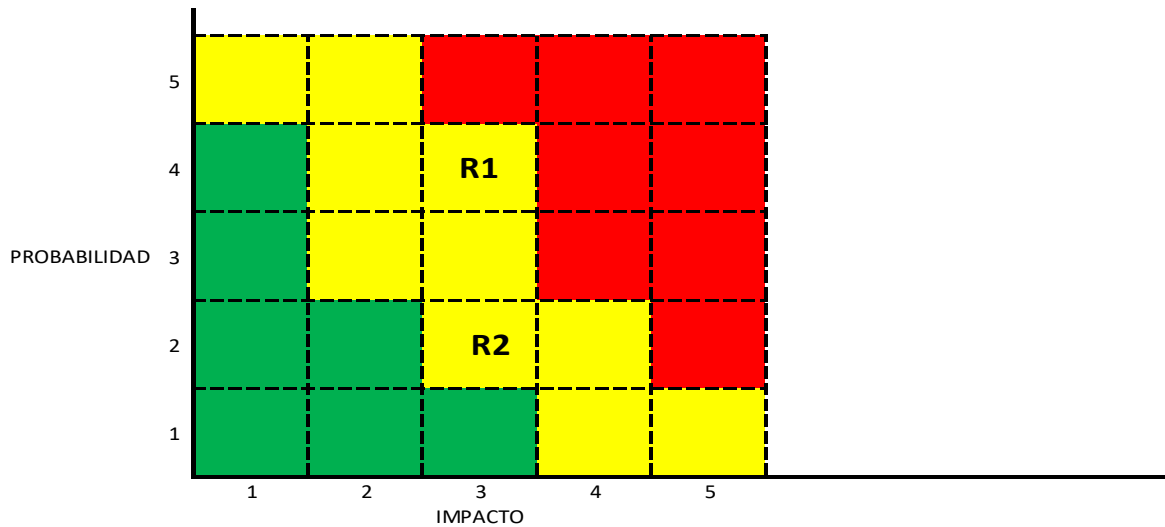
Fuente: Elaboración propia

Tabla 8 Evaluación y análisis de riesgos gestión financiera

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		EVALUACIÓN	TRATAMIENTO		
Nº	EVENTO ADVERSO	P	I		DECISION	ACCIONES	INDICADORES
R1	Inestabilidad económica, por el incumplimiento del pago	4	3	12			
R2	reducción de ingresos mensuales para la institución	2	3	6			

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6 Gráfica de identificación de riesgos gestión financiera



Fuente: Elaboración propia

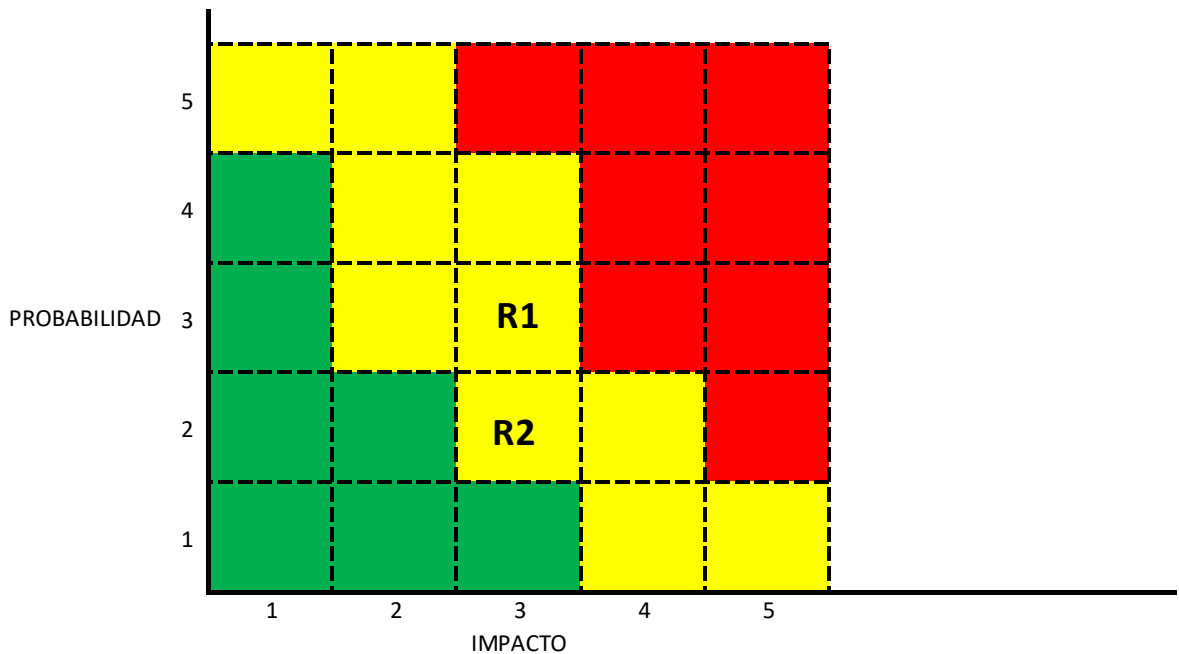
Tabla 9 Evaluación y análisis de riesgos gestión talento humano

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		EVALUACIÓN	TRATAMIENTO		
Nº	EVENTO ADVERSO	P	I		DECISIÓN	ACCIONES	INDICADORES
R1	Despidos frecuentes por incumplimiento de labores	3	3	9			
R2	Incumplimiento de las funciones	2	3	6			

por parte del personal						
------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 7 Gráfica de identificación de riesgos gestión de talento humano



Fuente: Elaboración propia

En las ilustraciones se observó que hay riesgos medios representados en color amarillo, los cuales indican que la institución está siendo afectada, pero si se trabajan a tiempo, se logrará mitigarlos de la mejor manera. Cabe mencionar que la institución debe tomar las acciones, decisiones e indicadores necesarios, ya que el sistema de gestión de calidad no será implementado como tal. Es allí donde se indican dichos riesgos para que se tomen las medidas necesarias.

Además de esto, se observó que no hay riesgos en el área de gestión de calidad, ya que la institución no cuenta con un sistema como tal. Se identificaron algunos de los posibles riesgos, mas no se hizo el estudio detallado mediante la matriz de identificación de riesgos.

Tabla 10 Matriz de identificación de amenazas por causa natural.

AMENAZA	RIESGOS
CAUSADO POR ORIGEN ANTRÓPICO	<ul style="list-style-type: none"> • Sismo • Terremoto • Derrumbe de aulas • Inundaciones en las aulas
CAUSADO POR ORIGEN NATURAL	<ul style="list-style-type: none"> • Quemaduras causadas por incendios • Quemaduras causadas por mal uso del gas en laboratorios

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11 Matriz para identificar los riesgos ante las amenazas y vulnerabilidades

FACTOR: SISMO	FACTOR ESPECÍFICO	RIESGO AL QUE SE EXPONEN
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • El patio del colegio está muy pequeño • Las escaleras no son lo demasiado grandes para asegurar una excelente evacuación • Falta iluminación en los corredores y pasillos, además de escaleras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puede haber riesgos al temblar los vidrios. • Puede haber accidentes y golpes durante la evacuación de los estudiantes. • Puede haber lesiones en caso de la ruptura de los vidrios
Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Hace falta en las aulas botiquines, con todos los implementos necesarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puede haber estudiantes mareados, golpeados, además de estar nerviosos. • Ocasionar accidentes tanto entre los estudiantes, como estar expuestos a los carros y demás vehículos

- Hace falta crear un comité encargado de este tipo de eventualidades, además de los implementos requeridos, como megáfonos, equipos, entre otros.

Educativo

- En la institución hay un PEI, en el que se integra
- Desconocimiento de dichos proyectos ambientales, de la comunidad educativa.

Operativo

- Falta de formación integral en simulacros de padres de familia.
- Temor de padres de familia a la hora de la emergencia.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12 Matriz teniendo como variable el riesgo de sismo

FACTOR:	FACTOR ESPECÍFICO	RIESGO AL QUE SE EXPONEN
INCENDIO		
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de extintores en los diferentes pisos del colegio. • Incendio por mal manejo del gas de los laboratorios 	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de algún incendio se puede expandirse ocasionando peores daños. • Quemaduras en partes del cuerpo de los estudiantes.
Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de capacitación de estudiantes y comité contraincendios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Genera duda y a la hora de la emergencia no sabrán que hacer

- Falta de concientización a los estudiantes, por medio de campañas de evacuación ante incendios
 - Falta de formación en el área de gestión ambiental a la comunidad franciscana.
 - Concientización a estudiantes acerca de implementos que generar peligro ante cualquier eventualidad de incendios.
- Educativo**
- A la hora de la emergencia cada quien busque a su manera salir de la emergencia ocasionando así accidentes.
 - El desconocimiento de dicha área, puede generar pérdidas en el momento de la emergencia
 - La falta de conocimiento hace que los estudiantes en la eventualidad realicen todo tipo de actitudes erróneas que puedan ocasionar accidentes.
- Operativo**
- Los padres de familias no participan en simulacros
 - A la hora de un incendio, no podrían colaborar de la mejor manera, ya que no se tendría dicho comité.

TIPO DE AMENAZA	AMENAZA	INTERN A	EXTERNA	ORIGEN	CATEGORI	CONSECUEN CIA	NIVEL DE RIESGO
					A		PROBABIL IDAD
	SISMO	X		El patio del colegio está muy pequeño	B		
	SISMO	X		Las escaleras no son lo demasiado grandes para asegurar una	A		

			excelente evacuación
		X	Falta iluminación en los corredores y pasillos, además de escaleras. B
SISMO			
		X	Hace falta en las aulas botiquines, con todos los implementos necesarios. A
SISMO			
		X	En la institución hay un PEI, en el que se integra C
SISMO			
		X	Falta de formación integral en simulacros de padres de familia. C
SISMO			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13 Matriz teniendo como variable el riesgo de incendio

TIPO DE AMENAZA	AMENAZA	INTERN A	EXTERN A	ORIGEN	CATEGORÍA		NIVEL DE RIESGO
					A	CONSECUENCIA	
A					PROBABILIDAD		NIVEL
	INCENDIO	X		Falta de extintores en los diferentes pisos del colegio.	C		
	INCENDIO	X		Incendio por mal manejo del gas de los laboratorios	E		
	INCENDIO	X		Falta de capacitación de estudiantes y	C		

			comité contraincendios.
INCENDIO	X		Falta de formación en el área de C gestión ambiental a la comunidad franciscana.
INCENDIO		X	Los padres de B familias no participan en simulacros
INCENDIO	X		Concientización a estudiantes acerca de implementos C que generar peligro ante cualquier eventualidad de incendios.

Fuente: Elaboración propia

8.7 Mapa de procesos

Ilustración 8 Mapa de procesos



Fuente: Elaboración propia

8.8 Caracterización de los procesos

Tabla 14 Caracterización proceso del diseño curricular

OBJETIVO: Desarrollar estrategias prácticas que permitan mejorar los comportamientos y actitudes estableciendo así una sana convivencia entre los miembros de la institución

ALCANCE: Directivas, docentes, coordinadores y estudiantes

INDICADORES:

- Resolución de conflictos en la comunidad educativa
- Excelentes relaciones interpersonales
- Bajar los índices de peleas y conflictos

ENTRADAS	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Manual de funciones • Sana convivencia • Manual de convivencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de convivencia • Coordinación académica • Consejo directivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Reajuste del manual de convivencia • Definición de acciones para la resolución de conflictos • Diseño y planeación de normas, que sean acuerdos para la resolución de conflictos • Tratar la información • Recolectada en el reajuste del 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de satisfacción de la comunidad educativa • Grado de satisfacción en las relaciones interpersonales • Nivel de satisfacción en el reajuste del manual de convivencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de talento humano • Proceso de gestión de calidad • Proceso de direccionamiento estratégico • Proceso curricular

manual de
convivencia

H • Efectuar las acciones necesarias para la solución de conflictos.

• Difundir las normas establecidas en la institución educativa.

V • Verificar las acciones tomadas en el manejo de resolución de conflictos

• Comprobar que los índices de peleas y conflictos disminuyan


• Implementar medidas necesarias en casos que estén relacionados con los conflictos.

A • Realzar reuniones frecuentes en los diferentes comités y consejos, permitiendo el aporte de soluciones por parte de la

comunidad
educativa.

DOCUMENTOS	REQUISITOS	CONTROL
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia • Proyectos pedagógicos • Guías en salidas pedagógicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto 1290 de 2009 • Decreto 1860 de 1994 • Ley 715 de 2001 • Resolución 2343 de 1996 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de desempeño • Evaluación institucional

Tabla 15 Caracterización proceso administrativo y financiero

	GIMNASIO FRANCISCANO DE SUBA CARACTERIZACIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	<i>GFS</i>

OBJETIVO: Manejar de una manera correcta los recursos administrativos y financieros, en base de una buena toma de decisiones.

ALCANCE: Comienza desde la elaboración e identificación de los recursos necesarios y termina con el análisis y desarrollo de acciones correctivas y de mejora

INDICADORES:

- Ejecución de los procesos financieros
- Cumplimiento de las actividades programadas

ENTRADAS	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Informes financieros • Concordancia en cuanto se refiere a los estudiantes matriculados financieramente • Políticas establecidas en la institución • Normativas legales vigentes • Necesidades del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Entidades financieras • Convenio con bancos del estado • Comunidad educativa • Padres de familia 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar estrategias para el fortalecimiento del proceso financiero • Identificar la normatividad interna y externa involucrada en los procesos financieros • Delimitar los diferentes puntos que garanticen el cumplimiento de las metas propuestas • Analizar el presupuesto anual de la empresa • Efectuar las diferentes estrategias establecidas, en busca del mejoramiento y la eficacia de los recursos económicos del proceso • Emplear la normatividad adecuada 	<ul style="list-style-type: none"> • Estados presupuestales • Informes financieros • Balance general • Estado de pérdidas y ganancias • Documentos contables • Plan de compras • Respuestas a solicitudes, quejas y reclamos • Actas de reuniones • Proyecciones financieras 	<ul style="list-style-type: none"> • Entes financieros • Organismo de control y vigilancia • Secretaría de educación

- Aplicar los mecanismos necesarios en busca de la perfección y satisfacción del cliente

- Elaborar los respectivos informes presupuestales

- Manejar de manera correcta la información y archivos de pensiones, admisiones, y su respectiva documentación

- Seguimiento al cumplimiento de las directrices financieras y presupuestales

- Seguimiento a la aplicación de la encuesta física de satisfacción del cliente

- Revisión de los registros realizados de contabilidad,

presupuesto,
tesorería y otros
ingresos

- Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos

- Elaborar planes de mejoramiento para subsanar riesgos financieros


- Diseñar acciones correctivas, preventivas y de mejora a fin de retroalimentar

A continuamente el proceso financiero

- Revisar continuamente los procedimientos, formatos, indicadores y riesgos para determinar la necesidad de cambios en el proceso financiero

DOCUMENTOS	REQUISITOS	CONTROL
<ul style="list-style-type: none"> Manual de procedimientos de inventarios Presupuesto anual Plan de inversiones y compras Manual de contrataciones 	<ul style="list-style-type: none"> Decreto 4791 de 2008 Ley 715 de 2001 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de proveedores Manejo y control de inventarios Registro de contratos Seguimiento ejecución presupuestal

Tabla 16 Caracterización proceso de gestión de calidad

	GIMNASIO FRANCISCANO DE SUBA CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD	GFS

OBJETIVO: Fortalecer el diseño del sistema de gestión de calidad del colegio Gimnasio Franciscano de Suba, mediante las diferentes pautas de la norma, con el fin de obtener una mejora continua.

ALCANCE: Toda la comunidad franciscana.

INDICADORES:

- Identificación y análisis de los diferentes procesos
- Creación de mapa de procesos, y diagnóstico de la norma técnica

ENTRADAS PROVEEDORES ACTIVIDADES SALIDAS CLIENTES

- Mapa de procesos
- Diagnostico basado en riesgos
- Requisitos establecidos en la norma ISO 9001 versión 2015.
- Informes detallados del sistema de gestión de calidad
- Proceso de Gestión de calidad
- Planificar los diferentes procesos, sus componentes y el aporte que hacen a la organización
- Identificación de los diferentes riesgos tanto en áreas operacionales como ambientales.
- Planeación de los componentes del sistema de gestión de calidad
- Elaboración de documentación requerida por el SGC
- Dar a conocer las acciones preventivas y correctivas
- Mapa de procesos, política y objetivos de calidad
- Diagnostico basado en la norma ISO 31000 de riesgos
- Documentos requeridos en el sistema de gestión de calidad
- Acciones preventivas y correctivas
- Nivel de satisfacción en el reajuste del manual de convivencia
- Todos los miembros de la institución

- Diagn
osticar los
diferentes

H componentes
de la norma de
gestión de
calidad

- Aporta
r con el
manejo de las
herramientas
necesarias en
el sistema de
gestión de
calidad

- Verific
ar que las
acciones
preventivas y
correctivas
hagan efecto
en el sistema
de gestión de
calidad


V de
satisfacción
del cliente

- Revis
ar los índices
de riesgos y
sus posibles

alternativas de solución

- Ejecutar las acciones preventivas y correctivas
- Hacer los diferentes diagramas y mapas necesarios en el sistema de gestión de calidad

Tabla 17 Caracterización proceso de talento humano

	GIMNASIO FRANCISCANO DE SUBA CARACTERIZACIÓN PROCESO DE TALENTO HUMANO	<i>GFS</i>

OBJETIVO: Gestionar las competencias de talento humano de la organización de forma oportuna y eficiente en un ambiente laboral favorable

ALCANCE: Desde la selección hasta la evaluación del personal. En todos los cargos de la institución educativa

INDICADORES:

- Identificación y organización del personal en la organización
- Creación del área de talento humano

ENTRADAS	PROVEEDORES	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades del personal • Políticas institucionales • Presupuesto para las capacitaciones • Solicitudes de capacitación • Plan de vinculación del personal • Plan de capacitación • Informes de auditorías • Informe de seguimiento del sistema de 	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de gestión financiero • Todos los procesos • Proceso de planeación estratégica • Gestión de talento humano • Proceso de seguimiento y control 	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar las necesidades de capacitación y de personal • Idear diferentes actividades para la evaluación de desempeño del personal • Proyectar diferentes maneras de compensación por el rendimiento del personal • Ejecutar los planes de capacitación • Realizar los procesos de 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de vinculación del personal • Plan de capacitación • Empleados capacitados • Empleados vinculados • Indicadores de gestión • Definición de planes de mejoramiento producto del análisis de datos • Registro para las correcciones, acciones correctivas, 	<ul style="list-style-type: none"> • Todos los procesos • Empleados de la institución • Proceso de planeación estratégica • Proceso de gestión de calidad • Proceso de seguimiento y control

gestión de
calidad

H selección de preventivas y
personal de mejora

- Planes

- Crear un área que sirva de puente entre el personal y la dirección administrativa

- Verificar el cumplimiento de los objetivos del proceso a través de los indicadores de gestión del proceso.

V

- Analizar los resultados de los indicadores de gestión del proceso

A

- Dar cumplimiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora resultado del análisis de información

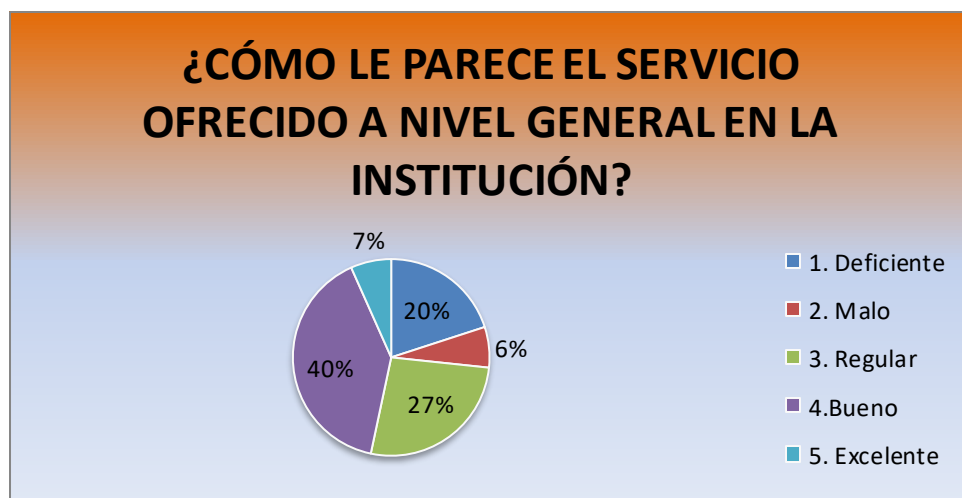
9. ENFOQUE AL CLIENTE

En colegio Gimnasio Franciscano de suba se encuestaron 15 estudiantes de grados 9 y 10 respectivamente, los cuales fueron elegidos al azar. Cabe denotar que en el colegio no se tiene una herramienta ni se desarrolla ningún tipo de procedimiento que identifique los índices de no conformidades y en general si el cliente está satisfecho con el servicio recibido.

Es allí donde por medio de dos formatos y una encuesta, se identificaron las no conformidades y lo que en general el estudiante considera acerca del servicio que presta la institución educativa.

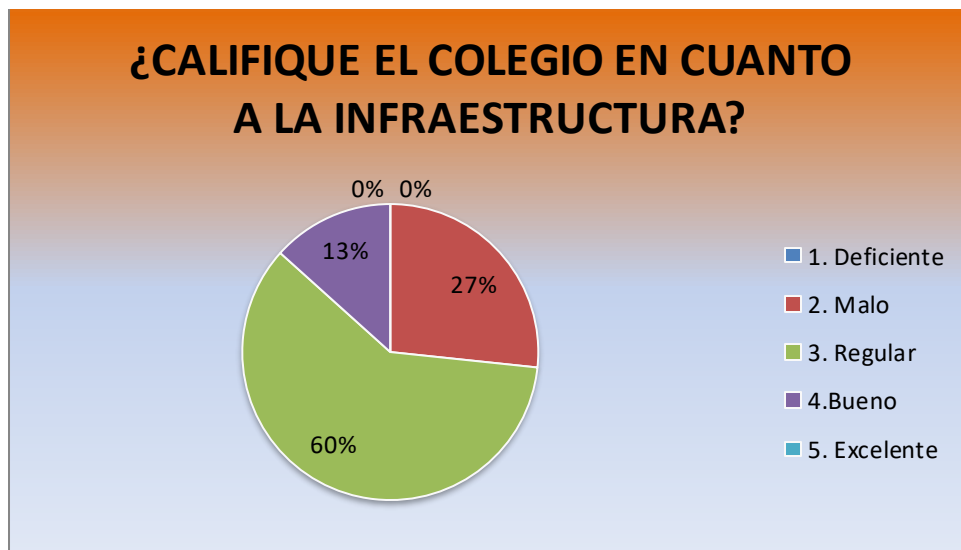
La encuesta realizada se divide en dos sesiones, la primera sesión da a conocer de manera calificativa la percepción de los estudiantes acerca del servicio que ofrece la institución y su infraestructura, en la segunda sesión se puede observar diferentes aspectos respecto a la solución oportuna de la institución en cuanto se refiere a quejas y reclamos.

Ilustración 9 Pregunta 1



En esta pregunta se puede observar que casi la mitad de las personas encuestadas están satisfechas con el servicio en general que ofrece la institución educativa, eso es un punto a favor, ya que lo fundamental para toda organización es tener al cliente satisfecho.

Ilustración 10 Pregunta 2



Entre las personas que se encuestaron, el 87% indica que las instalaciones no son las más adecuadas y muestran una inconformidad, algunas de las personas encuestadas dicen que todo radica en la falta de implementos en áreas como laboratorios, salas de sistemas, etc.

Ilustración 11 Pregunta 3

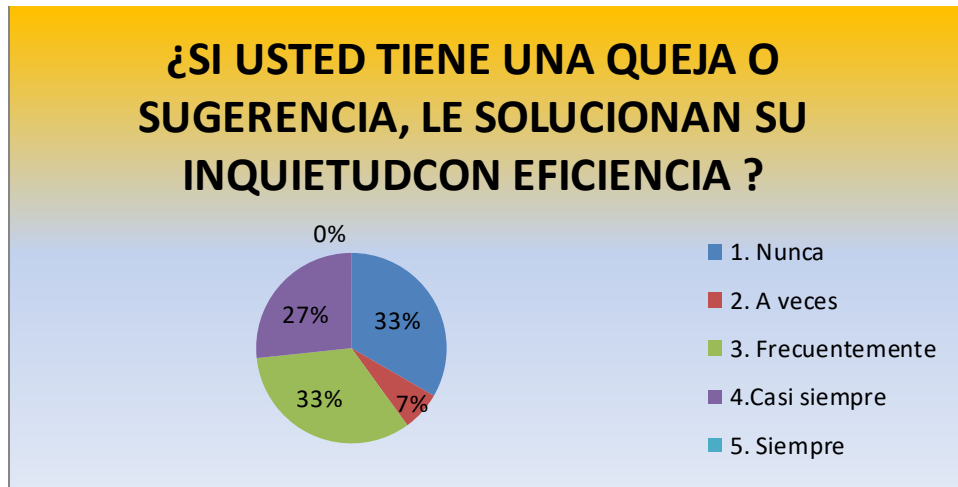
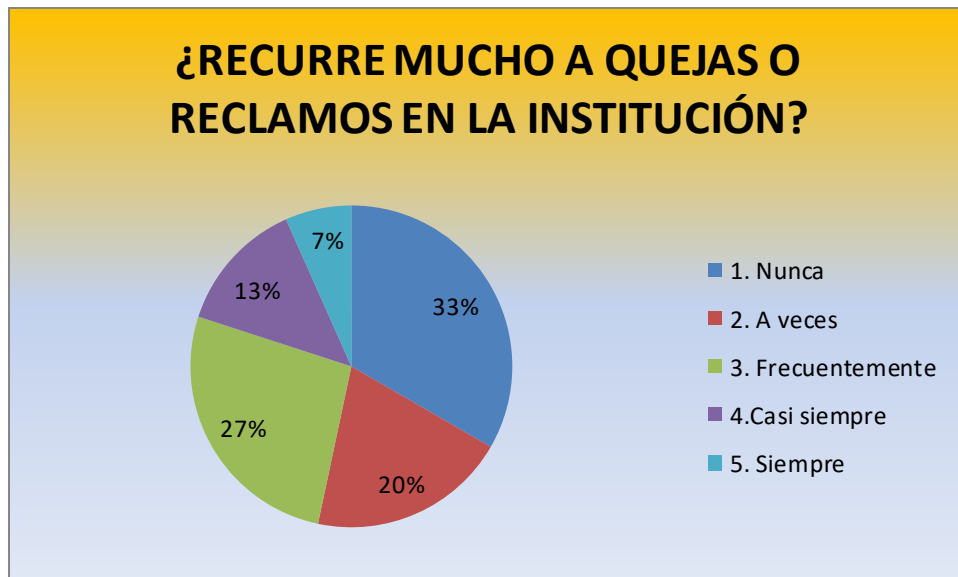


Ilustración 12 Pregunta 4



Es fundamental que la institución tenga en cuenta las sugerencias e inquietudes por parte de los estudiantes, ya que así se puede mejorar ciertas áreas en las que la institución tenga inconvenientes.

Según la encuesta, el 40%, es decir menos de la mitad de los encuestados dijeron que no les solucionan sus inquietudes, a lo que se plantea tener un buzón de

sugerencias e inquietudes, esto puede lograr una reducción de inconformidades, lo que genera una mayor satisfacción en el cliente.

Ahora bien, es importante tener en cuenta los riesgos por causa natural a los que se ve expuesta la institución. De los encuestados, casi la mitad, dicen que no se hacen campañas de evacuación en caso de emergencia, por lo cual es de suma importancia crear un comité que se encargue exclusivamente de esto, ya que estamos hablando de que las propias vidas están en peligro.

Ilustración 13 Pregunta 5

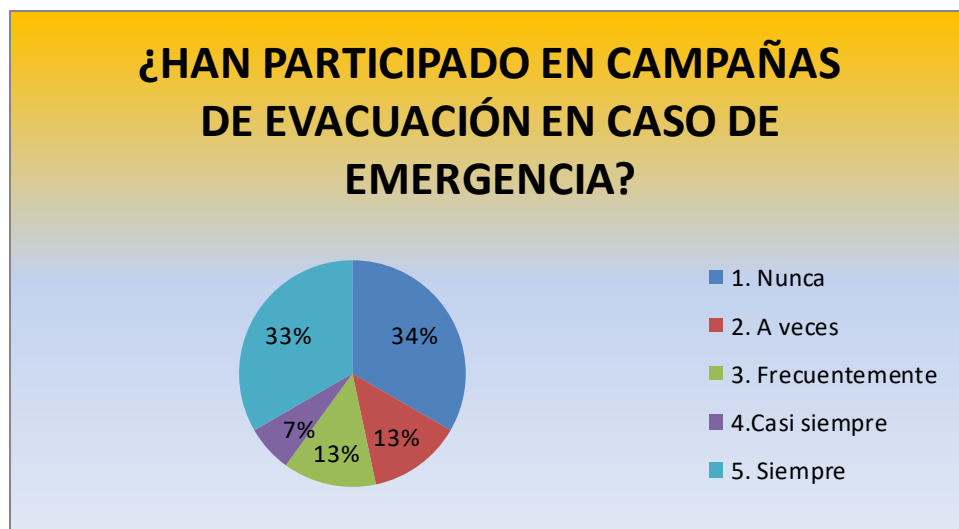


Ilustración 14 Pregunta 6



Ilustración 15 Pregunta 7




La relación que tiene el colegio con otras instituciones según los encuestados es muy regular, falta más integración hacia la comunidad y otros colegios del sector, logrando así una excelente relación y comunión con estos.

9.1 No conformidades y acciones correctivas

Es necesario para comprender y ver las no conformidades de la institución diseñar un formato que nos permita analizar y darles una pronta solución a dichas inconformidades. Este formato se elabora a continuación:

Ilustración 16 No conformidades y acciones correctivas

	PROCESO: GESTIÓN Y MEJORA	FECHA DE VIGENCIA: 03 de Octubre de 2016
--	------------------------------	---

	REPORTE NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS	VERSIÓN: 3
		PÁGINA 1 de 1

FECHA DEL HALLAZGO:	Octubre 21 de 2016	NRO. ACCIÓN: __01__
Queja o Reclamo <input type="checkbox"/>	Auditoria Interna <input type="checkbox"/>	
Resultado de Indicador <input type="checkbox"/>	Auditoria Externa <input type="checkbox"/>	
Encuesta de Satisfacción <input type="checkbox"/>	Revisión Gerencial <input type="checkbox"/>	
Otro <input type="checkbox"/>	Cuál? _____ _____	
DESCRIPCIÓN:		
<hr/>		
IDENTIFICADO POR:	CARGO: PASANTE INGENIERIA INDUSTRIAL	
RAFAEL CASAS		
CAUSAS:		
<hr/> ¿Por qué? Inconvenientes al trasladar la base de datos de los equipos de la alcaldía en general a una única base de datos de los equipos de atención al usuario		
<hr/> ¿Por qué? El funcionario encargado del mantenimiento no había diligenciado el formato		
<hr/> ¿Por qué? Desconocimiento en la implementación del formato de mantenimiento de equipos		

Causa Raíz: Desconocimiento en la implementación del formato de mantenimiento de equipos				
Tiene impacto en el sistema de gestión de calidad SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>				
Existen no conformidades similares: NO				
Existen no conformidades que potencialmente puedan ocurrir: NO				
PLAN DE ACCIÓN:	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

SEGUIMIENTO AL PLAN ACCION PARA ELIMINAR LA NO CONFORMIDAD:					
DESCRIPCION:	EFICACIA				
			NO	<input type="checkbox"/>	
	SI	<input type="checkbox"/>			
	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	
	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	
ESTADO DE LA ACCIÓN:	ABIERTA		CERRADA		REPLANTEADA, SI SE VOLVIO A PRESE
FECHA DE REVISIÓN:	FECHA	Noviembre 02/2016	FECHA	<input type="checkbox"/>	FECHA
REVISADO POR:				CARGO:	

9.2 Auditorías internas

En cuanto se refiere a las auditorías, se desarrolla un programa de auditorías internas, el cual se evidencia en tres formatos, como se muestra a continuación:

Ilustración 17 Plan de auditorías



PLAN DE AUDITORIAS DE CALIDAD	Código: FOR-GC-005 Versión: 0 Pagina: 1 de 1
-------------------------------	--

FECHA: _____ AUDITORIAN° 001

PROCESO/REQUISITO		LUGAR – UBICACIÓN	
OBJETIVO: DAR CUMPLIMIENTO A LA NORMA ISO 9001 VERSION 2015 EN LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN		ALCANCE: TODOS LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN	
CRITERIOS DE AUDITORIA: NORMA ISO 9001, MANUAL DE CALIDAD		PREPARADO:	
Reunión de apertura	Fecha y Hora	Reunión de Cierre	Fecha y Hora


FECHA	ACTIVIDADES	OBJETIVO	RESPONSABLE LA ACTIVIDAD Y/O TEMA AUDITADO	OBSERVACIONES
POR DEFINIR	REUNIÓN DE INICIO	Determinar las diferentes actividades a realizar en los diferentes procesos de la organización	LIDER DEL SGC	Todos los procesos
POR DEFINIR	EMPODERAMIENTO DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Capacitación al personal para la elaboración de dichos documentos	LIDER DEL SGC	Todos los procesos
POR DEFINIR	PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Socializar e indagar las diferentes propuestas Planteadas por el personal.	LIDER DEL SGC	Todos los procesos
POR DEFINIR	NORMATIVIDAD SGC	Cumplir con todos los requisitos normativos	LIDER DEL SGC	Todos los procesos
POR DEFINIR	REUNIÓN DE FINALIZACIÓN	Enfatizar en las soluciones y aportes realizados en la reunión	LIDER DEL SGC	Todos los procesos

OBSERVACIONES:	
----------------	--

Elaborado	Por: Aprobado por: _____ Jefe Oficina de Planeación
-----------	--

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 18 Plan de auditorías específico

	FECHA DE EMISIÓN	FEBRERO 27 DE 2013
	VERSIÓN	1
FORMATO PROGRAMA DE AUDITORÍA		
DOCUMENTO CONTROLADO		

Objetivo del programa: Dar a conocer las conformidades de cada uno de los procesos de la institución según los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2015
Alcance del programa: Aplica para todos los procesos de la institución comenzando desde el 01 de junio de 2019
Periodo: 01 de junio de 2019
Recursos:
Criterios de Auditoría:
Aspectos de seguridad e infraestructura a tener en cuenta:

PROCESOS	EQUIPO AUDITOR	AUDITADO	ELABORAR Y ENTREGAR PLAN DE AUDITORÍA AL AUDITADO	EJECUTAR AUDITORÍA	ELABORAR INFORME DE AUDITORÍA	REVISAR INFORME DE AUDITORÍA POR PARTE DEL RESPONSABLE DEL PROCESO	AJUSTAR Y APROBAR INFORME DE AUDITORÍA ENTRE AUDITOR INTERNO Y LIDER DE PROCESO (Gestión de firmas de líder de proceso y auditor líder en informe)	ENTREGAR INFORME FINAL DE AUDITORÍA A LÍDERES DE PROCESO	FECHA PLAN DE MEJORAMIENTO
			Responsable: Auditor Interno	Responsable: Auditor Interno	Responsable: Auditor Interno	Responsable: Líder de proceso y auditados	Responsable: Líder de proceso y auditor interno	Responsable: Auditor interno	Responsable: Líder de Proceso

			DIAS (3 hábiles)		DIA (1 hábil)	DIAS (8 hábiles)		DIAS (2 hábiles)		DIAS (2 hábiles)		DIAS (1 hábil)	DIAS (5 hábiles)
			INI	FIN		INICIO	FIN	INICIO	FIN	INIC	FIN		
			CIO	FIN									

Representante de la Dirección

Gerente General

Coordinador SIG

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 19 Auditorías extendidas

Tipo de auditoría	Fundamento de la Auditoría	Coordinador de la Auditoría/Acción	Equipo Auditor/Responsable de la Auditoría/Acción	Método de la auditoría									
AUDITORÍA INTERNAS													
Gestión Documental													
AUDITORÍA - VISITAS ENTES DE CONTROL													
Todos los procesos de la Entidad													
SEGUIMIENTO - ENTE DE CONTROL													
Todos los procesos de la Entidad													

Enero
Febrero
Marzo
Abril
Mayo
Junio
Julio
Agosto
Septiembre
Octubre
Noviembre
Diciembre

SEGUIMIE

NTOS

Informe

Evaluación

por

Dependencia

s

Informe

Pormenoriza

do de Control

Interno

Seguimiento

Planes de

Mejoramiento

o Auditorias

de Gestión

Apoyo

desarrollo

Comité

Institucional

de

Coordinación

de Control

Interno

Informe

sobre

Peticiones,

Quejas,

Sugerencias
y Reclamos

Informe de
Seguimiento
a Procesos
Disciplinario
s

Informe de
Seguimiento
al Grupo de
Gestión
Financiera

Informe de
Estrategia
Anticorrupci
ón y de
Atención al
cliente

ASISTENCI
A COMITÉS
(INTERINS
TITUCION
ALES E
INSTITUCI
ONALES)

Todos los
procesos de
la Entidad

Fuente: Elaboración propia

10. CONCLUSIONES

- Se desarrolló un diagnóstico basado en la norma ISO 9001:2015, el cual sirvió para establecer las diferentes medidas en cada uno de los apartes de la norma, ayudando a reducir la improvisación, y a establecer los mecanismos para el seguimiento, control y la mejora continua de cada proceso.
- Según los resultados obtenidos en el diagnóstico basado en la norma ISO 31000:2012, se observó la falta de herramientas en la identificación de los riesgos de la organización. Para lo cual se establecieron diferentes técnicas que fueron utilizadas y ayudaron a identificar los diferentes riesgos y peligros a los que están expuestos los estudiantes y como tal la institución educativa. Cabe aclarar que la medición y el tratamiento de dichos riesgos permiten tomar decisiones oportunas lo cual es de suma importancia para la institución.
- Al proponer la información documentada del sistema de gestión de calidad, sea segura que las personas ejecuten los procesos de acuerdo de cómo están redactados. además de direccionar y enfocar a las personas hacia cumplimiento de los objetivos y metas.
Ahora bien, es necesario tener un control de las actividades a realizar, las cuales fueron representadas en los documentos de auditorías.

RECOMENDACIONES

- Trabajar continuamente en el sistema de gestión de calidad, creando así un buen clima en el personal generando un grado de satisfacción alto en la organización.
- Es necesario que la alta dirección tenga un compromiso adecuado en el desarrollo del sistema de gestión de calidad, ya que al hacer esto mejoraría los recursos humanos, técnicos y financieros.
- La organización debe controlar y evaluar los procesos del sistema de gestión de calidad, además de capacitar y entrenar a todo el personal de las diferentes áreas con el fin de satisfacer las necesidades del cliente buscando una mejora continua en la organización.
- Organizar auditorias de pre-evaluación, conociendo a si la eficacia del sistema y las posibles fallas que puede este presentar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, P. (2010). Calidad 2ª edición. España: Paraninfo S.A.
- Anderson, R, G. (1982). Organización y métodos. Madrid: EDAF.
- Anónimo. (2016). ISO 9001 2015. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/01/iso-9001-2015-diferencia-proceso-procedimiento/>
- Anónimo. (2015). Qué es liderazgo para ISO 9001:2015. Recuperado de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2015/10/que-es-liderazgo-iso-9001/>
- Benavides, C. (2017). Gestión de riesgos en una empresa según ISO 9001:2015. Recuperado de <https://calidadparapymes.com/gestion-de-riesgos-de-una-empresa-segun-iso-90012015/>
- Bravo, Carrasco, J. (2009). Gestión de procesos. Santiago – Chile: Editorial evolución.
- Campaña, D. (2019). Sistema de gestión de calidad basado en la ISO: 9001 2015 para la empresa “INGEAUTO” (Tesis de pregrado). Universidad técnica de Ambato, Ambato.
- Carabajo, S. (2017). Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la unidad educativa isla SANTAY (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

- Castillo, M. (2010). Tu proyecto en 5 pasos. Recuperado de http://www.tuproyectoen5pasos.com/descargas/Regalo_Tu_Proyecto_En_5_Pasos.pdf/
- Chapman, A. (2004). Análisis de matriz DOFA. Recuperado de https://degerencia.com/articulo/analisis_dofa_y_analisis_pest/
- Chiavenato, A. (1981). Introducción a la teoría general a la administración. Bogotá: MC Graw-Hill.
- Fabiola. (2018). Matriz de riesgos, Qué es, elementos de interpretación. Recuperado de <https://opcionis.cl/blog/matriz-de-riesgos/>
- Lepeley, M. (2001). Gestión y calidad en educación: un modelo de evaluación. Bogotá: MC Graw-Hill.
- López, K. y Roa, A. (2016). Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía Tecnología Predictiva KONTROLAR T.P.K. LTDA. Bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015 (Tesis de pregrado). Universidad Libre. Bogotá.
- Luna, N. (2018). Que es la norma ISO 9001 versión 2015 y para qué sirve. Recuperado de <https://www.entrepreneur.com/article/307391/>
- Macías, L. y Valencia, M. (2014). Actualización del sistema de gestión de calidad de la empresa: Colectivos del café LTDA. A la norma ISO-9001:2015 (Tesis de pregrado). Universidad tecnológica de Pereira, Pereira.

Narváz, R. (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad (SGC) con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana (Tesis pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca.

ANEXOS

Anexo 1 Elaboración de encuestas



Anexo 2 Identificación de infraestructura



Anexo 3 Identificación de riesgos



Anexo 4 Identificación de infraestructura



Anexo 5 Recolección de documentos



Anexo 6 Diagnósticos elaborados en cuanto se refiere a las normas



Anexo 7 Identificación de implementos usados en caso de emergencia



Anexo 8 Identificación de infraestructura



Anexo 9 Resultados obtenidos en el diagnóstico aplicado de la norma ISO 9001:2015

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACIÓN	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	39%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	40%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACIÓN	50%	MEJORAR
7. APOYO	54%	MEJORAR
8. OPERACIÓN	43%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	77%	MEJORAR
10. MEJORA	54%	MEJORAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACIÓN	51%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	MEDIO	

Anexo 10 Lista de chequeo Diagnóstico ISO 31000:2012

ITEMS	DESCRIPCIÓN	NOTA	PROMEDIO
1	PRINCIPIOS BÁSICOS		
		2	2
2	MARCO DE REFERENCIA		
	Generalidades	3	
	Dirección y compromiso	3	
	Diseño del marco de referencia para la gestión del riesgo	1	
	Entender a la organización y su contexto	2	
	Establecer la política para la gestión del riesgo	1	
	Rendición de cuentas	2	
	Integración de los procesos de la organización	1	
	Recursos	3	
	Establecer mecanismos para la comunicación interna	1	
	Establecer mecanismos para la comunicación externa	1	
	IMPLEMENTAR LA GESTIÓN DEL RIESGO	2	
	Implementar el marco de referencia para gestionar el riesgo	1	
	Implementar el proceso para la gestión del riesgo	1	
	MONITOREAR Y REVISAR EL MARCO REFERENCIAL	1	

	MEJORA CONTINUA DEL MARCO DE REFERENCIA	1
		1.6
3	PROCESOS	
	Generalidades	2
	COMUNICACIÓN Y CONSULTA	3
	ESTABLECIMIENTO DEL CONTEXTO	1
	GENERALIDADES	2
	Establecer el contexto externo	1
	Establecer el contexto interno	2
	Establecer el contexto del proceso para la gestión del riesgo	2
	Definir los criterios del riesgo	3
	VALORACIÓN DEL RIESGO	3
	Generalidades	2
	Identificación del riesgo	3
	Análisis del riesgo	3
	Evaluación del riesgo	2
	TRATAMIENTO DEL RIESGO	3
	Generalidades	2
	Selección de las opciones para el tratamiento del riesgo	2
	Preparación e implementación de los planes para el tratamiento del riesgo	3
	MONITOREO Y REVISIÓN	2
	REGISTRO DEL PROCESO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO	2
		2.263157895

Anexo 11 Acta de iniciación

ACTA DE INICIACIÓN

GIMNASIO FRANCISCANO DE SUBA

ACTA Nº

001

LUGAR:	Bogotá	FECHA:	18/Agosto/2018
--------	--------	--------	----------------

NOMBRE ASISTENTES	Rosalba Martínez	Tutor externo
	Nina Moreno	Tutor Interno

Rafael Casas

Pasante

TEMA A TRATAR:	Iniciación de pasantía
----------------	------------------------

DESARROLLO:	Se da lugar al inicio de la pasantía que se desarrollara por el estudiante Rafael Casas de la universidad de Cundinamarca. Se fijan las pautas y el periodo establecido de 8
-------------	--

meses para culminar dicho proyecto.

COMPROMISOS:

- Se establecen las fechas para las próximas reuniones
- El estudiante se compromete a llevar acabo con honestidad y veracidad de los
- datos del proyecto

CONVOCATORIA PRÓXIMA REUNIÓN: 20 de octubre 2018

HORA INICIO 11:20 am

HORA TERMINACIÓN: 11:50 am

PARTICIPANTES:

Nina Moreno

Rosalba Martínez

Rafael Casas

Anexo 12 Acta de avances

ACTA DE AVANCES

GIMNASIO FRANCISCANO DE SUBA

ACTA N°

002

LUGAR:	Bogotá	FECHA: 20/Octubre/20 18
--------	--------	-------------------------------

NOMBRE ASISTENTES	Rosalba Martínez	Tutor externo
	Nina Moreno	Tutor Interno
	Rafael Casas	Pasante

TEMA A TRATAR:	Avance de pasantía
----------------	--------------------

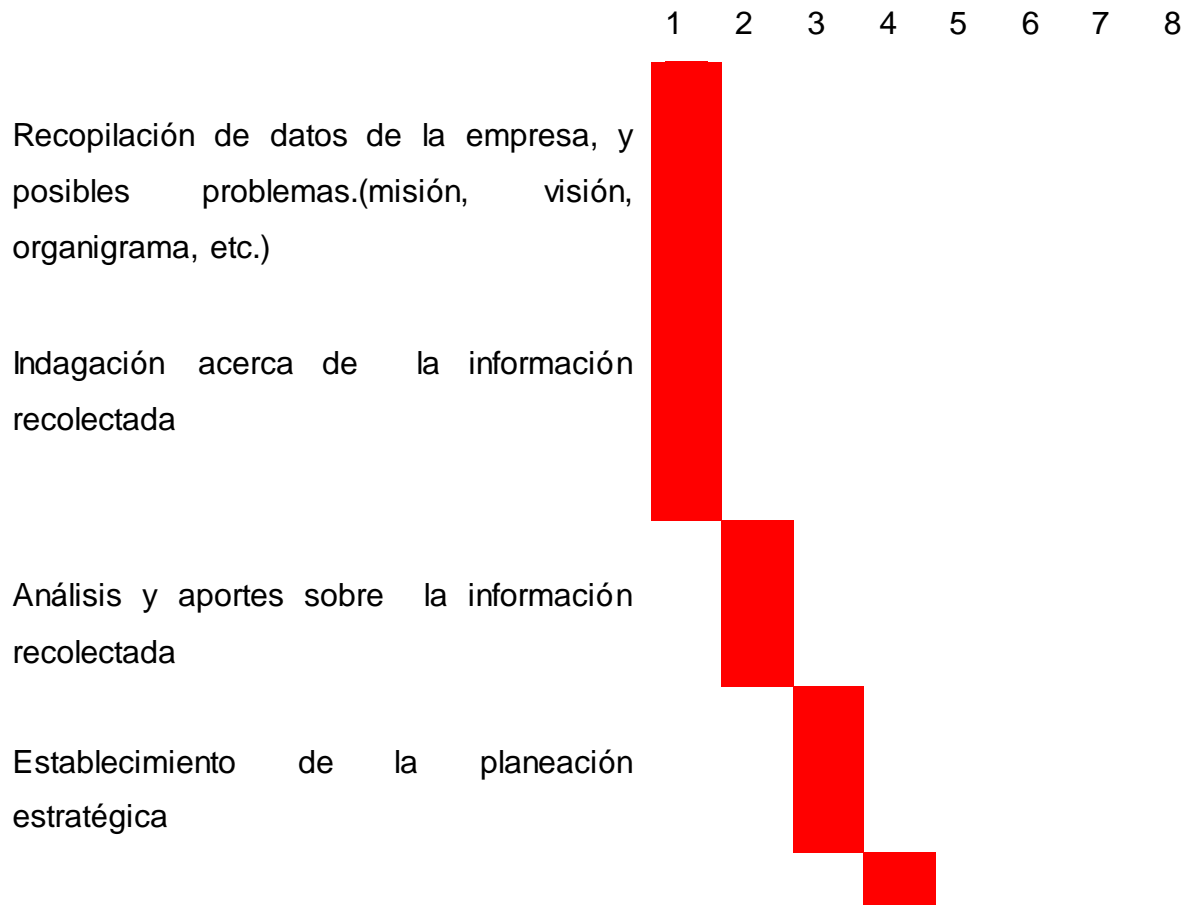
DESARROLLO:	El estudiante da a conocer el primer avance de su pasantía, además de esto se deja totalmente establecido el cronograma de actividades.
-------------	---

COMPROMISOS:	
--------------	--

- El estudiante se compromete a cumplir a cabalidad dichas actividades planeadas en el cronograma durante el tiempo estipulado.

CONVOCATORIA PRÓXIMA REUNIÓN: Por definir	
HORA INICIO 01:00 pm	HORA TERMINACIÓN: 01:40 pm
PARTICIPANTES:	
Nina Moreno	
Rosalba Martínez	
Rafael Casas	

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Identificación de herramientas y técnicas (matriz DOFA, política de calidad, objetivos de calidad, mapa de procesos, caracterización de los procesos, etc.)

Apropiación de la norma técnica ISO 9001 versión 2015

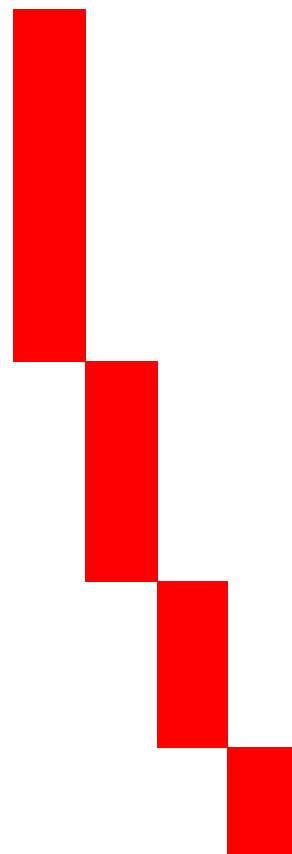
Diagnóstico en brechas basado en la norma ISO 9001 versión 2015

Planteamiento del sistema basado en las normas

Aplicación del SGC, identificando cada uno de los apartes que contiene la norma

Análisis de los resultados obtenidos

Seguimiento al desempeño de los procesos



PRESUPUESTO DEL TRABAJO DE GRADO (PASANTIA)

DETALLE	VALOR(\$)
FOTOCOPIAS	\$30.000
MATERIALES	\$60.000
SOFTWARE	\$75.000
TRANSPORTE	\$400.000
TOTAL	\$565.000

Anexo 13 Acta de reiniciación

ACTA DE REINICIACIÓN

GIMNASIO FRANCISCANO DE SUBA

ACTA N°

003

LUGAR:	Bogotá	FECHA:	03/ Marzo/2019
--------	--------	--------	-------------------

NOMBRE ASISTENTES	Rosalba Martínez	Tutor externo
	Arturo Córdoba	Tutor Interno

Rafael Casas

Pasante

TEMA A TRATAR:	Reiniciación de pasantía
----------------	--------------------------

DESARROLLO:	Debido de la terminación del contrato de la docente Nina Moreno el estudiante pide un plazo para la culminación de su pasantía. Dando a conocer dicho inconveniente al
-------------	--

ingeniero Arturo Córdoba, el cual acepta dirigir su pasantía hasta su culminación. Procediendo a la elaboración del acta 004 aprobada por el comité de trabajo de grado el 03 de marzo del año 2019.

COMPROMISOS:

- El estudiante se compromete a la culminación de su pasantía

CONVOCATORIA PRÓXIMA REUNIÓN: 20 de octubre 2018

HORA INICIO 11:20 am

HORA TERMINACIÓN: 11:50 am

PARTICIPANTES:

Nina Moreno

Rosalba Martínez

Rafael Casas

Además de lo anterior, se deja constancia de las actas mencionadas anteriormente.

ACTA No. 004 DEL 2019-03-19

CLASE SE REUNIÓN: COMITÉ TRABAJOS DE GRADO
CIUDAD Y FECHA: SOACHA, 2019 - 03 - 19
HORA: 9:30 a.m.
LUGAR: SALÓN Siglo XXI SOACHA DE CUNDINAMARCA.
ASISTENTES: LUIS IGNACIO LOPEZ FARFAN
Coordinador Programa de Ingeniería Industrial

JORGE REALES
Docente TCO

Esp. JOSE VICENTE ATARÁ
Docente TCO

NICOLAS RAMIREZ CASTILLO
Docente TCO

GUSTAVO ADOLFO BARRETO C.
Docente TCO

ORDEN DEL DIA:

1. LLAMADO A LISTA Y VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM.
2. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.
3. LECTURA SOLICITUDES DE ESTUDIANTES
4. PROPOSICIONES Y VARIOS

DESARROLLO DE LA SESIÓN:

Siendo las 9:00 am se da inicio a sesión ordinaria No 003 del comité de trabajos de grado del Programa de Ingeniería Industrial de la Universidad de Cundinamarca – Extensión Soacha.

1. LLAMADO A LISTA Y VERIFICACIÓN DE QUORUM

Se verificó la presencia de los miembros principales, con lo cual se constituye quorum para deliberar y decidir.

2. LECTURA Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

Se dio lectura al orden del día y los miembros del comité lo aprueban unánime.

3. LECTURA SOLICITUDES ESTUDIANTES

industriales dan el aval a la solicitud de los estudiantes de adicionar nuevo integrante.

4.9 De acuerdo a la solicitud de los estudiantes JOSÉ ALBERTO ACEVEDO SALCEDO y JUAN CAMILO CARDENAS MORA con radicado 3516 del 19 de febrero de 2019 del anteproyecto de grado "DISEÑO DE UNA GUÍA DE EVALUACIÓN EN LAS INSTALACIONES PARA EL FUNCIONAMIENTO DE JARDINES INFANTILES EN LA COMUNA E DEL MUNICIPIO DE SOACHA". quienes solicitan cambio de jurado del proyecto de grado. El comité APRUEBA el cambio de director asignando al Ingeniero Néstor Forero como director de proyecto.

4.10 De acuerdo a la solicitud de sustentación y evaluación del proyecto monográfico "DISEÑO DE UNA GUÍA DE CONTROL OPERACIONAL, COMO RESULTADO DEL ANALISIS DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS PELIGROS Y VALORACION DE LOS RIESGOS LABORALES EN LA CANTERA AGREGADOS Y TRANSPORTES LA ROCA S.A". Quienes solicitan "la asignación de jurados internos o externos a la universidad que posean la especialización, experiencia profesional, pertinencia y objetividad en la evaluación del proyecto" cambio de jurado del proyecto de grado. El comité decidirá si esta solicitud es viable el día de 23 de abril.

4.11 De acuerdo a la solicitud del estudiante RAFAEL ANGEL CASAS CHURQUE con radicado 5112 del 4 de marzo de 2019 del proyecto "PROPUESTA DE INTEGRACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ENFOCADO EN LA NTC ISO 9001:2015 Y LA NTC ISO 14001:2015, COMO ESTRATEGIA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN EL COLEGIO GIMNASIO FRANCISCANO UBICADO EN LA LOCALIDAD DE SUBA" quien solicita cambio de TUTOR del proyecto de grado tipo pasantía. El comité APRUEBA el cambio de tutor propuesto al docente Arturo Córdoba.

4.12 De acuerdo a la solicitud de los estudiantes JENNIFER KATHERINE BEJARANO LOPEZ y JORGE ANDRES TIBAQUIRÁ CÉSPEDES con radicado 5091 del 4 de Marzo de 2019 del proyecto "IDENTIFICACION DE LOS PELIGROS Y LA VALORACIÓN DE RIESGOS PARA ESTABLECER COTROLES INGENIERILES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LOS RESTAURANTES DE COMIDA RAPIDAS UBICADOS EN LA CARRERA SEPTIMA ENTRE LA CALLE QUINCE HASTA LA CALLE DIECINUEVE DEL MUNICIPIO DE SOACHA" quien solicita cambio de TUTOR del proyecto de grado tipo pasantía. El comité APRUEBA el cambio de tutor.

4.13 De acuerdo a solicitud radicada 5751 del 8 de marzo de 2019, de los estudiantes JUAN SEBASTIAN VASQUEZ LOAIZA y DAVID ENRIQUE CARBONELL TUSEDDU en el proyecto de "Mejoramiento de la productividad en mi pyme obleadoras, por medio de la automatización de procesos – caso: NANOS OBLEAS" el comité da el aval a la solicitud de los estudiantes de adicionar nuevo integrante.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Telefax: 8732554
Linea Gratuita 018000976000
Linea Gratuita 018000976000

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
Rad: 21424 Fecha: 03/11/2017 Hora: 10:26:06
Asunto: SOLICITUD APROBACION ANTEPROYECTO
Anexo: TOTAL 11 PAGOS
Remite: RAFAEL ANGEL CASAS CHURQUE
Destino: JESUS LEONARDO / ANA FLORIAN

Soacha, 03 de Noviembre de 2017

Señores
COMITE DE TRABAJOS DE GRADO
Facultad de Ingeniería
Programa Industrial
Universidad de Cundinamarca
Municipio: Soacha (Cundinamarca)

Referencia: Solicitud de aprobación de anteproyecto investigación tipo pasantía
Cordial saludo

Para su revisión y aprobación estoy remitiendo el anteproyecto de la referencia, para realizar el proyecto titulado: "propuesta de integración de un sistema de gestión de calidad enfocado en la NTC ISO 9001:2015 Y LA NTC ISO 14001:2015, como estrategia para incrementar la calidad del servicio educativo en el colegio gimnasio franciscano ubicado en la localidad de suba", bajo la dirección de la ingeniera "NINA MORENO CABALLERO", en cumplimiento a los requerimientos vigentes según el acuerdo 08 de 2001 de la Universidad de Cundinamarca al respecto.

Agradeciendo de antemano su atención y pronta respuesta

Cordialmente,

Rafael Casas

RAFAEL ANGEL CASAS CHURQUE
784213117

ACEPTO,

Nina Moreno Caballero
Ingeniera Nina Moreno Caballero
DIRECTOR PROYECTO

Aprobado

Anexo 14 Acta de finalización

ACTA DE FINALIZACIÓN

GIMNASIO FRANCISCANO DE SUBA

ACTA N°

004

LUGAR:

Bogotá

FECHA: 01/ Agosto /2019

NOMBRE

ASISTENTES

Rosalba Martínez

Tutor externo

Arturo Córdoba

Tutor Interno

Rafael Casas

Pasante

TEMA A TRATAR: Finalización de pasantía

DESARROLLO:

El estudiante muestra el proyecto final al docente, llegando al punto de la revisión del documento, se hacen las correcciones pertinentes para la radicación de esta pasantía.

PARTICIPANTES:

Nina Moreno

Rosalba Martínez

Rafael Casas

Anexo 15 Formato de aprobación de director externo

