

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD BASADAS EN LAS NORMAS NTC ISO 9001, NTC  
5555 Y NTC 5581 PARA LA ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION,  
FINANZAS Y SALUD (EAFYS) EN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA  
EL TRABAJO DE ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA

ANDERSON DAVID SANTOS ESPINOSA  
ID: 95190

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
PIEDECUESTA  
2014

DISEÑO, DOCUMENTACION E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE  
GESTION DE CALIDAD BASADAS EN LAS NORMAS NTC ISO 9001, NTC  
5555 Y NTC 5581 PARA LA ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION,  
FINANZAS Y SALUD (EAFYS) EN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA  
EL TRABAJO DE ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA

ANDERSON DAVID SANTOS ESPINOSA  
ID: 95190

Trabajo de grado para obtener el título de Ingeniero Industrial

Director:  
Ing. Germán Enrique Vargas Rey

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
FACULTAD DE INGENIERIA INDUSTRIAL  
PIEDRECUESTA  
2014

# **PÁGINA DE ACEPTACIÓN**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

**FIRMA PRESIDENTE DE JURADO**

---

**FIRMA DE JURADO**

---

**FIRMA DE JURADO**

---

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mi Señor y Dios por darme este gran regalo para mi vida personal y profesional, reconociendo que todo lo que he logrado ha sido por su amor y gracia. A mis padres, Eusebio Santos Cordero y Ludy Amerita Espinosa González, por brindarme su amor, apoyo y esfuerzo, los cuales fueron indispensables en mi formación hasta el día de hoy. Agradezco a mi Director de proyecto, Ing. Germán Enrique Vargas Rey, por brindarme su conocimiento y experiencia en este campo. Igualmente al Dr. Rafael Díaz Chacón, por permitirme haber realizado este proyecto en la Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud (EAFYS).

# TABLA DE CONTENIDO

## Contenido

RESUMEN.....	13
ABSTRACT.....	15
INTRODUCCIÓN .....	17
1. GENERALIDADES .....	18
1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA.....	18
1.2 ACTIVIDAD ECONOMICA.....	18
1.3 NUMERO DE EMPLEADOS .....	18
1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	19
1.5 TELÉFONO .....	20
1.6 DIRECCIÓN .....	20
1.7 RESEÑA.....	20
1.8 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO.....	22
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	23
3. ANTECEDENTES.....	24
4. JUSTIFICACION .....	29
5. OBJETIVOS .....	30
5.1 OBJETIVO GENERAL .....	30
5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	30
6. MARCO TEÓRICO.....	31
6.1 MARCO CONCEPTUAL.....	31
6.2 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO).....	32
¿Qué es la ISO?.....	32
¿Qué hace? .....	32
6.3 ICONTEC.....	32
6.4 NTC ISO 9001:2008.....	33
6.5 NTC 5555:2011 (Dic. 14).....	33
6.6 NTC 5581:2011 (Dic. 14).....	34
7. DISEÑO METODOLÓGICO.....	35

8.	DIAGNÓSTICO INICIAL.....	36
8.1	OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO .....	36
8.2	ALCANCE .....	36
8.3	METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO .....	37
8.3.1	Planeación: .....	37
8.3.2	Ejecución.....	37
8.3.3	Análisis de datos .....	37
8.3.4	Resultados .....	37
8.4	DESARROLLO DE LA FASE DE DIAGNÓSTICO BAJO LOS REQUISITOS DE LA NTC 5555:2011 .....	37
	Fuente: Autor .....	38
8.4.1	Resultados numeral 4.1 Generalidades .....	39
8.4.2	Resultados numeral 5 Responsabilidad de la dirección .....	40
8.4.3	Resultados numeral 6 Gestión de los recursos .....	40
8.4.4	Resultados numeral 7 Realización del servicio educativo de la formación para el trabajo.....	40
8.4.5	Resultados numeral 8 Medición, análisis y mejora.....	41
8.4.6	Conclusiones .....	41
8.5	DESARROLLO DE LA FASE DE DIAGNÓSTICO BAJO LOS REQUISITOS DE LA NTC 5581:2011 .....	42
8.5.1	Resultados numeral 4.1 Generalidades: .....	43
8.5.2	Resultados numeral 4.2 Requisitos sobre la denominación de los programas.....	43
8.5.3	Resultados numeral 4.3 Requisitos sobre la justificación de los programas..	44
8.5.4	Resultados numeral 4.4 Requisitos sobre la organización curricular .....	44
8.5.5	Resultados numeral 4.5 Requisitos sobre el personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador .....	45
8.5.6	Resultados numeral 4.6 Requisitos sobre los procesos relacionados con los estudiantes y egresados .....	45
8.5.7	Resultados numeral 4.7 Requisitos sobre la organización administrativa .....	45
8.5.8	Resultados numeral 4.8 Requisitos sobre la evaluación y el mejoramiento continuo.....	46
9.	SENSIBILIZACIÓN.....	47
9.1	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	48
9.1.1	Creación del comité de calidad .....	48

9.1.2	Nombramiento del representante de la Dirección.....	49
10.	FORMULACIÓN DE POLÍTICAS.....	50
10.1	POLÍTICA DE CALIDAD.....	50
10.2	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	52
11.	ESTRUCTURA POR PROCESOS.....	54
11.1	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.....	54
11.2	INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS.....	54
11.3	AUTORIDAD.....	56
11.4	INDICADORES DE GESTIÓN.....	57
12.	DISEÑO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN.....	64
12.1	Denominación del programa.....	64
12.2	Justificación del Programa.....	64
12.3	Organización Curricular.....	64
12.3.1	Perfil de Ingreso.....	64
12.3.3	Plan de estudio.....	67
13.	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA.....	68
13.1	ESTRUCTURA DOCUMENTAL.....	68
13.2	ELEMENTOS DE PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS.....	69
13.2.1	Encabezado.....	69
13.2.2	Codificación de los documentos:.....	70
13.2.3	Encabezado a partir de la segunda hoja.....	71
13.2.4	Objetivo.....	72
13.2.5	Alcance.....	72
13.2.6	Definiciones.....	72
13.2.7	Responsables.....	72
13.2.8	Generalidades.....	72
13.2.9	Desarrollo.....	72
13.2.10	Control de registros.....	73
13.2.11	Control de cambios.....	74
	CONTROL DE DOCUMENTOS.....	74
13.2.12	Anexos.....	74
13.3	MANUAL DE CALIDAD.....	74
13.4	CARACTERIZACIÓN.....	75

13.5	PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS, GUIAS Y MANUALES .....	78
13.6	LISTADO DE LA DOCUMENTACIÓN DISEÑADA.....	79
13.7	REGISTROS.....	82
14.	IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	83
14.1	EMISIÓN DE DOCUMENTOS.....	83
14.2	CAPACITACIÓN EN FORMACION DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD.....	83
14.3	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y EVALUACIÓN DOCENTE .....	84
15.	DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD IMPLEMENTADO.....	136
15.1	LISTA DE CHEQUEO.....	136
15.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.....	139
	CONCLUSIONES .....	142
	RECOMENDACIONES .....	144
	BIBLIOGRAFIA.....	145
	ANEXOS.....	147

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Empleados EAFYS sede Piedecuesta .....	18
Tabla 2. Empleados EAFYS sede Aguachica .....	19
Tabla 3. Lista de Chequeo. Prueba diagnostica .....	37
Tabla 4. Porcentaje de cumplimiento.....	38
Tabla 5. Sensibilización - temas.....	47
Tabla 6. Debilidades y fortalezas de cada sede.....	50
Tabla 7. Explicaciones de las directrices de la política de calidad .....	51
Tabla 8. Despliegue de indicadores en los procesos del sistema de gestión de la calidad...	58
Tabla 9. Encabezado de documentos del SGC.....	69
Tabla 10. Abreviatura para la identificación de documentos.....	70
Tabla 11. Abreviatura para la identificación de los proceso .....	71
Tabla 12. Encabezado a partir de la segunda hoja .....	71
Tabla 13. Control de registros .....	73
Tabla 14. Control de cambios .....	74
Tabla 15. Documentación del sistema de gestión de la calidad .....	82
Tabla 16. Comparación de porcentajes entre el diagnostico inicial y final NTC 5555 .....	138
Tabla 17. Comparación de porcentajes entre el diagnostico inicial y final NTC 5581 .....	139

## LISTA DE GRÁFICAS

Gráfico 1. Porcentaje de cumplimiento de requisitos NTC 5555:2011 .....	39
Gráfico 2. Porcentaje de cumplimiento de requisitos NTC 5581:2011 .....	42
Gráfico 3. Diagnostico final NTC 5555:2011 .....	137
Gráfico 4. Diagnostico final NTC 5581:2011 .....	138

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Estructura orgánica.....	19
Figura 2. Fases del sistema de gestión de calidad.....	35
Figura 3. Mapa de procesos EAFYS.....	55
Figura 4. Responsabilidad de cada uno de los procesos .....	56
Figura 5. Malla Curricular bajo el enfoque de competencias .....	67
Figura 6. Estructura documental del SGC para EAFYS .....	68
Figura 7. Caracterización de los procesos.....	75
Figura 8. Procedimiento documentados obligatorios.....	78
Figura 9. Diagrama de Pareto – Poco satisfecho .....	85
Figura 10. Diagrama de Pareto – Insatisfechos.....	86
Figura 11. Evaluación docente – Educación sexual.....	86
Figura 12. Evaluación docente – Pedagogía de las ciencias sociales y naturales .....	94
Figura 13. Evaluación docente – Planeador.....	101
Figura 14. Evaluación docente – Psicología .....	108
Figura 15. Evaluación docente – Taller de manualidades.....	115
Figura 16. Evaluación docente – Taller de pintura y lúdica .....	122
Figura 17. Evaluación docente – Administración educativa.....	129

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Diagnostico NTC 5555 .....	148
Anexo B. Diagnostico NTC 5581 .....	189
Anexo C. Lista de asistencia a capacitaciones .....	215
Anexo D. Acta de nombramiento representante de la dirección.....	216
Anexo E. Matriz política de calidad.....	217
Anexo F. Matriz AREPI.....	219
Anexo G. Manual de calidad.....	231
Anexo H. Manual de funciones.....	255
Anexo I. Listado maestro de documentos .....	300
Anexo J. Listado maestro de documentos externos .....	304
Anexo K. Listado maestro de registros .....	305
Anexo L. Registro de entrega de documentación .....	314
Anexo M. Modelo de encuesta satisfacción del cliente .....	315
Anexo N. Modelo evaluación docente .....	317

# RESUMEN

**TITULO:** Diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad basadas en las normas NTC ISO 9001, NTC 5555 y NTC 5581 para la Escuela de artes, administración, finanzas y salud (EAFYS) en el programa de formación para el trabajo de Atención a la Primera Infancia.

**AUTOR:** Anderson David Santos Espinosa

**FACULTAD:** Ingeniería Industrial

**DIRECTOR:** Germán Enrique Vargas Rey

Este documento describe la forma en que fue acogida por la Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud (EAFYS) las normas NTC ISO 9001:2011, NTC 5555:2011 y NTC 5581:2011 para poder certificar al programa de formación para el trabajo en Atención a la Primera Infancia. Este proyecto se desarrolló en 8 fases comprendidas así: Diagnóstico inicial, sensibilización, formulación de políticas, estructuras por procesos, diseño del programa de formación, documentación del sistema, implementación del sistema y diagnóstico final.

El diagnóstico inicial, permitió identificar el estado de la Institución frente a los requisitos de las normas, permitiendo así diseñar una secuencia de actividades. Una vez establecidas estas actividades, se dio a conocer al personal administrativo, para que fuesen ellos también participantes en el diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad, capacitándolos bajo el enfoque por procesos requerido para cumplir con lo establecido por la norma. Mediante la experiencia de sus cargos, se proporcionaron las fortalezas y debilidades de las sedes, logrando así obtener lineamientos para definir la política de calidad, favoreciendo al fortalecimiento organizacional y a la mitigación de inconformidades, diseñando objetivos de calidad que permitían alcanzar y medir la política constituida. Para esto fue necesario identificar e implementar los procesos que se encontraban para la oferta de los programas y diseñar aquellos nuevos requeridos, delegando cargos responsables en cada uno y así garantizar el cumplimiento de la política de calidad asociando los objetivos. El diseño del programa de formación, fue basado en los requisitos de la NTC 5581:2011, donde fue necesario diseñarlo bajo el enfoque por competencias.

Exigido, suministrando la documentación pretendida para lograr gestionar el proceso.

Finalmente, se verificó de nuevo la lista de chequeo del diagnóstico inicial con el fin de visualizar el cumplimiento de cada requisito

**PALABRAS CLAVES:** Diseño, documentación, implementación, sistema de gestión de la calidad, NTC 5555:2011, NTC 5581:2011, programas de formación para el trabajo y desarrollo humano, enfoque por competencias.

## **ABSTRACT**

**TITLE:** Design, documentation and implementation of quality management system according to the standards NTC ISO 9001:2011, NTC 5555:2011 and NTC 5581:2011 for The Arts, Administration, Finance and Health's School on the education for work of Attention for early childhood.

**AUTHOR:** Anderson David Santos Espinosa

**FACULTY:** Industrial Engineering

**DIRECTOR:** German Enrique Vargas Rey

This document describes the way that was hosted by the Arts, Administration, Finance and Health (EAFYS) the standards NTC ISO 9001:2011, NTC 5555:2011 and NTC 5581:2011 to certify education for work in Attention for Early Childhood. This project was developed and included 8 steps: initial diagnosis, awareness, policy, processes' structures, education program design, system of documentation, system of implementation and final diagnosis.

The initial diagnosis, possible to identify the state of the institution meets the requirements of the standard, allowing designing a sequence of activities. Once established, these activities are unveiled to the administrative staff, that they were also involved in designing and implementing the quality management system, training them on the process approach required to meet the provisions of the standard. Through the experience of their positions, the strengths and weaknesses of the seats were provided, thus achieving guidelines to define the quality policy, favoring the organizational strengthening and mitigation of complaints, quality targets designed to achieve and measure allowing the policy constituted. These required identifying and implementing processes that were for the supply of those new programs and designs required by delegating responsible positions in each well and ensure compliance with the quality policy objectives associating. The design of the education program was based on the requirements of NTC 5581:2011, which was necessary to design it under the competence approach.

The implementation of the quality management system, was developed in parallel with the design of this item once the required cover requirement by providing documentation to achieve the intended manage the process

Finally, it was verified again checklist of initial diagnosis in order to visualize the fulfillment of each requirement.

**KEYWORDS:** Design, documentation, implementation, quality management system, NTC 5555:2011, NTC 5581:2011, education for work and human development, competence focusing.

## INTRODUCCIÓN

Con el propósito de certificar los programas y las instituciones que ofertan la formación para el trabajo y desarrollo humano, mediante el decreto 2020 de 2006 se crea el Sistema de Calidad de la Formación para el Trabajo (SCAFT), con el objetivo de responder a los requerimiento del sector productivo.

Como parte del desarrollo de este sistema se creó la Comisión de Calidad de la Formación para el Trabajo –CCAFT- y el Ministerio de Educación Nacional fue reconocido como Unidad Sectorial de Normalización de la Formación para el Trabajo, con el propósito de construir normas de calidad.

En diciembre de 2007, la Comisión adoptó las normas sectoriales para instituciones, programas y programas de idiomas. Además, el ICONTEC les dio reconocimiento como Normas Técnicas Colombianas así:

- *NTC 5555. Sistemas de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo. Requisitos.*
- *NTC 5581. Programas de formación para el trabajo. Requisitos*
- *NTC 5580. Programas de formación para el trabajo en el área de idiomas. Requisitos<sup>1</sup>.*

De esta manera EAFYS, como institución que ofrece programa de formación para el trabajo y desarrollo humano adopta estas normas con el fin de garantizar la gestión de la calidad en sus servicios, permitiéndole ser competitivo a la hora de estandarizar sus procesos.

Según lo mencionado por el Ministerio de Educación Nacional, siendo este Unidad Sectorial de Normalización de la Formación para el Trabajo, una buena gestión de la calidad es aquella que identifica las necesidades de los clientes, posee una organización clara de sus procesos, cuenta con el compromiso y la participación de su recurso humano y está orientado al logro de resultados y al mejoramiento continuo, por esta razón la Institución ha querido diseñar, documentar e implementar los requisitos señalados en la NTC 5555:2011 en su sistema de gestión de la calidad. Así mismo, bajo el enfoque por competencias para los programas de formación para el trabajo, requeridos por la NTC 5581:2011, la Institución se acogió a este modelo, contribuyendo al diseño curricular bajo las necesidades actuales del sector productivo, permitiéndole así garantizar a sus egresados la posibilidad de salir y desempeñar competencias que se requieren satisfacer.

---

<sup>1</sup> MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Documento No.7. Aplicación de las normas técnicas para la certificación de calidad de instituciones y programas de formación para el trabajo

# 1. GENERALIDADES

## 1.1 NOMBRE DE LA EMPRESA

Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud (EAFYS). Sede Piedecuesta y Aguachica.

## 1.2 ACTIVIDAD ECONOMICA

Institución de Formación para el Trabajo “ IFT “, como entidad privada con ánimo de lucro dedicada a la educación no formal (denominación anterior), hoy conocida como Programas de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano ( ETDH ) cuya formación Técnico Laboral es ahora por competencias. Es una comunidad de personas constituida por los estamentos institucionales, comprometida con la educación integral del hombre en la preparación de personas humanistas que requieren el desarrollo del país, la preservación y el enriquecimiento de su cultura, la investigación aplicada y la búsqueda del personal de satisfacción intelectual<sup>2</sup>.

## 1.3 NUMERO DE EMPLEADOS

EAFYS sede Piedecuesta está conformada:

Tabla 1. Empleados EAFYS sede Piedecuesta

Cargo	Número de empleados
Director	1
Coordinador académico	1
Coordinado administrativo	1
Mercaderista	1
Oficios Varios	1
Docentes	18
Total empleados	23

---

<sup>2</sup> Reglamento Pedagógico EAFYS

EAFYS sede Aguachica está conformada:

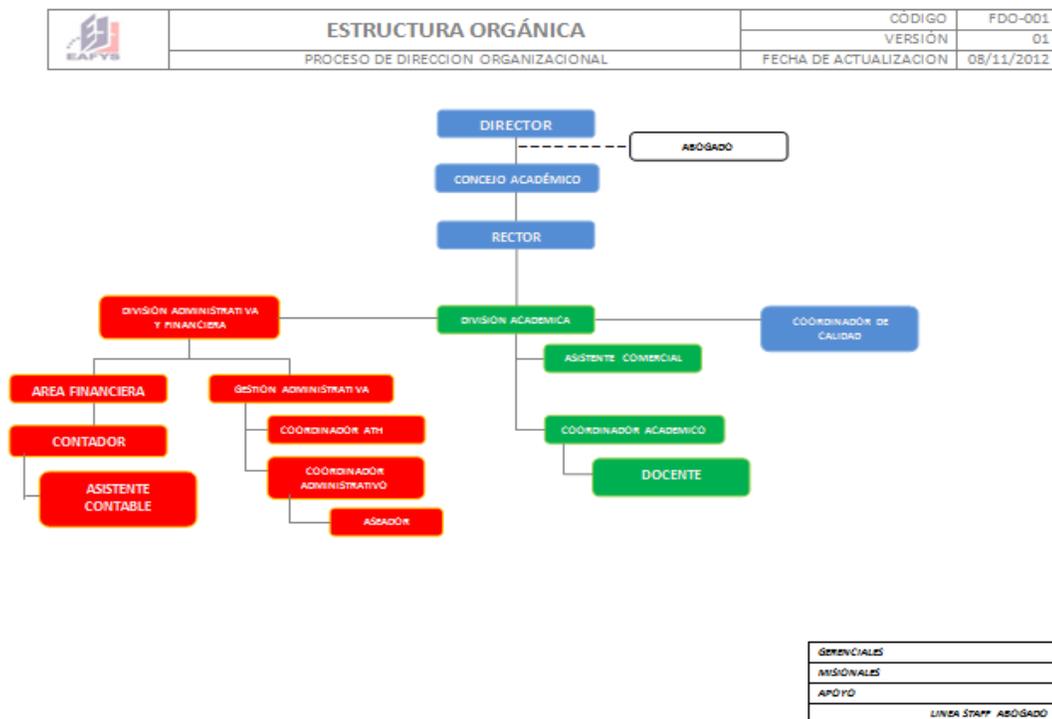
Tabla 2. Empleados EAFYS sede Aguachica

Cargo	Número de empleados
Rector	1
Coordinador académico	1
Secretaria académica	1
Director de ventas	1
Servicios generales	1
Coordinador de calidad	1
Docentes	30
<b>Total empleados</b>	<b>36</b>

Fuente: EAFYS Aguachica

## 1.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Figura 1. Estructura orgánica



E: 08/11/2012  
M: -

FUENTE: EAFYS Piedecuesta

## 1.5 TELÉFONO

En Bucaramanga: (7) 6560992 – 6542604

En Aguachica: (5) 5657290

## 1.6 DIRECCIÓN

Autopista Piedecuesta Km 5 Entrada del Foyer de Charité  
Cra 14 No. 6-87. Aguachica (Cesar).

## 1.7 RESEÑA

Conocida en los años 60 como Escuela de Bellas Artes, ubicada en Cabecera del Llano, en la Cra 38 # 51-94, fundada por Margarita Chacón de Díaz, se centró en la formación de pintura en tela, pintura al óleo y acuarela<sup>3</sup>.

Cuenta con cinco (5) programas técnicos laborales por competencias en:

- Atención a la primera infancia
- Asistente en contabilidad y finanzas
- Auxiliar de enfermería
- Asistente en hotelería y turismo
- Asistente en gestión empresarial

También cuenta con tres (3) cursos en:

- Farmacia y droguería
- Primeros auxilios e inyectología
- Cocina

Y con dos (2) seminarios en:

- Mercadeo, ventas y atención al cliente
- Protocolo empresarial

---

<sup>3</sup> La razón de pintar. Escuela de artes, administración, finanzas y salud (EAFYS). Rafael Díaz Chacón

La escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud (EAFYS) es una entidad privada de educación técnica No Formal, que por su origen, trayectoria y organización, es una institución comprometida con la formación integral del hombre en las diferentes áreas del conocimiento y preparación dentro de la preservación clara de los principios sociales, políticos y culturales.

A partir del fundamento de su misión la formación esencial de la escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud (EAFYS), es la de promover la investigación, alta calidad docente, una producción intelectual, científica, técnica, tecnológica, cultural y artística para con ello formar un técnico competitivo, con valores éticos, sociales y humanísticos, para propiciar en el estudiante aptitudes que le permitan tener acceso a un aprendizaje consciente, activo y dinámico, la institución tratará al máximo de proporcionarles todas las fuentes posibles del conocimiento e información y estimularlo en su trabajo metodológico, didáctico y dinámico acorde con la visión, misión y filosofía de la institución.

La función docente estará fundamentalmente encaminada a promover la creatividad, la iniciativa y la eficacia en los campos científicos, artísticos, administrativos y culturales, socialización y humanismo en base de una formación profesional competitiva.

Para lograr el objetivo de la misión de la institución se debe hacer una interacción entre alumno, docente y directivos a través de un proceso de enseñanza y aprendizaje conformando un proceso académico investigativo, con el fin de lograr un verdadero desarrollo de actitudes y aptitudes y una concientización de comportamiento en la comunidad educativa EAFYS.

La Institución a partir de la constitución y la ley es autónoma para darse y modificar los estatutos administrativos, crear, organizar y desarrollar programas académicos previa asesoría de consejo Directivo, seleccionar docentes, otorgar certificados correspondientes, admisión de alumnos, adoptar su correspondiente régimen, establecer, arbitrar y aplicar los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión institucional ante la sociedad. Es de naturaleza el ejercicio libre y responsable de la crítica, la cátedra, el aprendizaje, la investigación y la controversia ideológica, política y científica.

La participación de los estudiantes en los diferentes organismos de dirección, asesoría y comités de la institución están sujetos a lo dispuesto en la ley, a su rendimiento académico, a su comportamiento social y disciplinario determinados en los estatutos, reglamentarios y políticas de la institución.

El acceso a la institución no podrá estar limitado por consideraciones de raza, sexo, religión ni creencia política. La institución recibirá en igualdad de condiciones a todos los interesados que demuestren condiciones, aptitudes y actitudes y cumplan las condiciones exigidas en cada programa.

La institución desarrollará acciones y programas perfilados a proporcionar la participación y vivencia de los estudiantes en las diferentes expresiones culturales, artísticas, deportivas y recreativas, comunitarias, sociales, preservación del medio ambiente y fomentar la educación y cultura ecológica.

La permanencia en la institución se determinará por las condiciones de rendimiento académico, acorde con los términos del presente reglamento y la observación y cumplimiento de claros principios éticos, humanísticos y de socialización.

El reglamento estudiantil además de regular las relaciones entre estudiante y la institución velará por la formación integral del estudiante y estimulará su trabajo investigativo, productivo – intelectual y el desarrollo social y solidario.

Las normas disciplinarias tratan de prevenir conductas contrarias a la vida institucional. Preservará la armonía, estabilidad, normalidad de la institución<sup>4</sup>.

## **1.8 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO**

Dr. Rafael Díaz Chacón (Director General de EAFYS)

---

<sup>4</sup> Reglamento Pedagógico EAFYS

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

EAFYS es una institución de formación para el trabajo, la cual ofrece programas técnicos, formando personas integrales de acuerdo a su filosofía.

Según el Ministerio de Educación, hasta mayo del 2012 se encuentran certificadas cinco (5) instituciones de formación para el trabajo en Santander. La certificación de calidad permite que las instituciones generen a la comunidad credibilidad a la hora de seleccionar un programa académico, generando un nivel educativo de calidad, encaminándose así al marco de la política “educación de calidad el camino a la prosperidad”

Con base a lo mencionado, la escuela de artes, administración, finanzas y salud (EAFYS), en su etapa de crecimiento desea implementar el sistema de gestión de calidad para el programa técnico atención a la primera infancia, brindado a la comunidad y a sus estudiantes, un programa educativo certificado. Para esto se cuenta con las normas técnicas colombianas (NTC) 5555 y 5581, de igual manera la NTC ISO 9001, donde se detalla los requisitos de implementación.

### 3. ANTECEDENTES

El Ministerio de Educación, es su misión como entidad gubernamental de velar por la educación del país, menciona como principal propósito alcanzar una “EDUCACION DE CALIDAD”<sup>5</sup> permitiendo así la formación de personas que generen oportunidades legítimas de progreso, obteniendo prosperidad para ellos así como para el país.

Para el Ministerio de Educación, el sistema de gestión de calidad, en el marco de la educación para el trabajo, la enmarca como una búsqueda en responder a las necesidades de los clientes, una organización clara en sus procesos, compromiso y participación por parte de la dirección y los grupos de trabajo, al cumplimiento de los objetivos y a la mejora continua.

Esto lo hace con la intención de crear una cultura orientada a la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos, y a comprender que la calidad es una tarea permanente en la institución. Los clientes internos, son aquellos que conforman a la institución, como lo son los directivos, docentes y personal de apoyo y los clientes externos es conformado por los estudiantes, los padres o acudientes, el sector productivo y la sociedad en general.

Dentro de las condiciones que influyen en la calidad de la formación para el trabajo, lo conforman:

- a) El diseño de los programas: Este se centra en las necesidades económicas y laborales. Este, debe guiarse por normas de competencias, de manera de responder a los requerimiento de desempeño y conocimiento que el sector productivo define como necesarios
- b) El perfil de ingreso de los estudiantes: Reconocer los aprendizajes previos y centrar la formación que deben aprender
- c) Sistema administrativo de apoyo
- d) Docentes altamente calificados en competencias pedagógicas y técnicas necesarias.
- e) Seguimiento de los egresados: Información sobre su vinculación laboral, la certificación de sus competencias y su continuidad en procesos de formación.

La certificación, además del reconocimiento externo de la calidad de instituciones y sus programas, incentiva en:

---

<sup>5</sup> MINISTERIO DE EDUCACION. <https://www.mineducacion.gov.co>

- a) El SENA solo podrá contratar con programas y entidades externas acreditadas.
- b) En los procesos de formación y capacitación que contrate el Estado, las entidades y programas certificados podrán recibir puntuación adicional
- c) Las instituciones podrán promocionar sus servicios indicando su condición de certificadas.
- d) Las instituciones certificadas tendrán acceso preferencial a los programas de fortalecimiento, promoción y aseguramiento de la calidad que promueva el Estado.

Así como los siguientes beneficios:

- a) Tener accesos a grandes empresas y organizaciones que exigen a todos sus proveedores el certificado de calidad.
- b) Contar con el reconocimiento en las ofertas de formación que se realicen en mercados internacionales.
- c) Ser reconocidas por otros centros de formación debido a su liderazgo en un sector determinado.
- d) Establecer cadenas de formación con garantía de calidad para los aliados.
- e) Destacarse y mantenerse en un entorno altamente competitivo<sup>6</sup>.

FOREM (Fundación para la formación y el empleo), basándose en factores como la satisfacción de las necesidades de los clientes, la exigencia de la transparencia y optimización de los recursos, así como la evolución de la formación y sus vínculos con el sistema productivo de España, tengan la necesidad de investigar y dotar a las instituciones de formación afronten el reto de la competitividad en la implementación del sistema de gestión de calidad.

En su etapa de implementación, las instituciones deben adoptar estrategias de calidad como camino para afrontar los retos que se desean alcanzar. Esto se conforma con la conciencia, la decisión y el compromiso de implantar en la entidad un sistema de aseguramiento de calidad, donde recomiendan los siguientes pasos:

- a) Tener información y formación de calidad
- b) Elección del modelo de calidad a implementar
- c) Decidir con que norma la entidad se quiere certificar

---

<sup>6</sup> APLICACIÓN DE LAS NORMAS TECNICAS COLOMBIANAS PARA LA CERTIFICACION DE CALIDAD DE INSTITUCIONES Y PROGRAMAS DE FORMACION PARA EL TRABAJO. Disponible en Internet. URL: [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157087\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-157087_archivo_pdf.pdf)

- d) Elegir el “alcance” de certificación que se desea
- e) Recoger información fiable sobre la existencia, establecimiento y asignación de los recursos humanos, técnicos, económicos, etc., con los que cuenta la entidad
- f) Realizar un diagnóstico para saber cuál es el punto de partida de la organización, en calidad, con respecto a la normativa de la calidad que pretenden implementar, así como de su situación documental.
- g) Sensibilizar al personal de la entidad (dirección, mandos intermedios y trabajadores).
- h) Establecer cuál es el proyecto a seguir en la implementación y actuar en consecuencia.

Para llevar a cabo esta etapa, FOREM propone la siguiente metodología:

- a) Realizar un diagnóstico o chequeo sobre la situación en calidad que se encuentra, con respecto al cumplimiento de la norma ISO 9000.
- b) Realizar una revisión de documentos existentes y organización formal actual de la misma.

Esta reflexión sirve para determinar toda planificación. Ofrece información sobre donde está la institución, que camino se debe emprender para llevar a cabo la implementación y que esfuerzo se va a requerir.

El objetivo principal es definir un instrumento a través del cual, de una forma sencilla se pueda:

- a) Determinar el punto de partida, situación actual de la institución para emprender la implementación conforme a la norma de calidad.
- b) Identificar las deficiencias existentes y procesos que faltan por realizar.
- c) Establecer el listado de los cambios o mejoras que se deben realizar para satisfacer las necesidades del estándar.
- d) Conocer la documentación existente en la institución.
- e) Estimar el esfuerzo que se realizará para llevar a cabo la implementación.

Tras el chequeo realizado, se pueden identificar procesos claves para la implementación, dando así paso al diseño del manual de calidad.

Dentro de las responsabilidades de la dirección, mencionada en la Norma ISO 9001 en el numeral 4.1, es la definir la Política de calidad. A continuación se describen las características de la política de calidad:

- a) Debe estar por escrito
- b) Debe ser estable
- c) Da legitimidad a la institución
- d) Comunica la actuación de la institución

e) Permite la auditoria

Una vez considerada las propuestas, clasificadas y analizadas las ideas por los empleados/as de la institución, la Alta Dirección deberá aprobar la Política de Calidad, con fecha y firma de la Dirección. Con ello se demostrará el compromiso de ésta con la calidad.

Según la norma, se debe publicar y darla a conocer a todos los/as empleados/as para asegurar que la comprendan.

Seguido de esto, se desarrollan los objetivos de calidad, los cuales son las metas de calidad a alcanzar. El establecimiento de ellos, es un paso vital para traducir la Política de Calidad a la realidad ¿Dónde? ¿A dónde se quiere llegar? ¿Cómo? La Política de Calidad para que sea aplicable necesita definir los objetivos de calidad para alcanzarla.

Otra de las responsabilidades de la dirección, es la de asignar a cada unidad de gestión y puestos de trabajos vinculados la puesta en marcha del sistema, para esto se deben realizar tareas de acuerdo a los objetivos de calidad a alcanzar. De igual forma debe definir los procesos que dirigen, especifican, realizan y controlan la calidad del servicio/producto y quien realiza cada etapa del proceso.

Para la mejora del sistema de calidad, se crean unidades de calidad que gestionan por si mismos la resolución de problemas que afectan a su entorno.

La dirección ha de proporcionar los recursos adecuados y suficientes para la implementación del sistema de calidad y el alcance de los objetivos de calidad establecidos. Es recomendable tener registros para establecer y gestionar los recursos, porque sin ellos es difícil que se asignen los recursos más adecuados.

El plan de formación debe servir a un objetivo importante: “formar y dar habilidades a los/as empleados/as para que realicen bien su trabajo”

El nombramiento de un representante de la dirección es con el propósito de asegurar de que el desarrollo, implementación y evaluación del sistema de calidad se planifique organice y controle

La revisión por la dirección, es la evaluación formal por parte de la dirección, del estado y de la adecuación del sistema de calidad en relación con la política y los objetivos de calidad. Es importante tener en cuenta un procedimiento documentado que asegure la información periódica, fija, consecuente, sencilla y práctica, de igual forma de contener la prueba objetiva de la adecuación y efectividad del sistema para satisfacer los requerimientos de la norma y la política y los objetivos de calidad. Por lo tanto los registros deben especificar los asuntos que se han revisado, los resultados, las acciones y las decisiones que se han

tomado, junto con los nombres de los responsables y la fecha en la que las acciones van a ser completadas.

## **REPRESENTACION DEL CLIENTE PARA LA ENTIDAD DE SERVICIOS**

La figura del cliente debe ser quién defina y para quién se cree la prestación del servicio, ya que al aumentar su satisfacción de demandas aumentar su fidelidad y asegura el futuro de la organización.

## **IDENTIFICACION DE SERVICIO**

La calidad de los servicios debe ser el principal interés de la entidad. Han de satisfacer las necesidades del cliente y responder las sus expectativas, además de cumplir las normas y requisitos que se les sean aplicables.

La identificación de servicios tiene una triple funcionalidad:

- a) Conocer y delimitar los servicios que presta la entidad.
- b) Establecer cuáles de estos servicios pasan a formar parte del ámbito del sistema de calidad.
- c) Identificar los procesos llevados a cabo para la obtención del servicio/s prestado/s por la entidad.

## **CONTROL E INSPECCION**

Cuando una entidad se plantea la implementación del Sistema de Calidad dentro de su estrategia organizacional, necesariamente deberá preocuparse de la potenciación de una cultura de calidad, en la que entre otros conceptos y hábitos se incorpore el de la evaluación, medición y control para la mejora<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> IMPLEMENTACION DE LA PLANIFICACION ESTRATEGICA DE LA CALIDAD. FOREM (Fundación para la formación y el empleo). Disponible en Internet: [http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio\\_implementacioncalidad.pdf&%5d](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/biblio_implementacioncalidad.pdf&%5d)

## 4. JUSTIFICACION

El sistema de gestión de calidad (SGC), apoya en la coordinación, dirección y control de las actividades de una entidad, brindando el cumplimiento de normas o requisitos de acuerdo a los entes certificadores. Estas normas o requisitos están enfocadas al cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.

Con base al tema de la formación para el trabajo en Colombia, el Ministerio de Educación describe a la educación “como pilar fundamental del desarrollo económico y social del país y principal factor de competitividad”, es decir, mientras más capacitados estén los colombianos frente a sus puestos de trabajos, los resultados de productividad serán óptimos, ya que las competencias laborales que cada individuo posee lo ayuda a realizar eficazmente sus tareas o labores. Pero la educación no solamente interviene con el comportamiento de una compañía sino también ayuda a mejorar las condiciones de vida de una sociedad, ya que permite incrementar en las personas un racionamiento en busca de mejores estilos e interacciones de vida, alejándolas de la corrupción, el ocio, la escasez, etc.

Teniendo en cuenta lo anterior, la educación de formación para el trabajo, ofrece a las personas capacitaciones técnicas que les permiten desempeñarse eficientemente, adoptando modalidades del cómo hacer. EAFYS desea implementar el SGC en el programa técnico ASISTENCIA A LA PRIMERA INFANCIA, contribuyendo así con el desarrollo de la región, al igual que de la Nación, certificándose y cumpliendo con los requisitos que exige la NTC ISO 9001, NTC 5555 y NTC 5581, apoyando así a ofrecer una educación de calidad.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar, documentar e implementar el sistema de gestión de calidad bajo las normas técnicas ISO 9001:2008, NTC 5555:2011 Requisitos Sistema de Gestión de Calidad para instituciones de formación para el trabajo y NTC 5581:2011 programas de formación para el trabajo (Requisitos), para la escuela de artes, administración, finanzas y salud (EAFYS) dirigido al programa técnico ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA.

### **5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar un diagnóstico de la situación actual de EAFYS, identificando necesidades y fortalezas
- Identificar los procesos involucrados para el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad.
- Elaborar la estructura de documentos del sistema de gestión de calidad para la clara interpretación y gestión de los procesos de la Institución, de acuerdo a los requisitos de la NTC ISO 9001 Y NTC 5555.
- Elaborar los documentos de los procesos del programa técnico ATENCIÓN A LA PRIMERA INFANCIA de acuerdo a los requisitos de la NTC 5581.
- Divulgar e implementar documentos y registros de acciones de mejora
- Enfocar y sensibilizar hacia una cultura de mejora continua a través del análisis de datos por medio de herramientas estadísticas.

## 6. MARCO TEÓRICO

### 6.1 MARCO CONCEPTUAL<sup>8</sup>

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos, es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes.

**Institución oferente de servicio de formación para el trabajo:** Es un conjunto de personas y bienes promovido por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad es prestar el servicio de formación para el trabajo. La institución de formación para el trabajo puede ser una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, una institución de educación media técnica, instituciones con programas técnicos profesionales y tecnológicos de educación superior que cuenten con registro calificado otorgado por el Ministerios de Educación Nacional y sean de formación para el trabajo, cajas de compensación familiar que ofrecen servicios de formación para el trabajo y empresas que desarrollen procesos de formación organizados y sistemáticos para sus trabajadores actuales o potenciales, que ofrecen programas de formación para el trabajo.

**Producto educativo:** Resultado del proceso educativo, definido en el proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente, el cual está orientado a la formación, desarrollo y cumplimiento en los estudiantes de las competencias planificadas y acordadas.

**Proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente:** El proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente es un documento que contiene la propuesta educativa que hace la institución de formación para el trabajo, en la que plasma sus principales objetivos, el enfoque pedagógico, metodológico y curricular, los elementos que los caracterizan y diferencian de otros, identifica las competencias para desarrollar, a través de la formación ofrecida, lo que espera alcanzar y las estrategias para hacerlo.

**Sistema de gestión de la calidad:** Es un conjunto de elementos interrelacionados, por el cual se dirige y controla una organización para que alcance a cumplir las necesidades y expectativas de los clientes.

---

<sup>8</sup> ICONTEC. NTC 5555:2011 Sistema de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo.

## 6.2 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO)<sup>9</sup>

### ¿Qué es la ISO?

ISO (Organización Internacional de Normalización) es el mayor desarrollador mundial de estándares voluntarios internacionales. Normas Internacionales de dar el estado del arte de las especificaciones de productos, servicios y buenas prácticas, ayudando a que la industria sea más eficiente y eficaz. Desarrollado a través de un consenso global, que ayudan a eliminar las barreras al comercio internacional.

Es una organización independiente, no gubernamental, organización integrada por miembros de los organismos nacionales de normalización de 164 países. Nuestros miembros desempeñan un papel vital en nuestra forma de actuar, se reúne una vez al año para una Asamblea General que decide nuestros objetivos estratégicos.

### ¿Qué hace?

ISO desarrolla normas internacionales. Fuimos fundados en 1947, y desde entonces se han publicado más de 19.000 normas internacionales que abarcan casi todos los aspectos de la tecnología y los negocios. De la seguridad alimentaria a las computadoras, y la agricultura a la atención médica, ISO Normas Internacionales impacto en nuestras vidas.

## 6.3 ICONTEC<sup>10</sup>

Organización con amplia cobertura internacional sin ánimo de lucro, creado en 1963, con el objetivo de responder a las necesidades de los diferentes sectores económicos, a través de servicios que contribuyen al desarrollo y competitividad de las organizaciones, mediante la confianza que se genera en sus productos y servicios.

En la actualidad presta los servicios de:

- Normalización
- Educación
- Certificación

---

<sup>9</sup> Organización Internacional de Normalización. ¿Quiénes Somos? Disponible en Internet: <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>

<sup>10</sup> Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Quiénes Somos. Disponible en Internet: <http://www.icontec.org.co/index.php?section=18>

- Inspección
- Servicios de Evaluación para el Cambio Climático
- Acreditación en Salud
- Calibración de Equipos
- Consulta y venta de Normas y Publicaciones

Como Organismo Nacional de Normalización, es miembro activo de los más importantes organismos internacionales y regionales de normalización, lo que le permite participar en la definición y el desarrollo de normas internacionales y regionales, para estar a la vanguardia en información y tecnología.

#### **6.4 NTC ISO 9001:2008<sup>11</sup>**

Especifica los requerimientos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requerimientos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables
- Aspirar a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y los reglamentarios aplicables

Los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado

#### **6.5 NTC 5555:2011 (Dic. 14)<sup>12</sup>**

Establece los requisitos que deben tener en cuenta las instituciones de formación para el trabajo, para la implementación de un sistema de gestión de la calidad que armonice con los proyectos educativos institucionales, la práctica educativa y los requerimientos del entorno productivo, económico y social.

---

<sup>11</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIONES (ICONTEC). Norma técnica colombiana NTC ISO 9001:2008. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

<sup>12</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIONES (ICONTEC). Norma técnica colombiana NTC 5555:2011. Sistema de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo

En la aplicación del ciclo PHVA al proceso de prestación del servicio de formación para el trabajo pueden establecerse las siguientes equivalencias:

- Planificar o planear: Definir lo que se espera que alcancen los estudiantes, en relación con los requisitos del sector productivo.
- Hacer: Prestar el servicio de formación para el trabajo
- Verificar: Evaluar los resultados de la acción educativa en los estudiantes y evaluar los recursos y procesos de la institución oferente de servicios de formación para el trabajo.
- Actuar: Definir acciones para mejorar los resultados de la evaluación, diseñadas y ejecutadas en un plan de mejoramiento.

#### **6.6 NTC 5581:2011 (Dic. 14)<sup>13</sup>**

Establece los requisitos que deben tener en cuenta las instituciones de formación para el trabajo, en donde se tienen las normas de calidad que rigen a los programas de formación para el trabajo y las cuales están acordes con la legislación vigente que rigen a las Instituciones de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, entre otras.

Los programas de formación para el trabajo tienen por objeto preparar a las personas en áreas específicas de los sectores productivos y desarrollar competencias laborales específicas relacionadas con las áreas de desempeño referidas en la CNO (Clasificación Nacional de Ocupaciones), que permitan ejercer una actividad productiva en forma individual o colectiva como emprendedor independiente o dependiente

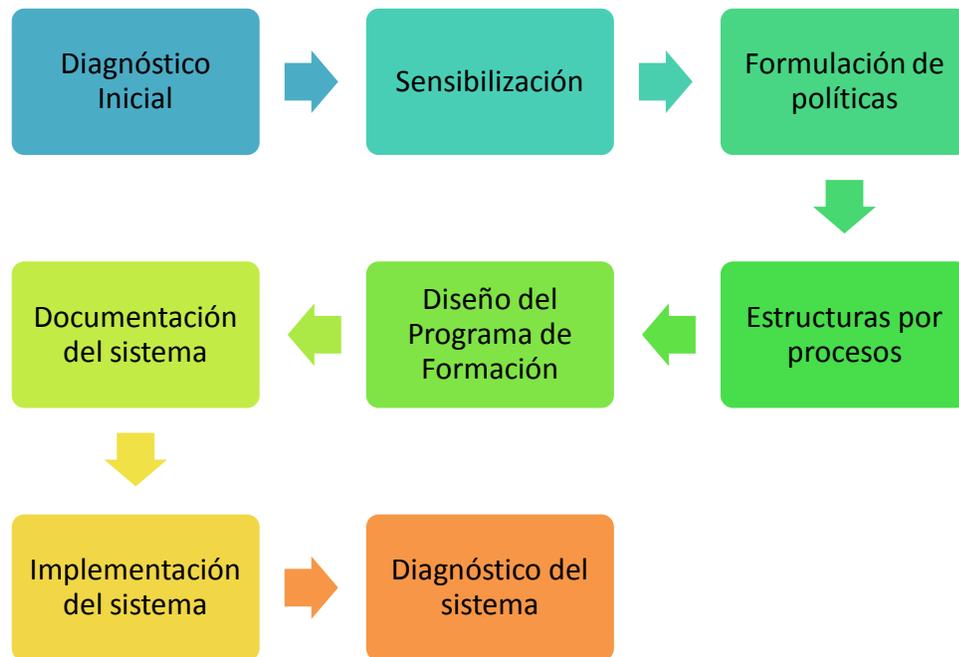
---

<sup>13</sup> INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIONES (ICONTEC). Norma técnica colombiana NTC 5581:2011. Programas de formación para el trabajo. Requisitos

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

Para llevar a cabo el diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad, se seguirá de acuerdo a las fases de un sistema de calidad, representadas en la siguiente figura:

Figura 2. Fases del sistema de gestión de calidad



Fuente: Autor

**NOTA:** Se excluye del alcance de este proyecto la fase de verificación (auditorías).

## **8. DIAGNÓSTICO INICIAL**

El diagnóstico inicial se basa en una serie de preguntas enfocadas en los requisitos que la norma exige, permitiendo así conocer las actividades que la Institución realiza en pie de estas. La principal función de este diagnóstico, es conocer las debilidades y fortalezas que la Institución posee. Esto permite tener un análisis crítico de la forma en que llevan a cabo sus actividades, su manera de trabajar, los documentos y registros que proporcionan y el enfoque que poseen de calidad. Este proceso se lleva mediante la revisión, inspección y contacto con cada uno de los puestos de trabajo, permitiendo así conocer el procedimiento que la Institución desarrolla en la realización de su producto.

Este diagnóstico se realiza en un periodo de transición de la Institución con respecto a la calidad, es decir, esta implementación se venía realizando por medio de un consultor, el cual proporcionó ciertos requisitos que la norma exige. Con esto, se adaptó a las particularidades de la Institución para poder establecer un modelo que permitiría estudiar su situación real. Para efectuar esta fase del sistema de gestión de la calidad, se tomaron los requisitos que exige la norma NTC 5555:2011, ya que está enfocada a las instituciones de formación para el trabajo y el desarrollo humano, de igual forma esta norma es deriva de los requisitos que se exigen en la norma NTC ISO 9001:2008, por tanto los numerales que se contemplan en la NTC 5555:2011 son los mismos requisitos que se exigen en la NTC 9001:2008. También es necesario aplicarla en cuanto a los requisitos que exige la norma NTC 5581:2011, permitiendo inspeccionar si la Institución desarrolla el enfoque que señala esta norma para el diseño curricular del programa de formación.

### **8.1 OBJETIVO DEL DIAGNÓSTICO**

Identificar el estado actual de la Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud (EAFYS) frente a los requisitos que exigen las normas NTC 5555:2011 y NTC 5581:2011

### **8.2 ALCANCE**

Enmarca todas las actividades, recurso humano involucrado, instalaciones, equipos y adquisiciones requeridas para el programa de Atención a la Primera Infancia.

## 8.3 METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO

### 8.3.1 Planeación:

- Elaboración de la lista de chequeo con referencias en las normas NTC 5555:2011 y NTC 5581:2011

### 8.3.2 Ejecución

- Chequeo de los requisitos de las normas
- Revisión de documentos y registros establecidos
- Identificación de procesos

### 8.3.3 Análisis de datos

- Tabulación de información adquirida
- Conclusiones de la información adquirida

### 8.3.4 Resultados

- Estado actual de la Institución con respecto a la norma

## 8.4 DESARROLLO DE LA FASE DE DIAGNÓSTICO BAJO LOS REQUISITOS DE LA NTC 5555:2011

Para la elaboración de la lista de chequeo, se toma como referencia los numerales 4.1 Generalidades, 5 Responsabilidad de la Dirección, 6 Gestión de los Recursos, 7 Realización del servicio educativo de la formación para el trabajo y 8 Medición, análisis y mejora (Ver anexo A. Diagnostico NTC 5555).

Tabla 3. Lista de Chequeo. Prueba diagnóstica

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE	% DE CUMPLIMIENTO					
			0%	10%	50%	75%	100%	
REQUISITO								

Fuente: Autor

Para este tipo de evaluación, se describen los requisitos que contiene cada uno de los numerales mencionados, con el ánimo de verificar si estos cumplen o no con las actividades que se desarrollan en la Institución.

De igual manera se establece un porcentaje (%) de cumplimiento, el cual esta denominado de la siguiente manera:

**Tabla 4. Porcentaje de cumplimiento**

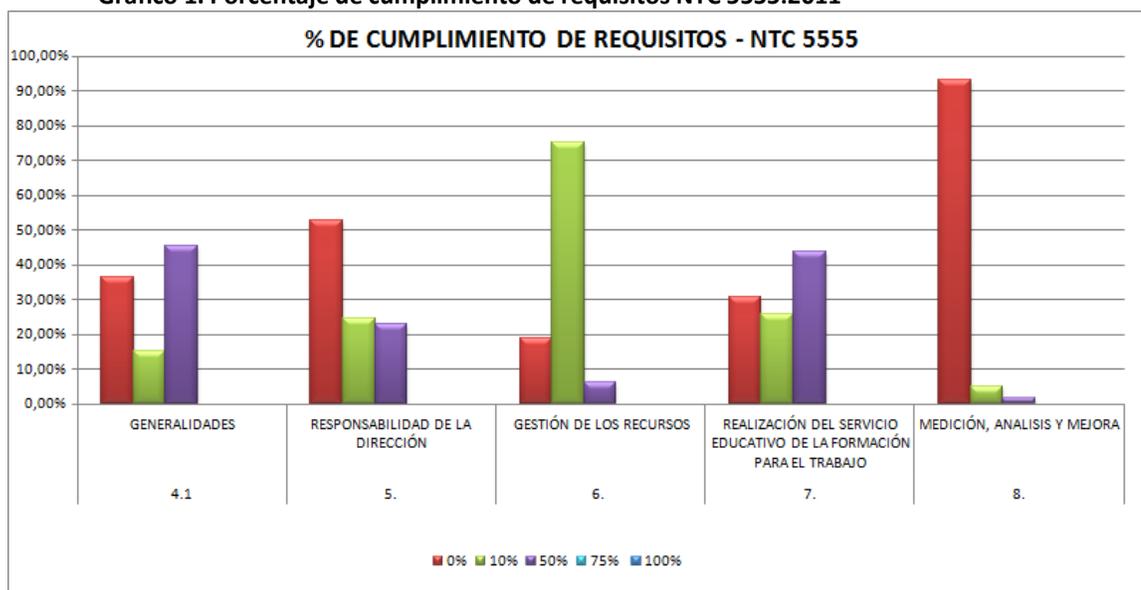
<b>0%</b>	No se cuenta con evidencia del requisito
<b>10%</b>	Se tiene el enfoque del requisito y conoce la disposición a cumplir.
<b>50%</b>	Se cuenta con los registros que dan evidencia de la ejecución del requisito de manera habitual.
<b>75%</b>	Se han realizado las auditorias de calidad y el requisito ha sido evaluado.
<b>100%</b>	El requisito está completamente implementado de acuerdo con los requisitos de las Normas Técnicas aplicables

**Fuente: Autor**

Con base al modelo planteado, la ejecución del diagnóstico parte de las entrevistas con el Director, Rector, Coordinador Administrativo y Académico, en materia de documentos y registros que son empleados para el normal funcionamiento de la Institución, igualmente es revisada la documentación elaborada por el anterior consultor, verificando el cumplimiento que la norma señala en cada uno de los numerales.

Una vez aplicada la lista de chequeo con base a los requisitos de la norma NTC 5555:2011, se obtienen los siguientes resultados de cada uno de los numerales evaluados:

**Gráfico 1. Porcentaje de cumplimiento de requisitos NTC 5555:2011**



**Fuente: Autor**

De la anterior gráfica se puede analizar qué:

- El porcentaje inicial de avance del diagnóstico, comprende el 46,35% del total de requisitos exigidos por la norma, no se cuentan con evidencia de registros
- El porcentaje inicial de avance del diagnóstico, comprende el 29.65% del total de requisitos exigidos por la norma, se tiene el enfoque del requisito y se conoce la disposición a cumplirlo
- El porcentaje inicial de avance del diagnóstico, comprende el 24% del total de requisitos exigidos por la norma, se cuenta con los registros que dan evidencia de la ejecución del requisito de manera habitual

#### **8.4.1 Resultados numeral 4.1 Generalidades**

- La Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud (EAFYS) reconoce sus procesos pero no conocen la interacción entre ellos
- No determina criterios y métodos necesarios de control.
- La institución asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la ejecución de los procesos, pero estas no son registradas, ni poseen un procedimiento que los fundamente.

- Definen y gestionan sus procesos directivos, académicos, administrativos, financieros y gestión de la comunidad, en el marco del PEI
- Poseen una política y unos objetivos de calidad, pero no tienen un manual de calidad.
- No poseen la totalidad de procedimientos que la norma exige.

#### **8.4.2 Resultados numeral 5 Responsabilidad de la dirección**

- La alta dirección no ha divulgado la política de calidad y sus objetivos.
- Aun no se establecen direccionamientos estratégicos expresados en el PEI para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución.
- Los objetivos de calidad no son medibles y no poseen evidencias mediante indicadores, plazos, responsables y acciones concretas definidas para alcanzarlos.
- Debido a que no se han establecidos indicadores, la alta dirección no puede medir periódicamente el sistema.

#### **8.4.3 Resultados numeral 6 Gestión de los recursos**

- No se definieron metodologías e instrumentos para determinar las competencias en función de responsabilidad, autoridad y objetivos estratégicos del personal
- No se ha identificado, suministrado y mantenido la infraestructura necesaria para el funcionamiento normal de los procesos incluidos en el SGC
- No se ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr los objetivos de calidad, en aspectos relacionados con la prestación del servicio educativo

#### **8.4.4 Resultados numeral 7 Realización del servicio educativo de la formación para el trabajo**

- La institución determinaron los requisitos relacionados con la prestación del servicio educativo, apuntando a las necesidades y expectativas de los clientes

- La institución no determinó los requisitos de los clientes y de las partes interesadas para el cumplimiento de los objetivos de la calidad
- La institución determinó los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los servicios de formación para el trabajo.
- No posee referencias a los criterios de la calidad del servicio de formación para el trabajo.

#### **8.4.5 Resultados numeral 8 Medición, análisis y mejora**

- No se ha asegurado un desempeño orientado al logro de los objetivos del SGC
- No se han efectuado registros ni formatos que evalúen el desempeño de los indicadores del SGC
- No se han llevado a cabo intervalos planificados de auditorías internas para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta norma técnica y con los requisitos del SGC establecidos por la institución.

#### **8.4.6 Conclusiones**

- Con base a los resultados que se obtuvieron, se desarrolla un plan de acción para desarrollar las actividades del diseño del sistema de gestión de la calidad basadas en las normas NTC ISO 9001:2008 y NTC 5555:2011.
- Se modificará la política y los objetivos de calidad, ya que no se cuenta con la metodología que se empleo para componerla.
- De igual forma, se modificarán los procesos establecidos de la Institución, ya que se pretende crear un nuevo mapa de procesos, teniendo en cuenta lo desarrollado por el anterior consultor y los aportes que el autor proporciona.
- La institución posee indicadores los cuales evalúan el comportamiento de actividades financieras y académicas. Por lo cual se tomarán, incluyéndolos en los procesos correspondientes y de igual forma se fabricarán aquellos que proporcionen información para verificar el total desempeño del sistema que se quiere implementar.

- Durante la revisión de documentos, se halla el organigrama de la Institución, pero este describe las áreas que esta posee mas no los cargos correspondientes. Es por eso que pretende elaborar un organigrama donde se visualicen la jerarquía de cargos, para poder distribuir responsabilidades en los puestos de trabajo.
- La institución cuenta con algunos procedimientos y formatos diseñados para el sistema de gestión de la calidad. Estos se tomarán y se adaptarán de acuerdo a la metodología que se pretende establecer y a su vez diseñar aquellos que no fueron construidos.

## **8.5 DESARROLLO DE LA FASE DE DIAGNÓSTICO BAJO LOS REQUISITOS DE LA NTC 5581:2011**

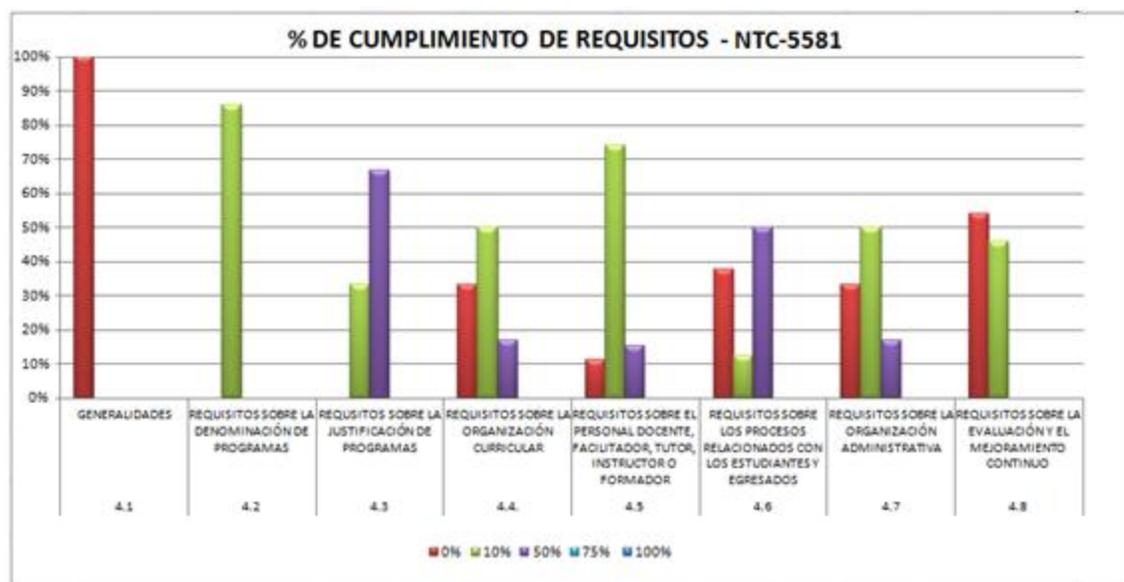
Para la elaboración de la lista de chequeo, se toma como referencia los numerales 4.1 Generalidades, 4.2 Requisitos sobre la denominación de los programas, 4.3 Requisitos sobre la justificación de los programas, 4.4 Requisitos sobre la organización curricular, 4.5 Requisitos sobre el personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador, 4.6 Requisitos sobre los procesos relacionados con los estudiantes y egresados, 4.7 Requisitos sobre la organización administrativa y 4.8 Requisitos sobre la evaluación y el mejoramiento continuo. (Ver anexo B. Diagnostico NTC 5581).

Los criterios de evaluación que se utilizaron para el desarrollo del diagnóstico, son los mismos que se utilizaron para el diagnóstico bajo los requisitos de la NTC 5555:2011 mencionados en el numeral 8.4 de este documento.

Planteado el modelo diagnóstico, la ejecución de este se realiza por entrevistas al personal académico (Director, Rector, Coordinador Académico y Docentes), en cuanto a documentos y registros que fueron empleados para la elaboración de un programa de formación laboral. También se tomó la documentación elaborada por el anterior consultor, verificando el cumplimiento de los requisitos según la norma técnica.

Una vez aplicada la lista de chequeo con base a los requisitos de la norma NTC 5581:2011, se obtienen los siguientes resultados de cada uno de los numerales evaluados:

**Gráfico 2. Porcentaje de cumplimiento de requisitos NTC 5581:2011**



Fuente: Autor

De la anterior gráfica se puede analizar:

- El porcentaje inicial de avance del diagnóstico, comprende el 34,5% del total de requisitos exigidos por la norma, no se cuentan con evidencia de registros
- El porcentaje inicial de avance del diagnóstico, comprende el 45% del total de requisitos exigidos por la norma, se tiene el enfoque del requisito y se conoce la disposición a cumplirlo
- El porcentaje inicial de avance del diagnóstico, comprende el 20,5% del total de requisitos exigidos por la norma, se cuenta con los registros que dan evidencia de la ejecución del requisito de manera habitual

#### 8.5.1 Resultados numeral 4.1 Generalidades:

- No establece, documenta, implementa y mejora un sistema de gestión de la calidad, en base a la NTC 5581:2011

#### 8.5.2 Resultados numeral 4.2 Requisitos sobre la denominación de los programas

- La denominación del programa se encuentra registrada y vigente ante la Secretaria de Educación

- Las salidas ocupacionales son asociadas a la Clasificación Nacional de Ocupaciones.
- Las competencias laborales y específicas son desarrolladas en el proceso de formación, pero estas no son identificadas en el plan de estudios.
- La estructura curricular es congruente con la denominación.
- EAFYS posee el enfoque de estos requisitos pero no los gestiona como lo menciona la Norma.

### **8.5.3 Resultados numeral 4.3 Requisitos sobre la justificación de los programas**

- La justificación del programa es congruente con el PEI
- La justificación del programa es congruente con las necesidades del sector productivo, pero no identifica las competencias que deben ser asociadas
- Solo es adoptada la metodología presencial
- Posee factores diferenciadores a otras ofertas educativas similar
- No menciona las oportunidades de desempeños laboral

### **8.5.4 Resultados numeral 4.4 Requisitos sobre la organización curricular**

- El perfil de ingreso menciona la edad mínima y el nivel educativo
- El perfil de egreso no posee la totalidad de competencias mínimas mencionadas en la norma
- No posee un mapa o malla curricular donde se vea la ruta de formación
- El enfoque pedagógico es acorde a lo planificado en el PEI.
- El enfoque metodológico no se desarrolla bajo el enfoque de competencias.
- Los planes de estudio no hacen alusión a las competencias que se deben desarrollar
- Los módulos no son orientados en base a las competencias señaladas en la Norma de Competencias Laboral
- Las unidades de aprendizaje no abarcan la totalidad de competencias que se deben cumplir

#### **8.5.5 Resultados numeral 4.5 Requisitos sobre el personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador**

- La Institución cuenta con personal docente calificado según el perfil de egreso que se espera. De igual forma se tiene en cuenta la experiencia y las competencias que ha desarrollado profesionalmente
- Los requisitos del personal docente se evidencian en sus hojas de vidas y en certificados educativos alcanzados, así como sus referencias laborales.
- Los docentes no son evaluados periódicamente en relación con el nivel de desempeño frente a las competencias laborales específicas del sector
- Los docentes son evaluados en relación la percepción de satisfacción de los estudiantes, pero estas no se realizan periódicamente
- Los número de docentes es definido de acuerdo al número de estudiantes
- La asignación académica es registrada

#### **8.5.6 Resultados numeral 4.6 Requisitos sobre los procesos relacionados con los estudiantes y egresados**

- El programa no posee evaluación diagnóstico o de entrada
- La Institución certifica a sus estudiantes según el programa de formación laboral cursado
- El acta de grado es registrado
- La Institución no cuenta con un programa de seguimiento del egresado

#### **8.5.7 Resultados numeral 4.7 Requisitos sobre la organización administrativa**

- El programa cuenta con vinculaciones con empresas y organizaciones del sector productivo a la que apunta
- Se realizan convenios con otras instituciones
- Se cuenta con la infraestructura adecuada para la realización de las actividades de formación
- El programa no cuenta con un sistema de información

- Periódicamente se establecen estrategias para la sostenibilidad del programa

#### **8.5.8 Resultados numeral 4.8 Requisitos sobre la evaluación y el mejoramiento continuo**

- No se verificación periódicamente el programa
- No se evalúa la satisfacción del cliente y el sector productivo
- No existe un plan de mejoramiento del programa a partir de las evaluaciones realizadas

## 9. SENSIBILIZACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad que se quiere implementar necesita del recurso humano existente en la Institución, ya que son ellos quienes conocen y desempeñan las diferentes funciones en los puestos de trabajo, para que así la Institución funcione normalmente. Debido a la nueva forma organizacional que esta propone, genera barreras por parte del personal, ya que ellos rechazan el hecho de abandonar el estado logrado que han adquirido en sus puestos de trabajo. Es por esto, que la fase de sensibilización, más allá de capacitar a las personas involucradas en cada uno de los puestos de trabajo, busca mostrar la importante labor como funcionarios de la Institución, a aportar con base a sus responsabilidades para el beneficio común organizacional. Para esto se debe crear condiciones propicias que el trabajador necesita y, así este pueda contribuir de manera eficaz y eficiente. De la misma manera, esta fase permite el conocimiento en los temas relacionados con la calidad a través de los requisitos que se deben emplear para llevar a cabo su diseño con base a la norma NTC 9001:2008, NTC 5555:2011 y NTC 5581:2011.

Particularmente, el Director notificó, que esta fase ya se había desarrollado y no se necesitaba ser ejecutada por parte del nuevo equipo de trabajo para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Pero con el transcurrir del diseño del sistema, se observó que muchos de los trabajadores desconocían del propósito y de la nueva forma organizacional a implementar. Con esto, la Institución citó a todos los trabajadores de todas las sedes, realizando una convención donde se les dio a conocer todo lo relacionado en base al nuevo enfoque organizacional. Estas reuniones se desarrollaron en la sede de Aguachica. (Ver Anexo C. Lista de Asistencia a Capacitaciones)

Las reuniones fueron comprendidas en dos sesiones, abarcando los siguientes temas:

**Tabla 5. Sensibilización - temas**

<b>Agosto 26 de 2013</b>	<b>Agosto 27 de 2013</b>
Propósitos del sistema de gestión de la calidad Beneficios a la hora de implementar un sistema de gestión de la calidad Actividades para la implementación del sistema de gestión de la calidad Conceptos básicos ¿Qué es un sistema de gestión de la calidad? Esquemas gerencial básico PHVA Principios para la gestión de la calidad Planificación estratégica de la calidad (Misión, visión, principios institucionales, política y objetivos de calidad, mapa de	Documentación del sistema de gestión de la calidad: Documentación de los procesos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuales</li> <li>• Procedimientos</li> <li>• Instructivos</li> <li>• Registros</li> </ul> Elaboración, presentación e identificación de los documentos

procesos) Indicadores de gestión Acciones preventivas, correctivas y de mejora Auditorías de calidad	
---	--

Fuente: Autor

## 9.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 9.1.1 Creación del comité de calidad

De acuerdo a lo generado por la lista de chequeo, se estableció una secuencia para desarrollar el diseño de cada uno de los numerales que aún no se han cumplido.

Para poder planificarlo, gestionarlo y controlarlo, se da apertura al Comité de calidad, siendo parte de este grupo los siguientes nombres y cargos:

- Dr. Rafael Díaz Chacón – Director
- Carolina Jiménez Araujo – Coordinador Académico
- Dina Luz Almedrales Orozco– Coordinador Administrativo
- Anderson David Santos Espinosa – Coordinador de Calidad

Este comité es creado con el propósito de facilitar la implementación del sistema de gestión de la calidad, distribuyendo responsabilidades teniendo en cuenta sus habilidades y conocimiento de acuerdo a su participación en la Institución.

#### 9.1.1.1 Funciones del comité de calidad

- a) Establecer la política y sus objetivos de calidad
- b) Identificar y definir los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad
- c) Determinar la secuencia e interacción de los procesos
- d) Planificar y controlar los indicadores de cada uno de los procesos, asegurando su eficacia
- e) Revisar y asegurar los documentos del sistema de gestión de la calidad
- f) Velar por el cumplimiento de cada uno de los procedimientos documentados según el puesto de trabajo

- g) Planear y controlar el plan de auditoría del sistema de gestión de la calidad
- h) Revisar y actualizar el sistema de gestión de la calidad

### **9.1.2 Nombramiento del representante de la Dirección**

El Director de la Institución asigna a CAROLINA JIMENEZ ARAUJO como representante de la dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad, en donde independientemente de sus otras responsabilidades debe asumir la responsabilidad y autoridad que incluye:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Este nombramiento es formalmente presentado a la persona asignada. (Ver anexo D. Acta de Nombramiento representante de la Dirección)

Anteriormente se había delegado un representante de la Dirección por parte del Director, pero este por motivos personales renunció a finales del año 2013 al cargo asignado para el Sistema de Gestión de la Calidad así como su cargo en la Institución, por tal motivo, se nombró el día 15 de Enero de 2014 a Jeinny Carolina Jiménez como representante de la dirección. El Director de la Institución pidió que el representante anterior no se tuviera en cuenta para la revisión.

## 10. FORMULACIÓN DE POLÍTICAS

### 10.1 POLÍTICA DE CALIDAD

Para la formulación y diseño de la política de calidad, cada una de las sedes de EAFYS (Aguachica, San Martín, Piedecuesta, Barbosa y San Alberto), informan sus debilidades (necesidades del cliente) y fortalezas (directrices organizacionales). De esta manera, se reunió la información, recopilándola en la siguiente tabla:

Tabla 6. Debilidades y fortalezas de cada sede

Sede	Debilidades	Fortalezas
Barbosa	Incremento en el valor del semestre en un periodo no mayor a un año	Calidad por parte del personal educativo
	Deficiencia de recursos físicos (Muebles, equipos audiovisuales)	Flexibilidad de horarios en los diferentes programas educativos
		Mejoramiento en el programa de formación
		Óptimos resultados a nivel práctico
		Reconocimiento laboral
Aguachica	Poca ventilación en las aulas	Calidad académica
	Salones estrechos	Personal competente
	Servicio de agua escaso	Conformidad con el programa de estudio
	Infraestructura	Satisfacción de los estudiantes por los diferentes programas educativos ofrecidos
	Falta de ayudas audiovisuales	Oportunidad de horarios flexibles
	Inseguridad en espacios para vehículos	Prácticas empresariales que ayudan al estudiante a obtener experiencia laboral
	Falta de tecnología para las clases (computadores)	Incentivos a los estudiantes por rendimiento académico
	Seminarios que ayudan a complementar el programa de formación	
San Martín	Equipos audiovisuales (video beam)	Infraestructura
	Ventilación (aire acondicionado para la sala de sistemas)	Disposición de otras sedes en donde pueden seguir con su programa de formación
	Escritorios para docentes	Oportunidades de estudio y trabajo para la comunidad
Piedecuesta	Mal uso de recursos bibliográficos	Cuenta con docentes especializados
	Infraestructura en condiciones no favorables (pasillo dañados, remodelación del salón de enfermería, arreglo de fachada)	Infraestructura campestre
		Ubicación
		Variedad de programas educativos ofrecidos a la comunidad

		Facilidades de pago
San Alberto	Falta de señalización y equipos de emergencia	Diversidad de programas educativos
	Infraestructura ( cielo raso debido al calor de la región, salón de docentes, nuevos espacios debido al aumento de estudiantes)	Identificación por parte del personal docente
	Mejor monitoreo de quejas y reclamos del consumidor así como su atención	

Fuente: Autor

Con esta información, se evalúa el nivel de relación que cada necesidad genera con respecto a las directrices organizacionales, esto nos permite valorar aquellas que son relevantes o que generan más impacto en la Institución, formulando así las directrices que conformaran la política de calidad. Para definirla es aplicada por medio de una matriz, la cuál es desarrollada por el personal interno de la Institución con el apoyo del Director. (Ver Anexo E. Matriz Política de Calidad)

Una vez aplicada se toman los valores que generan más impactos. De esta manera, se generaron las directrices ayudarían a construir la política de calidad. Estos son los principios de calidad que la Institución tiene como compromiso hacia sus clientes, cumpliendo así lo declarado por ella. En la siguiente tabla se muestra las directrices con su respectiva justificación y su método de cumplimiento para una mejor interpretación institucional:

Tabla 7. Explicaciones de las directrices de la política de calidad

<b>DIRECTRICES DE LA POLITICA DE CALIDAD DE EAFYS</b>		
<b><u>DIRECTRIZ</u></b>	<b><u>SIGNIFICADO PARA EAFYS LTDA ( JUSTIFICACION DE SU IMPORTANCIA )</u></b>	<b><u>METODO DE DEMOSTRACION DE SU CUMPLIMIENTO ( EVIDENCIA A TRAVES DE )</u></b>
1. Infraestructura adecuada	Es el conjunto de elementos que apoyan a la prestación de un servicio óptimo y que ayudan al desarrollo de las actividades	Mediante instalaciones adecuadas de acuerdo al panorama institucional
2. Recursos físicos	Atender a las necesidades de suministros y bienes materiales para garantizar el desarrollo académico y laboral	Establecer cuáles son los medios físicos que se necesitan para asegurar el nivel académico de acuerdo a los objetivos planteados por la institución y suministrarlos

3. Tecnología	Permite diseñar servicios que facilitan el aprendizaje académico, adquiriendo conocimiento tecnológico	Mediante capacitaciones informáticas (plataformas) y adquisición de las mismas
4. Diversidad de programas educativos	Promover la atención en posibilidades que se centran en las necesidades de la región	Identificando las Necesidades de la región e impartiendo el programa adecuado a estas necesidades.
5. Buen servicio	Parte de las necesidades del cliente en busca de una solución, donde nuestro interés es de alcanzar la satisfacción del cliente	A nivel administrativo, la amabilidad, ambiente agradable, trato personalizado, comodidad, higiene y seguridad. A nivel locativo, recursos físicos e instalaciones adecuadas
6. Credibilidad	Es la confiabilidad y reconocimiento institucional obtenido en la región	Con el buen servicio y la calidad de formación educativa. A través del posicionamiento logrado a lo largo de los años.
7. Flexibilidad de horarios	Apoyo que se les brinda a la comunidad para obtener sus estudios técnicos de acuerdo a su disponibilidad de tiempo	Lunes a Viernes: 8 am - 12 m 2 pm - 6pm Sábados: 7 am - 1 pm 1 pm - 6 pm Domingos: 8 am - 12 m  Y en las diferente modalidades ofrecidas.

Fuente: Autor

Basados en la tabla anterior se diseña y conforma la política de calidad:

*“EAFYS Ltda., es una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, permeable a los cambios de la **tecnología**. Ofrecemos a la comunidad **diversidad de programas educativos** desarrollados en **modalidades virtuales, a distancia, presencial, semipresencial y online**; que ayudan a la formación ética, moral y social a través del conocimiento, brindando **buen servicio** y **credibilidad** de formación integral. Contamos con una **infraestructura** adecuada a las exigencias académicas de los programas, con el apoyo de **recursos físicos** necesarios que ayudan al cumplimiento de nuestros servicios y al mejoramiento de nuestros procesos.”*

## 10.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad nos proporcionan la manera de ejecutar esa política de calidad, cumpliéndola y evaluándola para así conocer su comportamiento. Debido a esto, los objetivos de calidad deben ser elaborados en base a las directrices de la política de calidad, los cuales deben ser medibles y alcanzables.

Estos son los objetivos de calidad diseñados para EAFYS:

- I. Garantizar una tecnología adecuada a las necesidades de los programas para apoyar en el logro de las competencias de egreso requeridas en el estudiante.
- II. Crear programas de formación para el trabajo de acuerdo a las necesidades de la región dominio.
- III. Ajustar los programas de acuerdo a las modalidades ofrecidas y a las flexibilidades de los horarios.
- IV. Aumentar la satisfacción del cliente a través de un buen servicio.
- V. Mantener el posicionamiento logrado para continuar con la credibilidad que caracteriza a EAFYS.
- VI. Contar con la infraestructura adecuada y acorde con los programas que se ofrecen.
- VII. Suministrar los recursos necesarios para el normal desarrollo de las actividades de formación.

## 11. ESTRUCTURA POR PROCESOS

### 11.1 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

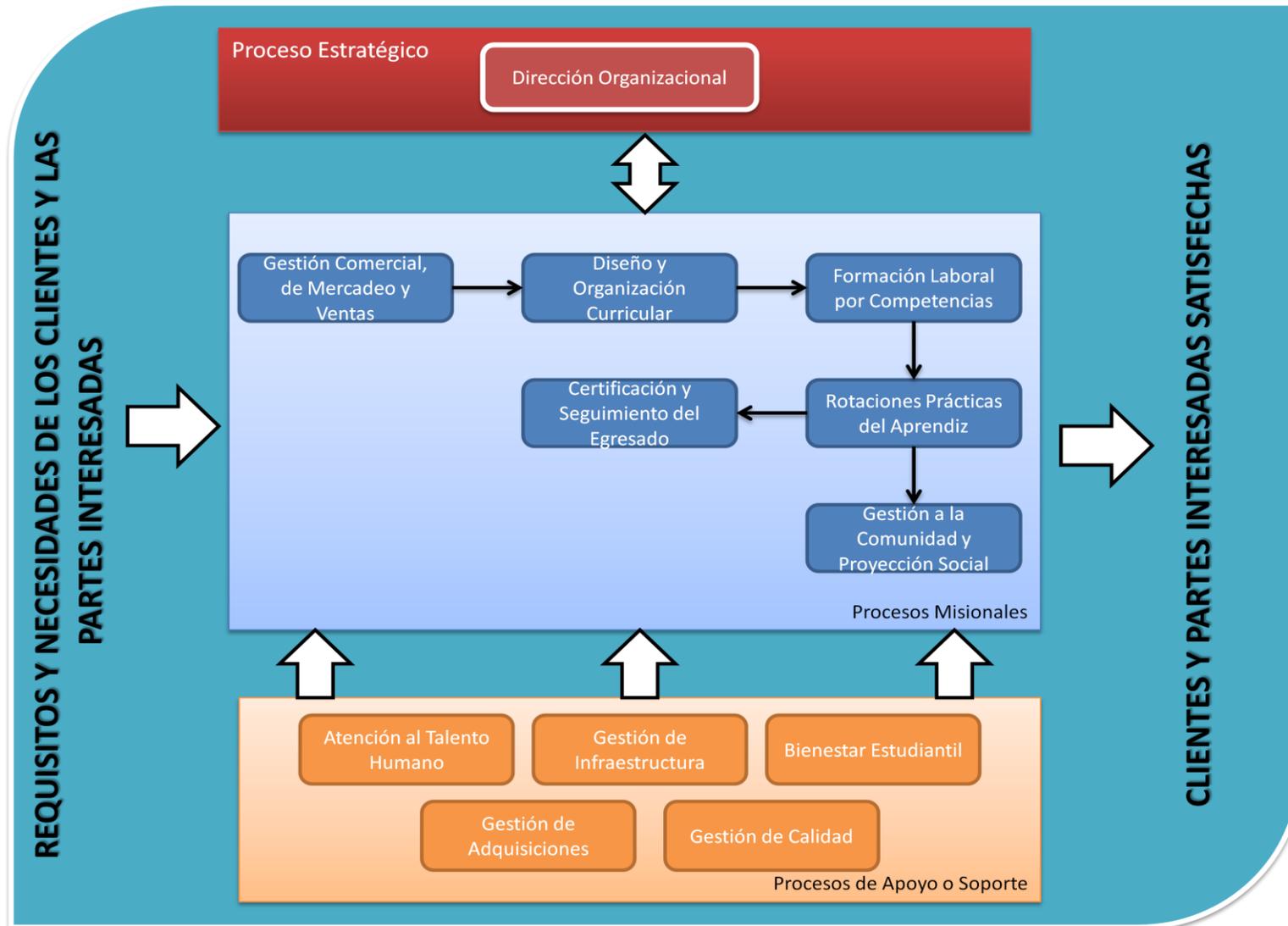
Los procesos identificados fueron clasificados en tres categorías, siendo estos los que planifican, ejecutan, verifican y mejoran el sistema de gestión de la calidad:

- I. **Proceso Estratégico:** Es el encargado de dar las directrices que se deben seguir para la óptima implementación y mantenimiento del S.G.C, asignando las responsabilidades y los recursos necesarios y oportunos para la mejora continua de la institución; comprometiéndose con el S.G.C y motivando al personal para el mismo, asegurando así que la institución se mantenga, crezca y logre el cumplimiento de sus objetivos. El proceso que hace parte de este grupo es la Dirección Organizacional.
- II. **Procesos Misionales:** Son aquellos que están encargados de la planeación, transformación y ejecución de los programas educativos que se ofrecen a la comunidad. Los procesos que hacen parte de este grupo son: Gestión Comercial, de Mercadeo y Ventas, Diseño y Organización Curricular, Formación Laboral por competencias, Rotaciones Prácticas del Aprendiz, Certificación y Seguimiento del Egresado y Gestión a la Comunidad y Proyección Social.
- III. **Procesos de Apoyo o Soporte:** Son aquellos que proporcionan los recursos humanos, locativos, físicos y preventivos para el desarrollo del servicio de educación. Los procesos que hacen parte de este grupo son: Atención al Talento Humano, Gestión de Adquisiciones, Gestión de Infraestructura, Bienestar Estudiantil y Gestión de la Calidad.

### 11.2 INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS

La interacción de los procesos permite visualizar las diferentes etapas o actividades para conformar el servicio de educación. Esta muestra la transferencia o interacción de información directa e indirecta para la planeación, ejecución y entrega del programa de educación (Ver Figura 3. Mapa de Procesos)

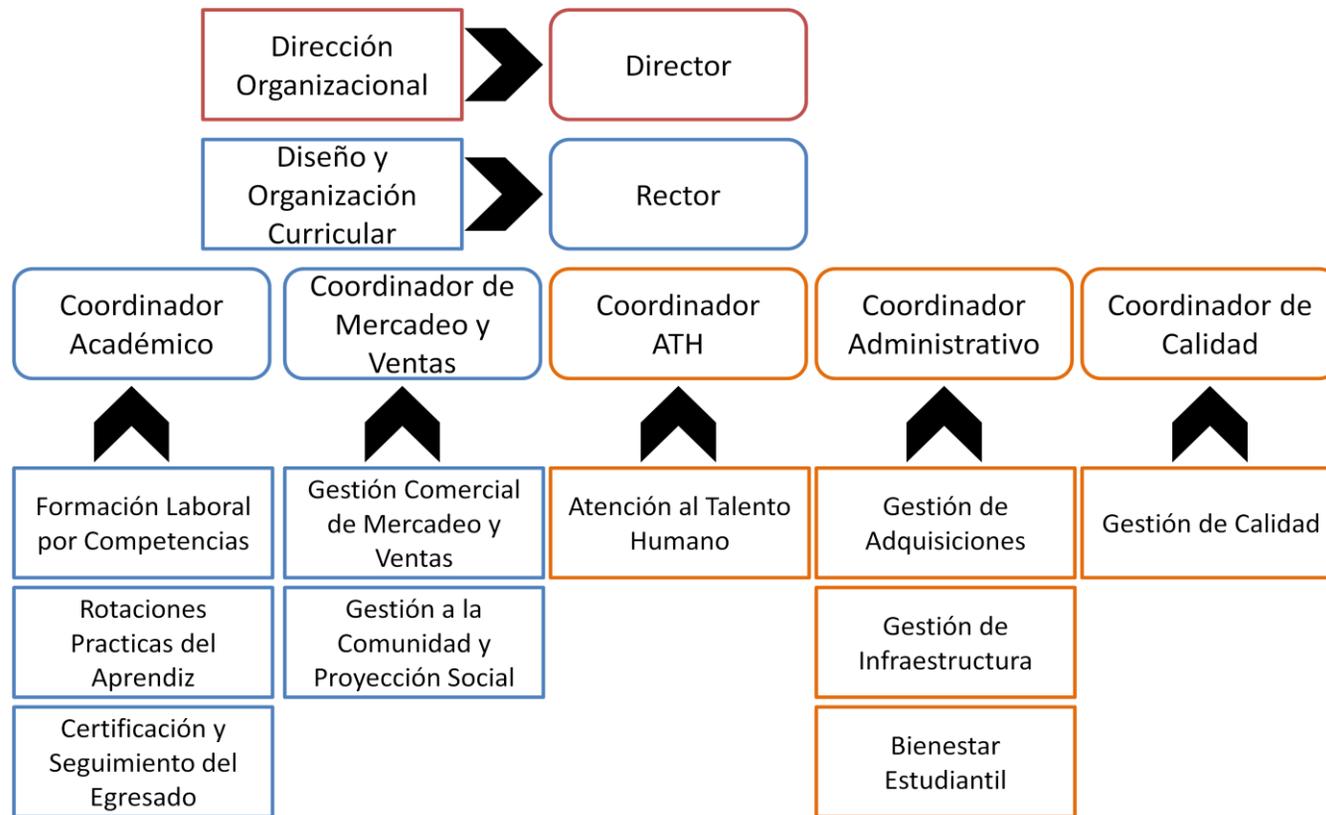
Figura 3. Mapa de procesos EAFYS



### 11.3 AUTORIDAD

Una vez identificados los procesos del sistema de gestión de la calidad, se establecen los responsables de cada uno de ellos con los cargos que se encuentran en EAFYS.

Figura 4. Responsabilidad de cada uno de los procesos



Fuente: Autor

Así mismo, con la ayuda del director de proyecto de grado, se diseñó una matriz que proporciona información acerca de la intervención de los cargos en los diferentes procesos, independientemente que no sea el responsable de este, sino como entradas o apoyo que puede dar a este, en donde se puede apreciar por cargo qué rol desempeña en cada una de las actividades de los procesos que éste se encuentre involucrado. (Ver Anexo F. Matriz AREPI).

#### **11.4 INDICADORES DE GESTIÓN**

Los indicadores de gestión se elaboraron con el propósito de medir los objetivos de calidad asociados en cada uno de los procesos, permitiendo con esto cuantificar el comportamiento del sistema de gestión de la calidad, contribuyendo con esto al mejoramiento continuo. Estos son nombrados en la caracterización de procesos.

En el siguiente cuadro se describen los diferentes indicadores con sus respectivas metas:

**Tabla 8. Despliegue de indicadores en los procesos del sistema de gestión de la calidad**

OBJETIVOS GENERALES DE CALIDAD	PROCESOS INVOLUCRADOS	INDICADOR		META	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META DEL INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESPONSABLE POR SEGUIMIENTO	RESPONSABLE POR CUMPLIMIENTO	FUENTE DE INFORMACIÓN
		NOMBRE	FORMULA						
1. Garantizar una tecnología adecuada a las necesidades de los programas para apoyar en el logro de las competencias de egreso requeridas en el estudiante.	DIRECCION ORGANIZACIONAL	Presupuesto para tecnología	(Compras ejecutadas en tecnología (\$)/ Compras presupuestadas en tecnología(\$))*100	70%	Marzo 31 de 2014	Trimestral	Coordinador Administrativo	Director	Facturas de compras (\$)
	DISEÑO Y ORGANIZACIÓN CURRICULAR	Identificación de recursos tecnológicos adecuados	Necesidades tecnológicas requeridas por programa	Tecnología determinada en el diseño del programa	Junio 30 de 2014	Semestral	Coordinador Académico	Rector	PEI
	FORMACION LABORAL POR COMPETENCIAS	Desarrollo competencias tecnológicas	(Cantidad de estudiantes que aprueban el módulo de Tics / Total de estudiantes del programa que se encuentran matriculados en el modulo)*100	100%	Junio 30 de 2014	Semestral	Coordinador Académico	Rector	Resultado de notas
	GESTION DE ADQUISICIONES	Proveedores confiables en tecnología	Proveedores en tecnología en rango muy confiable	80%	Junio 30 de 2014	Trimestral	Coordinador Administrativo	Director	Resultados de la evaluación de proveedores
2. Crear programas de formación para el trabajo de acuerdo a las necesidades de	FORMACION LABORAL POR COMPETENCIAS	Nivel de posicionamiento del programa (% de participación)	# de estudiantes en el programa/# total de estudiantes en la Institución	30%	Marzo 31 de 2014	Semestral	Coordinador Académico	Rector	Informe - Nivel de posicionamiento

la región dominio.									
3. Ajustar los programas de acuerdo a las modalidades ofrecidas y a las flexibilidades de los horarios.	DISEÑO Y ORGANIZACIÓN CURRICULAR	Ajuste al diseño curricular	Programa adecuado a las necesidades del mercado	Aprobación establecido al programa en cada ciclo	Marzo 31 de 2014	Semestral	Coordinador Académico	Rector	Registro de cambios al diseño curricular
	FORMACION LABORAL POR COMPETENCIAS	Disponibilidad por modulo	# de estudiantes en el programa	20 estudiantes por sede	Marzo 31 de 2014	Semestral	Coordinador Académico	Rector	Estudiantes matriculados
4. Aumentar la satisfacción del cliente a través de un buen servicio	GESTION COMERCIAL, DE MERCADEO Y VENTAS	Satisfacción del cliente	# de quejas y reclamos del periodo actual Vs # de quejas y reclamos del periodo anterior	Disminución del 5% en cada periodo	Junio 30 de 2014	Semestral	Coordinador Académico	Rector	Registro de quejas
			(Encuestas con calificación >= 4/ Total de encuestas aplicadas a los estudiantes)*100	80%	Junio 30 de 2014	Semestral	Coordinador Académico	Rector	Encuestas
		Inducción al cliente	# de inscripciones/# de visitas(mercadeo)	70%	Marzo 31 de 2014	Semestral	Director	Coordinador de Mercadeo y Ventas	Registro de Inscripciones
	FORMACION LABORAL POR COMPETENCIAS	Desarrollo de la oferta	(# de estudiantes retirados/ # de estudiantes matriculados)*100	Max 10%	Junio 30 de 2014	Semestral	Coordinador Académico	Coordinador Académico	Informe de deserción de estudiantes
	ROTACIONES PRACTICAS DEL APRENDIZ	Desarrollo del proceso de prácticas	a. Grado de satisfacción del estudiante en su práctica b. Grado de satisfacción de la empresa cliente hacia el estudiante	Calificación promedio min de 4	Junio 30 de 2014	Semestral	Rector	Coordinador Académico	Informe de satisfacción de rotación empresaria

	GESTION A LA COMUNIDAD Y PROYECCION SOCIAL	Cumplimiento del programa de actividades a la comunidad	(Actividades desarrolladas / Actividades planificadas)*100	100%	Junio 30 de 2014	Semestral	Rector	Coordinador Académico	Cronograma de actividades de proyección social a la comunidad
	ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO	Compromiso de mejoramiento	(capacitaciones ejecutadas / Capacitaciones Programadas)*100	70%	Junio 30 de 2014	Semestral	Director	Coordinador ATH	Cronograma de actividades de Capacitación
			(Asistencia a capacitaciones / cantidad de personal invitado a capacitación)*100	90%	Junio 30 de 2014	Semestral	Director	Coordinador ATH	actas de asistencia
	BIENESTAR ESTUDIANTIL	Cumplimiento del programa de actividades de bienestar estudiantil	(Actividades desarrolladas / Actividades planificadas)*100	100%	Junio 30 de 2014	Semestral	Rector	Coordinador ATH	Cronograma de actividades de bienestar a la comunidad académica
	GESTION DE CALIDAD	Cierre de acciones de Mejora	(Acciones preventivas y/o Correctivas Ejecutadas eficazmente / Total de Acciones Detectadas)*100	90%	Junio 30 de 2014	Trimestral	Coordinador de Calidad	Responsable de cada proceso	Registro de acciones de mejora
5. Mantener el posicionamiento o logrado para continuar con la credibilidad que caracteriza a EAFYS	DIRECCION ORGANIZACIONAL	Fluctuación del sostenimiento	(# de estudiantes que ingresaron en el periodo actual - # de estudiantes que ingresaron en el periodo anterior) / # de estudiantes que ingresaron en el periodo anterior	25% incremento en cada periodo	Marzo 31 de 2014	Semestral	Coordinador de Mercadeo y Ventas	Director	Registro de matrículas de cada periodo
	ROTACIONES PRACTICAS DEL APRENDIZ	Eventos a la comunidad	Campañas y rotaciones prácticas realizadas a la comunidad	Cumplimiento de campañas y rotaciones prácticas	Junio 30 de 2014	Semestral	Coordinador Académico	Coordinador de Mercadeo y Ventas	a. Registro de asistencia del practicante b. Programación de campañas y rotaciones prácticas

	GESTION A LA COMUNIDAD Y PROYECCION SOCIAL	Mecanismos de posicionamiento a la comunidad	a. Total de respuestas de cómo conoció a EAFYS que hagan referencia a estas campañas y rotaciones  b. Satisfacción de la comunidad en la prestación de servicios sociales de consulta ( asesoría )	20% de estudiantes que conocieron de EAFYS a través de estas campañas y rotaciones prácticas	Marzo 31 de 2014	Semestral	Coordinador Administrativo	Coordinador Académico	Formulario de inscripción
	CERTIFICACION Y SEGUIMIENTO DEL EGRESADO	Ubicación de egresados en el sector	( Egresados ubicados laboralmente / total de egresados ) * 100	60%	Junio 30 de 2014	Anual	Coordinador Académico	Coordinador de Mercadeo y Ventas	Registro de graduados y Registro de seguimiento a egresados
	ATENCION AL TALENTO HUMANO	Evaluación del desempeño	( Resultados de evaluación del desempeño por persona por encima del 80 puntos de calificación / total de evaluaciones ) * 100	90%	Junio 30 de 2014	Semestral	Director	Coordinador ATH	Resultados de Evaluación desempeño
		Validación de Competencias	(Resultados por encima de 3,5/Total de los resultados)*100	90%	Junio 30 de 2014	Semestral	Director	Coordinador ATH	Registro validación de competencias
	GESTION DE CALIDAD	Nivel de cumplimiento de indicadores	Promedio de cumplimiento de indicadores respecto a su meta	90%	Junio 30 de 2014	Semestral	Coordinador de Calidad	Responsable de cada proceso	Cuadro de mando de indicadores
6. Contar con la infraestructura adecuada y acorde con los	DIRECCION ORGANIZACIONAL	Mejoras de infraestructura	(# de mantenimientos aprobados/# de mantenimientos programados ) * 100	60%	Junio 30 de 2014	Semestral	Director	Coordinador administrativo	Registro de aprobación de mantenimiento

programas que se ofrecen.	FORMACION LABORAL POR COMPETENCIAS	Carga académica	# de cursos abiertos /# de salones disponibles propios	90%	Junio 30 de 2014	Semestral	Coordinador administrativo	Coordinador Académico	Registro de control de aulas ( Check List de infraestructura )
	GESTION DE INFRAESTRUCTURA	Mantenimiento de Infraestructura	# de mantenimientos efectuados/# de mantenimientos aprobados	100%	Junio 30 de 2014	Semestral	Director	Coordinador administrativo	Registro seguimiento a los mantenimientos locativos
		Mantenimiento de equipos	# de mantenimientos efectuados/# de mantenimientos aprobados	100%	Junio 30 de 2014	Semestral	Director	Coordinador administrativo	Registro de hoja de vida de equipos e impresoras
7. Suministrar los recursos necesarios para el normal desarrollo de las actividades de formación.	DIRECCION ORGANIZACIONAL	Suministros de recursos	# de solicitudes de abastecimiento institucional aprobadas/# del total solicitudes de abastecimiento	75%	Junio 30 de 2014	Trimestral	Coordinador administrativo	Director	Solicitudes aprobadas del total de solicitudes
	GESTION COMERCIAL, DE MERCADEO Y VENTAS	Matriculados logrados	(Preinscritos/Total de matriculados)*100	90%	Junio 30 de 2014	Semestral	Coordinador administrativo	Coordinador de Mercadeo y Ventas	Registro de nivel de posicionamiento
		Cantidad matriculados	(Matriculados/Metas establecidas Matriculados)*100	80%	Junio 30 de 2014	Semestral	Coordinador administrativo	Coordinador de Mercadeo y Ventas	informe de proyección ventas Vs ventas reales
		Cumplimiento de metas (\$)	(( \$) vendidos/( \$) presupuestados)*100 %	80%	Junio 30 de 2014	Semestral	Coordinador administrativo	Coordinador de Mercadeo y Ventas	informe de proyección ventas Vs ventas reales
	DISEÑO Y ORGANIZACIÓN CURRICULAR	Medición de la estructura curricular	Cumplimiento de parámetros establecidos en base al decreto 4904	100%	Junio 30 de 2014	Cada vez que lo requiera	Coordinador Académico	Rector	Decreto

	FORMACION LABORAL POR COMPETENCIAS	Material educativo	cumplimiento de los planes de trabajo	100%	Junio 30 de 2014	Cada vez que lo requiera	Coordinador Académico	Rector	Registro de planeadores
	GESTION DE ADQUISICIONES	Órdenes de compra	# de solicitudes de abastecimiento efectuadas/# de solicitudes de abastecimiento aprobadas	100%	Junio 30 de 2014	Semestral	Coordinador administrativo	Director	Facturas de compras (\$)

Fuente: Autor

## **12. DISEÑO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN**

El diseño del programa de formación está basado mediante los requisitos de la NTC 5581: 2011. EAFYS no contaba con un plan de estudio diseñado bajo el enfoque de competencias, por esa razón el programa tuvo que ser rediseñado para cumplir con los requisitos de la norma

### **12.1 Denominación del programa**

La denominación del programa “Atención a la Primera Infancia”, fue registrada ante la Secretaria de Educación en el año 2011 con vigencia de cinco (5) años. Esta denominación no es expresada como lo menciona la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO); el Coordinador Académico mencionó que el día en que fue registrado el programa, la Secretaria presentó una lista de posibles denominaciones, en la cual se escogió la denominación mencionada. En base a lo anterior, junto con una experta se llegó al acuerdo de continuar con la denominación con la que se encuentra, ya que la licencia de funcionamiento del programa aun se encuentra vigente pero se tomó el código que corresponde a la salida ocupacional (6372: Auxiliares del cuidado de niños).

### **12.2 Justificación del Programa**

La justificación del programa se desarrolló en base al propósito de brindar al sector productivo protección, nutrición, salud y educación para la primera infancia ofreciendo a sus estudiantes la formación necesaria para instruir a los niños en actividades que estimulen y desarrollen su crecimiento intelectual, físico y social.

### **12.3 Organización Curricular**

#### **12.3.1 Perfil de Ingreso**

El perfil de ingreso fue diseñado en base a tres criterios:

- Edad mínima
- Competencias mínimas asociadas al programa

- Nivel educativo requerido

### 12.3.2 Perfil de egreso

Para rediseñar el perfil de egreso, fue necesario revisar las unidades de aprendizaje que EAFYS contenía en su plan de estudios y clasificarlas según las competencias mínimas que la norma exige.

Para llevar a cabo esto, se identificó el código ocupacional el cual apunta el programa por medio de la Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO). Este documento proporcionó las *competencias a desempeñar*, los cuales son:

- Cuidar niños durante los juegos y otras actividades en residencias, jardines o guarderías
- Bañar, vestir y suministrar alimentos a los niños
- Apoyar a los padres en la supervisión y administración del hogar
- Entretener a los niños con actividades como la lectura de historietas y el canto
- Organizar juegos y actividades de entretenimiento
- Preparar loncheras y servir
- Guiar y ayudar a los niños a desarrollar hábitos sociales, alimenticios, de vestuario e higiene
- Presentar observaciones escritas sobre los niños al supervisor
- Asistir a reuniones de profesores para informar acerca de progresos y dificultades de los niños
- Apoyar en el mantenimiento de registros informativos
- Supervisar y cuidar niños en residencias
- Vigilar y cuidar a los niños durante el recorrido de la ruta escolar
- Vigilar las actividades de niños, preparar sus comidas y realizar otras instrucciones determinadas por su empleador.

Otro de los puntos que se trató para el desarrollo del perfil de egreso, fue enfocado hacia las competencias a desarrollar durante la formación de los estudiantes. Para esto, se tomó las Normas de Competencia Laboral con su respectivo código. Estas competencias son denominadas *Competencias Laborales Específicas*, las cuales son:

- 230101176 Promover la salud, nutrición, prácticas de vida saludable y prevenir la enfermedad de niños y niñas hasta los 6 años, frente a lineamientos de salud pública establecidos

- 230101177 Orientar prácticas educativas en los niños y niñas hasta los 6 años, de acuerdo con el plan de atención integral para la primera infancia
- 230101178 Promover la protección y restauración de los derechos y responsabilidades de la primera infancia de acuerdo con la legislación vigente
- 230101179 Promover la participación de los niños y las niñas hasta los 6 años de edad en los entornos de desarrollo social, familiar e institucional en el marco de derechos y responsabilidades

Una vez obtenidas esta información, se dio a la tarea de inspeccionar las unidades de aprendizaje existentes, contrastándolas con la denominación de cada competencia específica, para así enfocar el programa hacia las necesidades actuales del sector productivo, al mismo tiempo que se investigó y se diseñó las competencias laborales generales, ciudadanas y ambientales, actitudinales y éticas y de fundamentación tecnológica. Todo esto se reunió y se plasmó en una malla curricular, donde se muestra el enfoque de cada una de estas competencias inmersas en los módulos que contienen las unidades de aprendizaje. La siguiente figura muestra la malla curricular diseñada para el programa de formación laboral por competencias en Atención a la Primera Infancia para EAFYS.

Figura 5. Malla Curricular bajo el enfoque de competencias

MODULO	TIPO DE COMPETENCIA	CICLO 1	CICLO 2	CICLO 3
Salud Infantil	230101176 Promover la salud, nutrición, prácticas de vida saludable y prevenir la enfermedad de niños y niñas hasta los 6 años, frente a lineamientos de salud pública establecidos	Nutrición Primeros Auxilios Estimulación Temprana		
Pedagogías	230101177 Orientar prácticas educativas en los niños y niñas hasta los 6 años, de acuerdo con el plan de atención integral para la primera infancia.	Pedagogía Didáctica	Pedagogía del Lenguaje Educación Sexual	Pedagogía de las Matemáticas Pedagogía Ciencias Sociales y Naturales
Protección y Restauración Infantil	230101178 Promover la protección y restauración de los derechos y responsabilidades de la primera infancia de acuerdo con la legislación vigente	Política Pública para la Primera Infancia	Legislación Primera Infancia	
Psicología	230101179 Promover la participación de los niños y las niñas hasta los 6 años de edad en los entornos de desarrollo social, familiar e institucional en el marco de derechos y responsabilidades.	Psicología General	Psicología Evolutiva	Psicopedagogía
Lúdicas		Taller de Pintura Manualidades	Expresión Corporal Música y Lúdicas	
Inglés	240201501 Comprender textos en inglés de forma escrita y auditiva			Inglés
Proyección	Desarrollar planes de negocio de acuerdo a los requerimientos de una entidad educativa		Emprendimiento	Administración Educativa Administración del Tiempo
Ética	Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laborales y sociales			Ética
TIC'S	Adoptar mecanismos y estímulos que permitan la adecuada y eficaz utilización de los medios de comunicación masivos como contribución al mejoramiento de la educación		Informática Básica	Informática Avanzada

- Competencias Laborales Específicas
- Competencias Fundamentación Tecnológica
- Competencias Laborales Generales
- Competencias Actitudinales y éticas

Fuente: Autor

### 12.3.3 Plan de estudio

El plan de estudio contiene la organización de las actividades de formación. En base a esto, se mencionó las denominaciones de cada una de las competencias, señalando los logros que se esperan obtener y la duración que se estima para cumplir con el aprendizaje. Para esto es necesario distribuir esta intensidad de horas en cada uno de los módulos, los cuales por medio de las unidades de aprendizaje se espera que se aborden los temas que proporcionarán a los estudiantes el conocimiento de estas competencias, estos son desarrollados con la ayuda de docentes, facilitadores, tutores, instructores o formadores que en base a su perfil profesional contribuirán en este proceso.

## 13. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

### 13.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El objetivo de la documentación del sistema de gestión de la calidad es la de estandarizar y permitir que el proceso pueda ser ejecutado por cualquier persona competente. Por otro lado, permite la formalidad y la evidencia del diseño que se llevo a cabo, creando una comunicación efectiva dentro de la Institución.

Para la documentación del sistema de gestión de la calidad para EAFYS se tuvo en cuenta la siguiente figura:

Figura 6. Estructura documental del SGC para EAFYS



Fuente: Autor

**Manual de Calidad – Nivel I:** Describe el Sistema de Gestión de la Calidad que debe ser aplicado en la cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad

**Caracterización, Otros Documentos – Nivel II:** Describe las entradas y salidas de las actividades que se encuentran en el proceso. Se le denomina otros documentos a aquellos que son requeridos para el funcionamiento legal de la Institución y gestión del sistema de calidad.

**Procedimiento, Instructivos, Guías – Nivel III:** Documentos que describen la manera en que deben ser realizadas las actividades en

cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad

**Formatos y otros documentos – Nivel IV:** Documentos que presentan evidencias de las actividades que se desarrollan en cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad

## 13.2 ELEMENTOS DE PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

### 13.2.1 Encabezado

El encabezado depende del tipo de documento con el cual se requiera trabajar. Los encabezados de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se trabajan de la siguiente manera:

Tabla 9. Encabezado de documentos del SGC

Logo	Nombre del documento	Código
		Versión:
	Nombre del proceso	Fecha de Actualización:

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

Fuente: Autor

- **Logo:** Logotipo de la empresa
- **Nombre del documento:** Nombre del procedimiento, manual, instructivo, formato, caracterización, guía o programa
- **Nombre del proceso:** Nombre del proceso al que pertenece el documento
- **Código:** Nomenclatura del documento
- **Versión:** Indica el consecutivo de creación o cambios que ha obtenido el documento, iniciando con la versión 00.
- **Fecha de Vigencia:** Fecha de actualización del documento

- **Elaborado por:** Se coloca el cargo y firma de la persona que elaboró el documento
- **Revisado por:** Se coloca el cargo y firma de la persona responsable de la revisión del documento (quien debe verificar que el contenido documentado corresponda a las prácticas de la institución y que todo lo que se hace está documentado).
- **Aprobado por:** Se coloca el cargo y firma de la persona responsable de la aprobación del documento (el cual debe verificar que el documento se pueda aplicar con los recursos con que cuenta la organización y que está enmarcado dentro de las políticas de la empresa, además de darle legalidad para poderse aplicar).

### 13.2.2 Codificación de los documentos:

La codificación de los documentos se asigna de la siguiente manera, manteniendo coherencia con el sistema de gestión de la calidad:

**Estructura del Código:** XYYY-###

X representa la abreviatura para la identificación del tipo de documento, considerando la siguiente estructura:

Tabla 10. Abreviatura para la identificación de documentos

ABREVIATURA	TIPO DE DOCUMENTO
M	Manual
C	Caracterización
P	Procedimiento
I	Instructivo
PG	Programa
G	Guía
F	Formato
OD	Otro documento

Fuente: Autor

YYY representa la abreviatura para la identificación del tipo de proceso, considerando la siguiente estructura:

Tabla 11. Abreviatura para la identificación de los proceso

ABREVIATURA	PROCESO
DIO	Dirección Organizacional
CMV	Gestión Comercial, de Mercadeo y Ventas
DOC	Diseño y Organización Curricular
FLC	Formación Laboral por Competencias
RPA	Rotaciones Prácticas del Aprendiz
CSE	Certificación y Seguimiento del Egresado
CPS	Gestión a la Comunidad y Proyección Social
ATH	Atención al Talento Humano
GAD	Gestión de Adquisiciones
GIF	Gestión de Infraestructura
BIE	Bienestar Estudiantil
GCA	Gestión de la Calidad

Fuente: Autor

### Representa el número consecutivo asignado a cada uno de los documentos pertenecientes a un mismo proceso, para el control de los mismos.

### 13.2.3 Encabezado a partir de la segunda hoja

Este encabezado es aplicable a los manuales, procedimientos, instructivos del sistema de gestión de la calidad y demás documentos que se consideren necesarios.

Tabla 12. Encabezado a partir de la segunda hoja

Código:	Nombre del documento:	Versión:

Fuente: Autor

- **Código:** Se coloca el código del documento según haya sido estructurado previamente, igual al encabezado de la primera hoja del documento.
- **Nombre del documento:** Se coloca el nombre del documento, igual al título dado en el encabezado de la primera hoja.
- **Versión:** Colocar el número de versión del documento, según vayan generándose cambios o alteraciones, el cual debe ser igual o coincidente con el que está en el encabezado de la primera hoja, ya que este aplica para todo el documento

#### **13.2.4 Objetivo**

Señala la razón o finalidad que persigue el documento, el por qué y para qué está escrito el documento. Este campo debe ser aplicado en manuales, procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad. En los demás documentos su uso no es mandatorio

#### **13.2.5 Alcance**

Delimita el campo de acción del documento y describe o señala de manera breve el área, productos, servicios, procesos, actividades, etc., al que aplica o que cubre el documento, o las exclusiones que este tiene. Este campo debe ser aplicado en manuales, procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión de la Calidad. En los demás documentos su uso no es mandatorio.

#### **13.2.6 Definiciones**

Explicación de abreviaturas, términos especiales y desconocidos empleados en la redacción del documento para su mejor interpretación y comprensión

#### **13.2.7 Responsables**

Cargo de la persona responsable de asegurar la implementación del documento para cumplir el objetivo (propósito) del mismo, a través de la ejecución de las actividades descritas en el documento por los diferentes involucrados.

#### **13.2.8 Generalidades**

Directrices que enmarcan las actividades, condiciones y requerimientos que deben ser tenidas en cuenta para el mejor desarrollo y cumplimiento del documento

#### **13.2.9 Desarrollo**

Hace referencia a la descripción del proceso como tal (desarrollo del objeto del documento) el cual puede ser presentado de manera de diagrama de

flujo, texto, cuadro sinóptico, gráficos, etc., teniendo en cuenta la secuencia lógica de las actividades que toman parte en el proceso, identificando el cargo y responsable de las mismas.

### 13.2.10 Control de registros

Describe la documentación generada para evidenciar los resultados de las actividades definidas en el procedimiento o instructivo en desarrollo, es decir comprende el listado de los formatos y registros, tanto internos como externos, utilizados a lo largo del documento y se debe incluir su control de acuerdo con listado de registros del sistema de gestión de la calidad.

En esta sección se establecen los controles necesarios para el Control de los Registros en cuanto a la identificación (código y nombre del registro), responsable, el almacenamiento (ubicación), el tiempo de retención y la forma de archivo (secuencia).

Las disposiciones para el control de los registros cuando sea necesario se especifican mediante la siguiente tabla de “Control de Registros” dentro de cada documento según las siguientes directrices:

Tabla 13. Control de registros

Código	Nombre del Registro	Responsables del Registro	Ubicación	Tiempo de Retención	Secuencia
--------	---------------------	---------------------------	-----------	---------------------	-----------

Fuente: Autor

- **Código:** Incluye el código de los registros o formatos que surjan del proceso, según la estructuración de códigos ya predeterminada en la sección 6.2.2 de este documento.
- **Nombre del registro:** Colocar el nombre del documento al que hace referencia el registro el cual puede ser formato o registro.
- **Responsable del registro:** Colocar el cargo de la persona que será responsable de mantener el registro al que se hace mención.
- **Ubicación:** La ubicación física de los registros (oficina) es opcional, pero es obligatorio para definir la ubicación de registros de tipo electrónico.
- **Tiempo de retención:** Colocar el tiempo que la persona debe retener o conservar el registro por motivos de política de empresa o de ley, o de acuerdo al tiempo de duración de un contrato o necesidades de los clientes.

- **Secuencia:** Indicar de qué forma o bajo qué parámetros deberá ser archivado el registro. Ej.: Por Fecha, número consecutivo, orden alfabético, tipo de cliente, tipo de negocio, etc.

### 13.2.11 Control de cambios

Menciona si el documento ha adquirido una actualización o modificación

Tabla 14. Control de cambios

CONTROL DE DOCUMENTOS			
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO	RESPONSABLE APROBACION

Fuente: Autor

### 13.2.12 Anexos

Incluir información adicional que se considere pertinente para la comprensión, utilización y ejecución del documento, aquí son listados todos los anexos del documento tales como: Formatos que se utilizan en el desarrollo del documento, tablas, listas, formularios, gráficos, fotos, etc.

## 13.3 MANUAL DE CALIDAD

El Manual de calidad consolida toda la información documental para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de la calidad. En este documento se describe el alcance del sistema, la interacción de los procesos, los principios y valores institucionales, política y objetivos de calidad, la estructura organizacional y los procedimientos documentados.

Este documento tiene como objetivo garantizar la calidad diseñada e implementada para el servicio de formación laboral por competencias de EAFYS, contribuyendo a eludir las no conformidades que puedan afectar la oferta, donde por medio de acciones correctivas planificadas y

desarrolladas, la Institución pueda evitar la continuidad de esta y, así dar paso a la mejora continua y a la satisfacción de sus clientes. (Ver Anexo G. Manual de Calidad).

## **13.4 CARACTERIZACIÓN**

La caracterización describe las actividades particulares de un proceso que aporta información, recursos, etc., según su funcionalidad, al sistema de gestión de la calidad. Este documento describe el objetivo principal del proceso, así como la entrada de información que necesita para transformarla y, la salida que esta genera para alimentar a otros.

Para alimentar estas caracterizaciones, fue necesaria la dirección de cada uno de los responsables (asignados según la funcionalidad del proceso). La caracterización de los procesos fue realizado mediante el siguiente modelo de formato:

**Figura 7. Caracterización de los procesos**



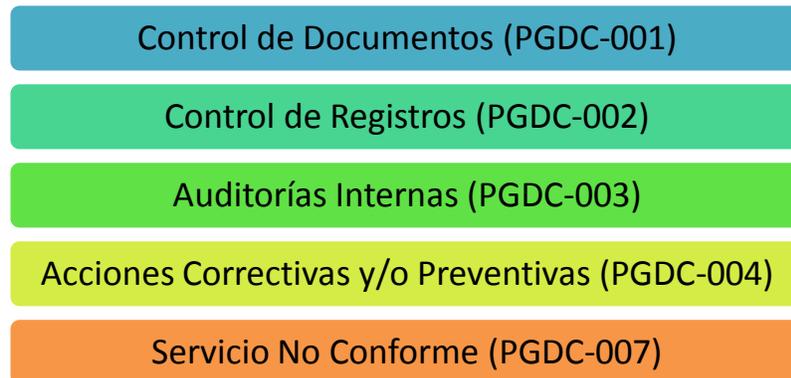
- (5) **Objetivo del proceso:** Principal función del proceso
- (6) **Alcance:** Delimitación del proceso
- (7) **Nombre y sigla del proceso:** Nombre y sigla señalados en el mapa de procesos
- (8) **Responsable del proceso:** Cargo a quien se le atribuye el proceso
- (9) **Objetivos de calidad asociados:** Objetivos de calidad que el proceso aporta para el cumplimiento de estos
- (10) **Entradas:** Información de otros procesos que se requiere para el normal funcionamiento del proceso
- (11) **Actividades:** Actividades del PHVA que el proceso realiza
- (12) **Salidas:** Generación de la información transformada para alimentar a otros procesos
- (13) **Control a las entradas:** Controles que se le realizan a la información que se necesita en donde se determina la manera, el responsable, la frecuencia y la evidencia de este control
- (14) **Control a las salidas:** Controles que se le realizan a la información generada, en donde se determina la manera, el responsable, la frecuencia y la evidencia de este control
- (15) **Ver Listado maestro de documentos internos:** Parte donde envía un vínculo a los documentos internos asociados al proceso
- (16) **Ver listado maestro de documentos externos:** Parte donde envía un vínculo a los documentos externos asociados al proceso
- (17) **Ver listado maestro de registros:** Parte donde envía un vínculo a los registros asociados al proceso
- (18) **Responsabilidad y autoridad:** Parte donde envía un vínculo a la matriz de cargos
- (19) **Indicadores de gestión:** Parte donde envía un vínculo a los indicadores de gestión correspondientes al proceso y a la medición de los objetivos de calidad
- (20) **Recursos:** Recurso humano y físico necesario que se requiere en el proceso
- (21) **Requisitos a cumplir:** Requisitos de la norma que cumple el proceso
- (22) **Mapa de procesos:** Parte donde envía un vínculo al mapa de procesos
- (23) Cargos responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento

## 13.5 PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS, GUIAS Y MANUALES

Los procedimientos describen las actividades, metodología o secuencia que se necesitan realizar para el cumplimiento de las funciones del proceso. Para esto fue necesario conocer, por parte del responsable del proceso, la manera en como ejecutaban cada tarea y así, poder evaluar la manera eficiente y eficaz para la realización de estas. Cada procedimiento proporciona guías, instructivos, manuales, programas o formatos.

La norma establece la obligatoriedad de la documentación base de seis procedimientos documentados, los cuales son para EAFYS:

**Figura 8. Procedimiento documentados obligatorios**



**Fuente: ISO 9001:2011 – NTC 5555:2011**

Estos se encuentran dentro del manual de calidad.

Los instructivos fueron diseñados con el propósito de comunicar de forma accesible y eficaz el método que se pretende utilizar frente a algunos formatos que requieren de una orientación mas específica. Estos apoyan a los procedimientos para que se desarrolle de acuerdo a lo dispuesto en el.

Las guías se encargan de proporcionar información paso a paso necesaria para cumplir un requisito de una actividad o desarrollarla.

Para EAFYS aparte del manual de calidad, se diseño otro manual que dispone de los requisitos que los cargos demandan para el desarrollo de las tareas o actividades. (Ver Anexo H. Manual de Funciones)

## 13.6 LISTADO DE LA DOCUMENTACIÓN DISEÑADA

Una vez definidas las actividades de cada proceso en la caracterización y, teniendo en cuenta los elementos de presentación de los documentos, con el apoyo de los responsables de cada proceso, se dio a la tarea de elaborar los documentos correspondientes, con el fin de asegurar la eficacia en el manejo, operatividad y control de las actividades. Estos se construyeron de acuerdo a los requisitos que exigen las normas NTC ISO 9001:2011, NTC 5555:2011 y NTC 5581:2011.

Los documentos se elaboraron con base a la complejidad de los procesos y las necesidades de estos. Una vez elaborados fue revisado por parte del responsable del proceso y aprobado por el Director.

### ***Proceso Estratégico:***

#### **Dirección organizacional**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
<b>Caracterización</b>	CDIO-001	Dirección Organizacional
<b>Otros Documentos</b>	ODDIO-001	Estructura Orgánica
<b>Procedimiento</b>	PDIO-001	Revisión al sistema de gestión de la calidad
<b>Instructivo</b>	IDIO-001	Manejo de la comunicación interna
<b>Manuales</b>	MDIO-001	Comunicación con el cliente

### ***Procesos Misionales***

#### **Gestión comercial de mercadeo y ventas**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
<b>Caracterización</b>	CCMV-001	Gestión comercial de mercadeo y ventas
<b>Procedimiento</b>	PCMV-001	Mercadeo

#### **Diseño y organización curricular**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
<b>Manual</b>	MDOC-001	Manual de Convivencia
<b>Caracterización</b>	CDOC-001	Diseño y organización curricular
<b>Otros Documentos</b>	ODDOC-001	PEI

<b>Procedimiento</b>	PDOC-001	Diseño curricular
<b>Guía</b>	GDOC-001	Elaboración de una unidad de aprendizaje

### **Formación laboral por competencias**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
<b>Caracterización</b>	CFLC-001	Formación laboral por competencias
<b>Procedimiento</b>	PFLC-001	Ejecución de la formación laboral por competencias

### **Rotaciones practicas del aprendiz**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
<b>Caracterización</b>	CRPA-001	Rotaciones practicas del aprendiz
<b>Procedimiento</b>	PRPA-001	Ejecución de rotaciones practicas

### **Gestión a la comunidad y proyección social**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
<b>Caracterización</b>	CCPS-001	Gestión a la comunidad y proyección social
<b>Procedimiento</b>	PCPS-001	Gestión de proyectos y convenios

### **Certificación y seguimiento del egresado**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
<b>Caracterización</b>	CCSE-001	Certificación y seguimiento del egresado
<b>Procedimiento</b>	PCPS-001	Certificaciones por competencia

### ***Procesos de apoyo***

#### **Atención al talento humano**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
<b>Caracterización</b>	CATH-001	Atención al talento humano
<b>Procedimiento</b>	PATH-001	Talento humano
<b>Guía</b>	GATH-001	Documentos necesarios para la contratación

<b>Instructivos</b>	IATH-001	Selección y contratación
	IATH-002	Evaluación de formación
<b>Manual</b>	MATH-001	Manual de funciones

### Gestión de adquisiciones

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
<b>Caracterización</b>	CGAD-001	Gestión de adquisiciones
<b>Procedimiento</b>	PGAD-001	Compras

### Gestión de infraestructura

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
<b>Caracterización</b>	CGIF-001	Gestión de infraestructura

<b>Procedimiento</b>	<b>PGIF-001</b>	<b>Mantenimiento</b>
<b>Instructivo</b>	IGIF-001	Plan de mantenimiento

### Bienestar estudiantil

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
<b>Caracterización</b>	CBIE-001	Bienestar estudiantil
<b>Procedimiento</b>	PBIE-001	Bienestar organizacional y ambiente de trabajo

### Gestión de calidad

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
<b>Caracterización</b>	CGDC-001	Gestión de calidad
<b>Procedimiento</b>	PGDC-001	Control de documentos
	PGDC-002	Control de registros
	PGDC-003	Auditoría interna
	PGDC-004	Acciones correctivas y preventivas
	PGDC-005	Satisfacción del cliente
	PGDC-006	Quejas y reclamos
	PGDC-007	Servicio no conforme

<b>Guía</b>	GGDC-001	Estado del documento
<b>Instructivo</b>	IGDC-001	Elaboración y presentación de documentos
	IGDC-002	Diligenciar la matriz de peligros

**Tabla 15. Documentación del sistema de gestión de la calidad<sup>14</sup>**

Para el control de la documentación (revisión, aprobación, modificación, anulación, distribución, versiones, entre otros) se cuenta con el procedimiento de control de documentos, donde este proporciona un formato para visualizar de manera general la gestión de estos. (Ver Anexo I. Listado Maestro de Documentos).

De igual forma, para el desarrollo normal de la Institución, se requiere de documentos externos que proporcionan información y apoyo para así cumplir con los requisitos legales. (Ver Anexo J. Listado Maestro de Documentos Externos)

## **13.7 REGISTROS**

Los registros representan los resultados o evidencias de cada una de las actividades que se encuentran en los procedimientos, guías, manuales o instructivos, permitiendo así observar la eficacia del sistema de gestión de la calidad implementado.

EAFYS contaba con formatos que el anterior asesor había realizado. Se revisaron y se mejoraron para que así abarcará la información necesaria que la documentación de cada proceso solicitaba. Para controlar la clasificación, ubicación, recuperación, acceso, conservación, disponibilidad, manejo y disposición final se cuenta con el procedimiento de control de registros, donde este proporciona un formato para visualizar de manera general la gestión de estos. (Ver Anexo K. Listado Maestro de Registros)

---

<sup>14</sup> Fuente: Autor

## **14. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

### **14.1 EMISIÓN DE DOCUMENTOS**

La implementación del sistema de gestión de la calidad se fue desarrollando paralelamente conforme al diseño del sistema y a la elaboración de los documentos, los cuales eran socializados para expresar la consolidación de los documentos que se construyeron para cada proceso. Los documentos eran emitidos al Representante de la Dirección, donde este se encargaba de la distribución a cada responsable, debido a que la Institución, por circunstancias internas de organización adversas, algunos trabajadores debían hacerse responsable de dos cargos. Una de las amenazas que se encontraron en esta etapa, se presentó en la medida que los trabajadores utilizaban los formatos que fueron diseñados por el anterior asesor. Con la ayuda del Representante a la Dirección, se notificó la documentación inactiva y se proporcionó los documentos actualizados para cada proceso.

Los responsables de cada proceso, fuera de la documentación requerida para estos, les fueron entregados los procedimientos de control de documentos, control de registros y acciones correctivas y preventivas, los cuales eran salvaguardados por el Representante de la Dirección mientras se incorporaba el personal requerido.

Solo los responsables de los procesos misionales, les fue emitido el procedimiento de servicio no conforme.

Nota: En el anexo no se encuentra registrada toda la documentación, sino aquella que solo se envió por correo electrónico según lo solicitado por la Institución. (Ver anexo L. Registro de entrega de documentación)

### **14.2 CAPACITACIÓN EN FORMACION DE AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD**

La capacitación se realizó los días 13 y 14 de Octubre de 2013, donde se comprendieron los siguientes temas:

- I. Interpretación de las normas NTC 5555:2011 y NTC 5581:2011 como referencias para realizar las auditorías internas
- II. Política y objetivos de calidad

- III. Mapa de procesos
- IV. Formación de auditores internos
  - a. Iniciación (programa de auditoría)
  - b. Preparación (plan de auditoría)
  - c. Ejecución (Reporte de no conformidad y acciones correctivas y/o preventivas)
  - d. Documentación (Informe de auditoría)
  - e. Seguimiento (Programa de seguimiento de reporte de no conformidades)

Este proceso fue evaluado para así seleccionar las personas capacitadas y aprobadas para realizar las auditorías internas del sistema. La convocatoria se realizó por parte del Director, reuniendo al personal de todas las sedes, dentro de las cuales, el autor participó como Coordinador de Calidad. Solo para estas personas se proporcionó el procedimiento de auditorías internas.

Nota: Cabe resaltar que alcance de este proyecto, no incluye la realización de las auditorías internas

### **14.3 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y EVALUACIÓN DOCENTE**

La encuesta de satisfacción del cliente y evaluación docente fue ejecutada solo para los estudiantes del programa de atención a la primera infancia, ya que era necesario conocer la perspectiva de los estudiantes. De lo anterior se obtuvo la siguiente información:

#### **14.3.1 Encuesta de satisfacción del estudiante (Ver Anexo M. Modelo encuesta Satisfacción del Estudiante)**

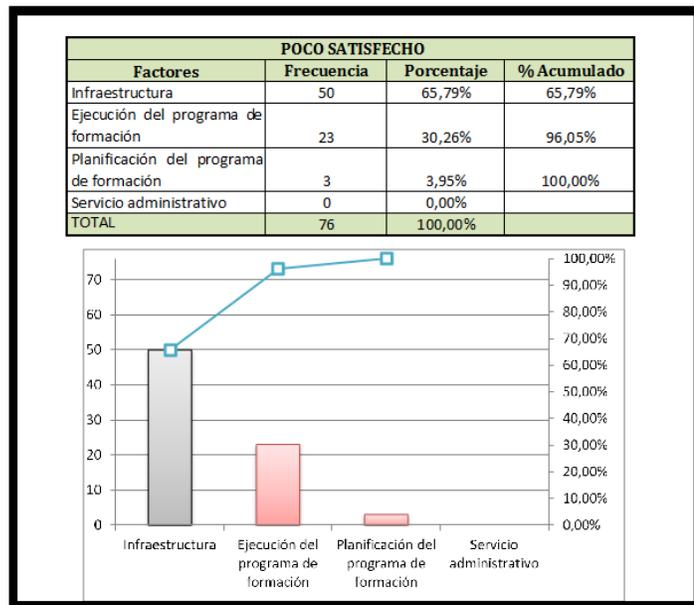
Esta encuesta se diseñó con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los estudiantes ante los servicios que la Institución ofrece en cuanto a los factores que ejecutan o apoyan el proceso de formación, los cuales son:

- Planificación del programa de formación
- Ejecución del programa de formación
- Infraestructura
- Servicio administrativo

Es necesario tener en cuenta que el servicio ofrecido, debe estar directamente relacionado con las necesidades y expectativas de los estudiantes.

Una vez aplicada la encuesta a los estudiantes del programa de atención a la primera infancia, fue tabulada la información y analizada por medio del diagrama de Pareto. Para esto se dio prioridad a las insatisfacciones y poca satisfacción en cada uno de los factores nombrados, de lo cual se obtuvo:

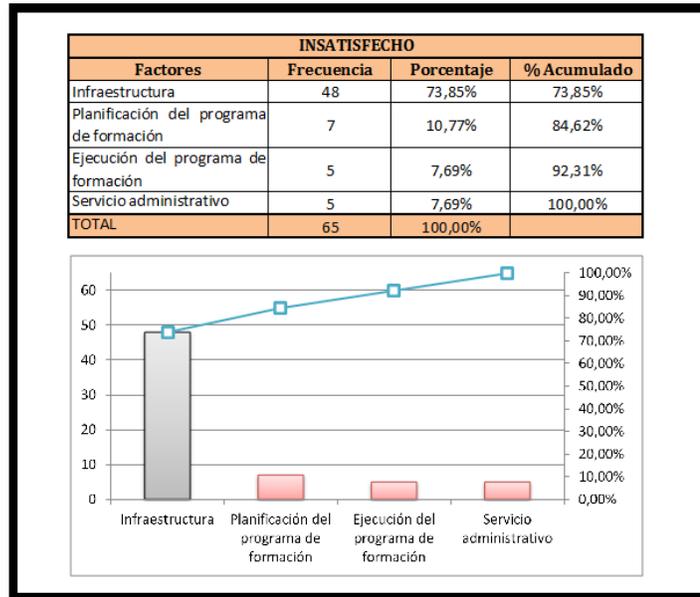
**Figura 9. Diagrama de Pareto – Poco satisfecho**



**Fuente: Autor**

**ANÁLISIS:** Con base a las encuestas ejecutadas, los pocos vitales se hallan en la infraestructura, aludiendo a inconformidad de las instalaciones y equipos presentes en la Institución por parte de los estudiantes

**Figura 10. Diagrama de Pareto – Insatisfechos**



**Fuente: Autor**

**ANÁLISIS:** En base a las encuestas ejecutadas, los pocos vitales se hallan en la infraestructura y la planificación del programa de formación, aludiendo a la inconformidad de las instalaciones y equipos así como con los contenidos teóricos, plan de estudios y competencias por adquirir.

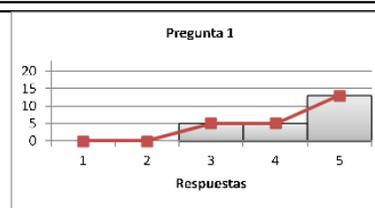
### 14.3.2 Evaluación docente (Ver Anexo N. Modelo Evaluación Docente)

Estas evaluaciones fueron ejecutadas frente a las unidades de aprendizaje que la Institución tenía antes de rediseñar el programa de formación, ya que la malla curricular se diseñó en Febrero de este año, por lo tanto, fueron tomadas las anteriores las cuales se desarrollaron en el semestre II del 2013. Estas fueron tabuladas y analizadas por medio de histogramas de frecuencia.

**Figura 11. Evaluación docente – Educación sexual**

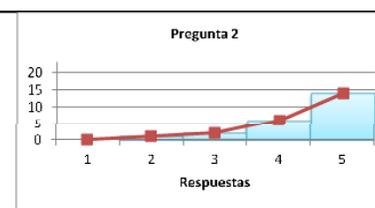
<b>UNIDAD DE OBSERVACIÓN:</b>	Estudiantes del programa de formación laboral por competencias en asistencia a la primera infancia de EAFYS		
<b>INSTRUMENTO PARA LA COLECTA DE INFORMACIÓN:</b>	Encuesta	<b>POBLACIÓN:</b>	23
<b>NATURALEZA DE LA VARIABLE:</b>	Cualitativa		
<b>NOMBRE DEL DOCENTE:</b>	RINA ESTHER FARELO	<b>ASIGNATURA:</b>	EDUCACIÓN SEXUAL

Pregunta 1				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	5	21,74%	5	21,74%
4	5	21,74%	10	43,48%
5	13	56,52%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		



- 13 estudiantes que representan el 56,52% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 10 estudiantes que representan el 43,48% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta

Pregunta 2				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	1	4,35%	1	4,35%
3	2	8,70%	3	13,04%
4	6	26,09%	9	39,13%
5	14	60,87%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		



- 14 estudiantes que representan el 60,87% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 9 estudiante que representa el 39,13% de los encuestados, se notifica estar regular frente a esta pregunta

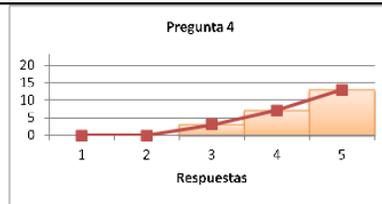
Pregunta 3				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	4	17,39%	4	17,39%
4	4	17,39%	8	34,78%
5	15	65,22%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 15 estudiantes que representan el 65,22% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 8 estudiantes que representan el 34,78% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



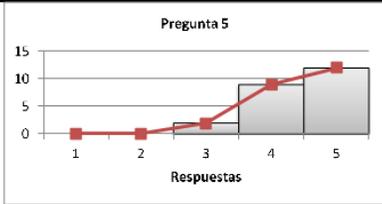
Pregunta 4				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	3	13,04%	3	13,04%
4	7	30,43%	10	43,48%
5	13	56,52%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 13 estudiantes que representan el 56,52% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 10 estudiantes que representan el 43,48% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 5				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	2	8,70%	2	8,70%
4	9	39,13%	11	47,83%
5	12	52,17%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 12 estudiantes que representan el 52,17% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 11 estudiantes que representan el 47,83% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 6				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	3	13,04%	3	13,04%
4	4	17,39%	7	30,43%
5	16	69,57%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 16 estudiantes que representan el 69,57% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 7 estudiantes que representan el 30,43% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



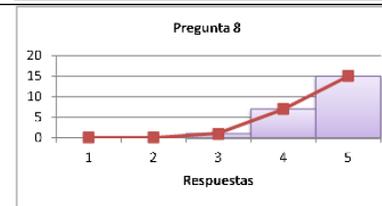
Pregunta 7				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	3	13,04%	3	13,04%
4	6	26,09%	9	39,13%
5	14	60,87%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 14 estudiantes que representan el 60,87% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 9 estudiantes que representan el 39,13% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



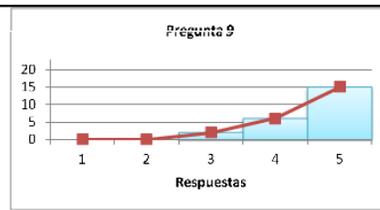
Pregunta 8				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	4,35%	1	4,35%
4	7	30,43%	8	34,78%
5	15	65,22%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 15 estudiantes que representan el 65,22% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 8 estudiantes que representa el 34,78% de los encuestados, se notifica estar entre regular y satisfecho frente a esta pregunta



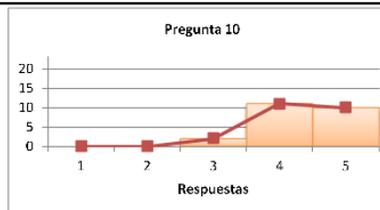
Pregunta 9				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	2	8,70%	2	8,70%
4	6	26,09%	8	34,78%
5	15	65,22%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 15 estudiantes que representan el 65,22% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 8 estudiantes que representan el 34,78% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



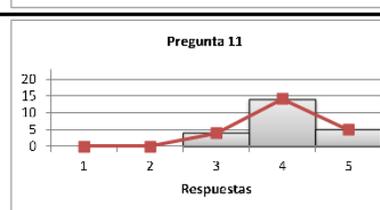
Pregunta 10				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	2	8,70%	2	8,70%
4	11	47,83%	13	56,52%
5	10	43,48%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 11 estudiantes que representan el 43,48% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 13 estudiantes que representan el 56,52% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 11				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	4	17,39%	4	17,39%
4	14	60,87%	18	78,26%
5	5	21,74%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 5 estudiantes que representan el 21,74% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 18 estudiantes que representan el 78,26% de los encuestados, se notifican estar regular y satisfechos frente a esta pregunta



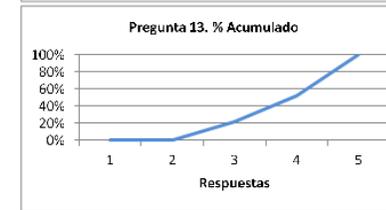
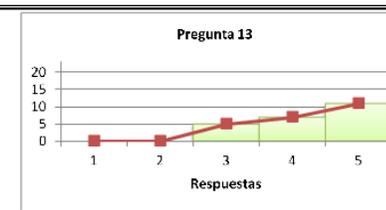
Pregunta 12				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	5	21,74%	5	21,74%
4	11	47,83%	16	69,57%
5	6	26,09%	22	96%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>96%</b>		

- 6 estudiantes que representan el 26,09% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 16 estudiantes que representan el 69,57% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



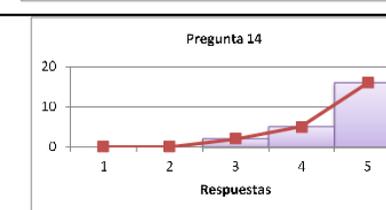
Pregunta 13				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	5	21,74%	5	21,74%
4	7	30,43%	12	52,17%
5	11	47,83%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 11 estudiantes que representan el 47,83% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 12 estudiantes que representan el 52,17% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



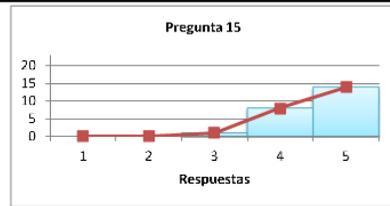
Pregunta 14				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	2	8,70%	2	8,70%
4	5	21,74%	7	30,43%
5	16	69,57%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 16 estudiantes que representan el 69,57% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 7 estudiantes que representan el 30,43% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfecho frente a esta pregunta



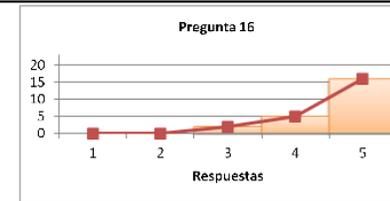
Pregunta 15				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	4,35%	1	4,35%
4	8	34,78%	9	39,13%
5	14	60,87%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 14 estudiantes que representan el 60,87% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 9 estudiantes que representa el 39,13% de los encuestados, se notifica estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



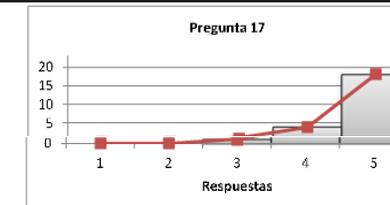
Pregunta 16				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	2	8,70%	2	8,70%
4	5	21,74%	7	30,43%
5	16	69,57%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 16 estudiantes que representan el 69,57% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 7 estudiantes que representan el 30,43% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



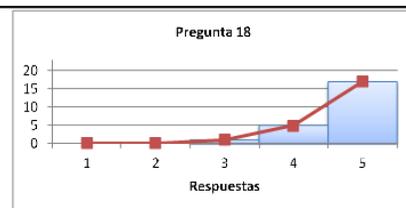
Pregunta 17				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	4,35%	1	4,35%
4	4	17,39%	5	21,74%
5	18	78,26%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 18 estudiantes que representan el 78,26% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 5 estudiantes que representan el 21,74% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 18				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	4,35%	1	4,35%
4	5	21,74%	6	26,09%
5	17	73,91%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

- 17 estudiantes que representan el 73,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 6 estudiantes que representan el 26,09% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



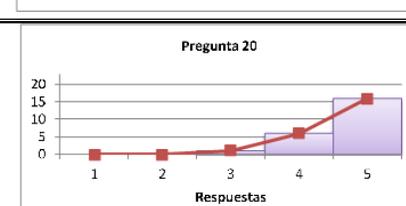
Pregunta 19				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	4,35%	1	4,35%
4	10	43,48%	11	47,83%
5	12	52,17%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

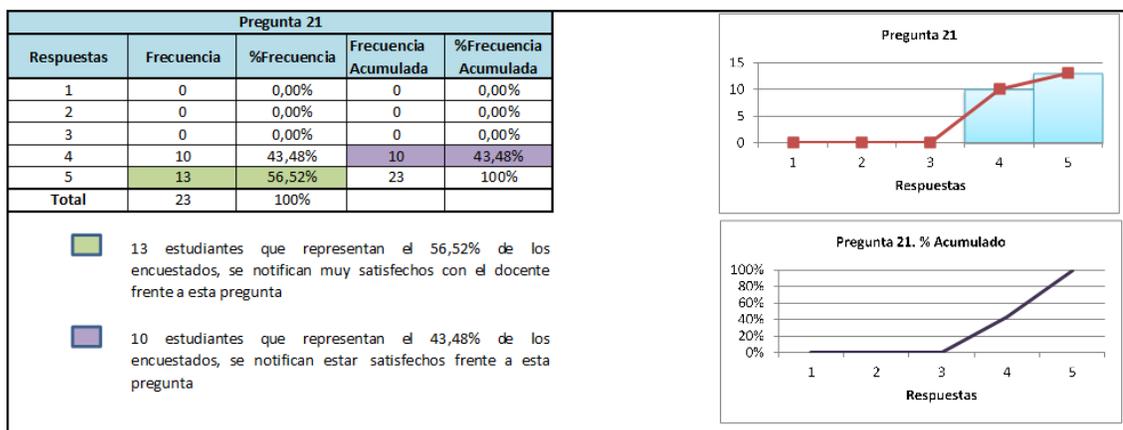
- 12 estudiantes que representan el 52,17% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 11 estudiantes que representan el 47,83% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 20				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	4,35%	1	4,35%
4	6	26,09%	7	30,43%
5	16	69,57%	23	100%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>		

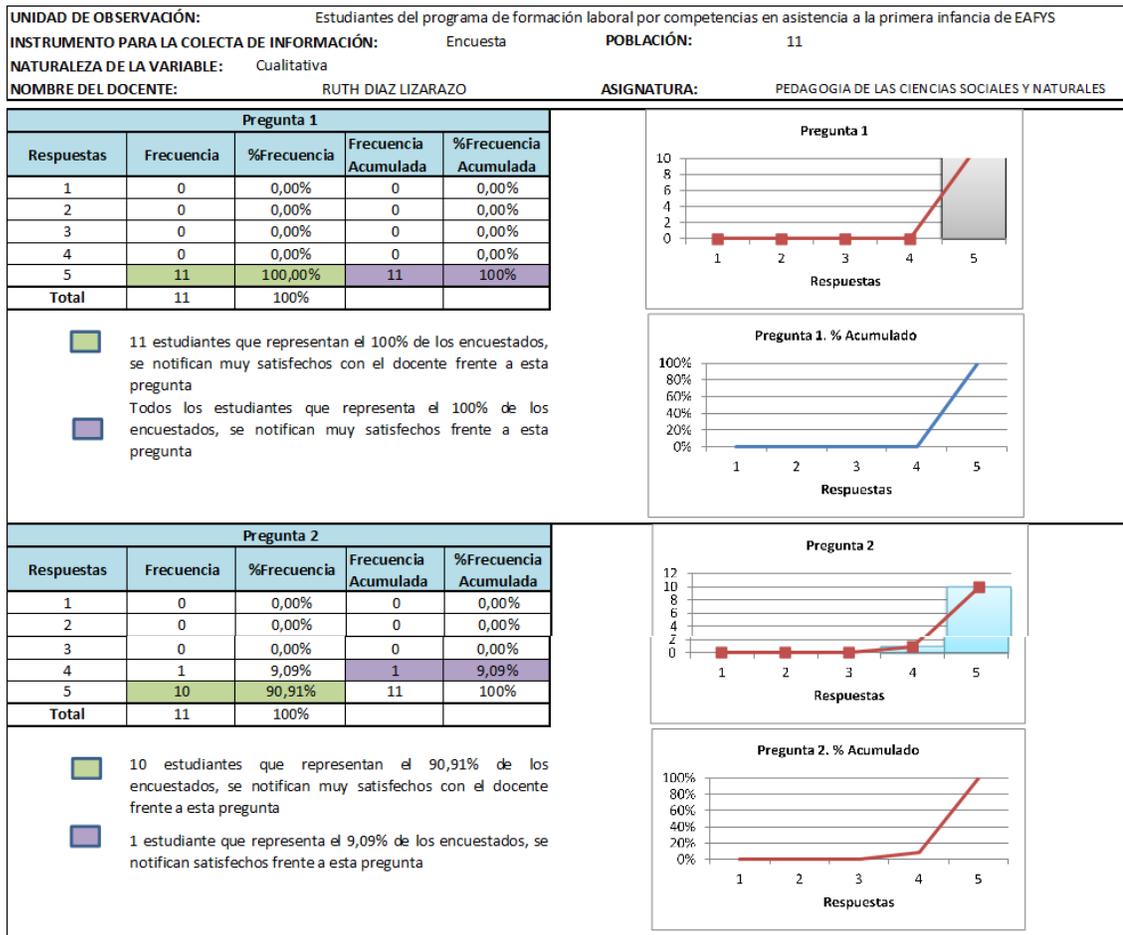
- 16 estudiantes que representan el 69,57% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 7 estudiantes que representan el 30,43% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta





Fuente: Autor

Figura 12. Evaluación docente – Pedagogía de las ciencias sociales y naturales



Pregunta 3				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	4	36,36%	4	36,36%
5	7	63,64%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

 7 estudiantes que representan el 63,64% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

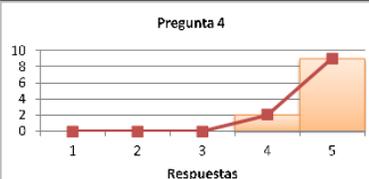
 4 estudiantes que representan el 36,36% de los encuestados, se notifican satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 4				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	18,18%	2	18,18%
5	9	81,82%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

 9 estudiantes que representan el 81,82% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

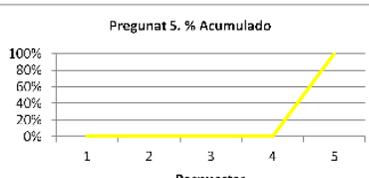
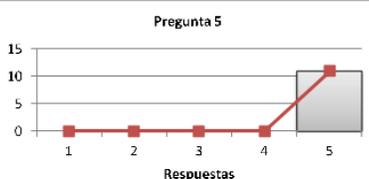
 2 estudiantes que representan el 18,18% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 5				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	11	100,00%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

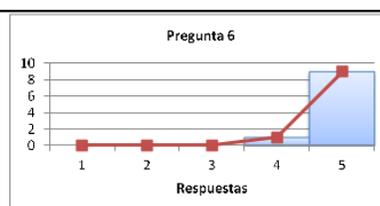
 11 estudiantes que representan el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

 Todos los estudiantes que representa el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 6				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	9,09%	1	9,09%
5	9	81,82%	10	91%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>91%</b>		

- 9 estudiantes que representan el 81,82% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiantes que representa el 9,09% de los encuestados, se notifica satisfecho frente a esta pregunta



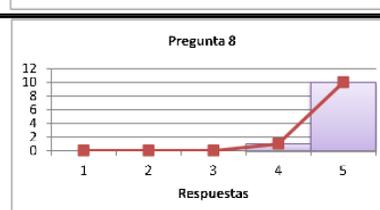
Pregunta 7				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	18,18%	2	18,18%
5	9	81,82%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 9 estudiantes que representan el 81,82% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 2 estudiantes que representan el 18,18% de los encuestados, notifica estar satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 8				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	9,09%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representa el 9,09% de los encuestados, se notifica satisfecho frente a esta pregunta



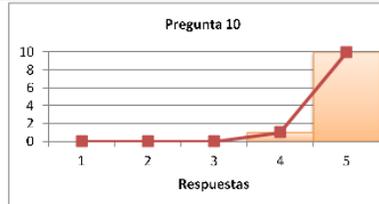
Pregunta 9				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	11	100,00%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 11 estudiantes que representan el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- Todos los estudiantes que representa el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta



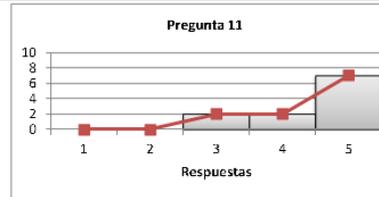
Pregunta 10				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	9,09%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representa el 9,09% de los encuestados, se notifica satisfecho frente a esta pregunta



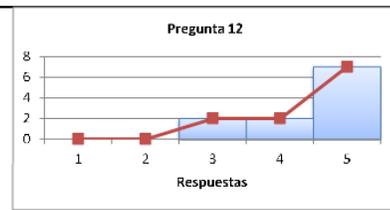
Pregunta 11				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	2	18,18%	2	18,18%
4	2	18,18%	4	36,36%
5	7	63,64%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 7 estudiantes que representan el 63,64% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 4 estudiantes que representan el 36,36% de los encuestados, notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



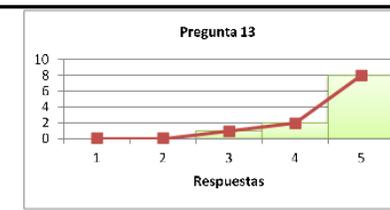
Pregunta 12				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	2	18,18%	2	18,18%
4	2	18,18%	4	36,36%
5	7	63,64%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 7 estudiantes que representan el 63,64% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 4 estudiantes que representan el 36,36% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



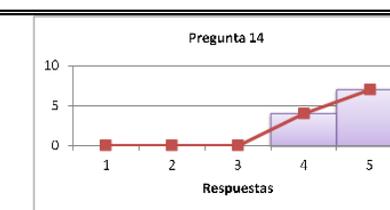
Pregunta 13				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	9,09%	1	9,09%
4	2	18,18%	3	27,27%
5	8	72,73%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 8 estudiantes que representan el 72,73% de los encuestados, se notifican satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 3 estudiantes que representan el 27,27% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



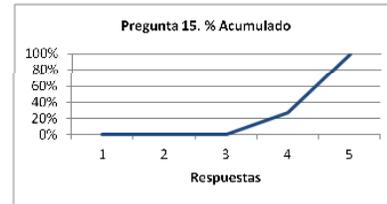
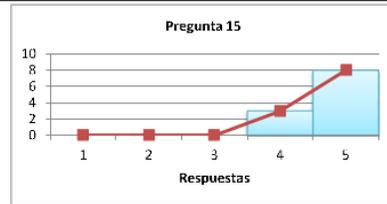
Pregunta 14				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	4	36,36%	4	36,36%
5	7	63,64%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 7 estudiantes que representan el 63,64% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 4 estudiantes que representan el 36,36% de los encuestados, se notifican estar satisfechos frente a esta pregunta



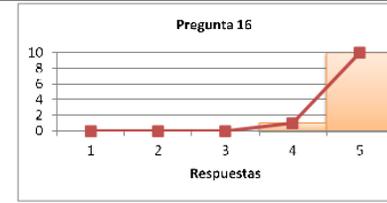
Pregunta 15				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	3	27,27%	3	27,27%
5	8	72,73%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 8 estudiantes que representan el 72,73% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 3 estudiantes que representan el 27,27% de los encuestados, se notifican estar satisfechos frente a esta pregunta



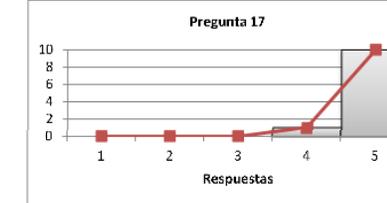
Pregunta 16				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	9,09%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representan el 9,09% de los encuestados, se notifica estar satisfecho frente a esta pregunta



Pregunta 17				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	9,09%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representa el 9,09% de los encuestados, se notifica satisfecho frente a esta pregunta



Pregunta 18				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	11	100,00%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 11 estudiantes que representan el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- Todos los estudiantes que representa el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta



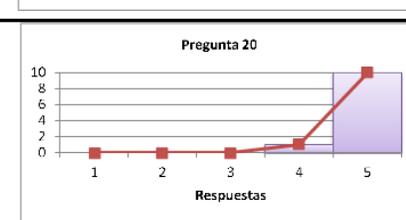
Pregunta 19				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	18,18%	2	18,18%
5	9	81,82%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

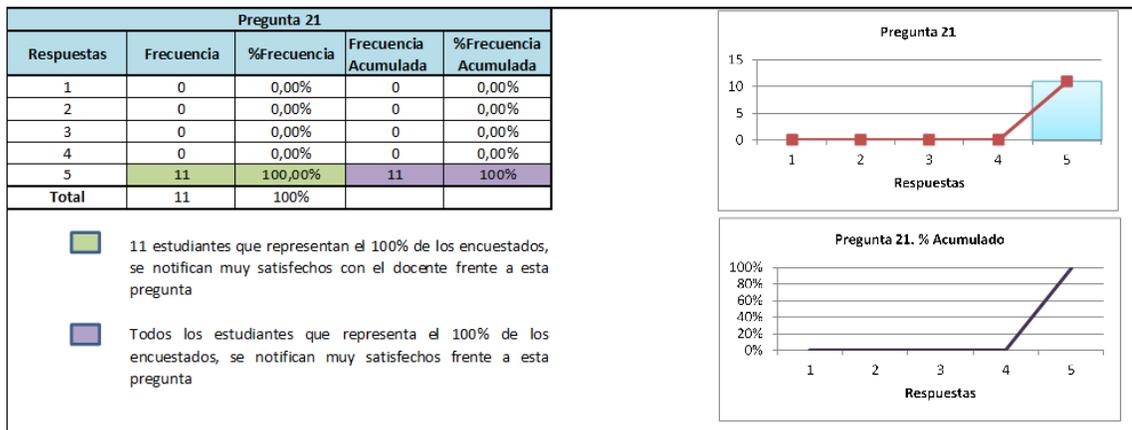
- 9 estudiantes que representan el 81,82% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 2 estudiantes que representan el 18,18% de los encuestados, se notifican satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 20				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	9,09%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

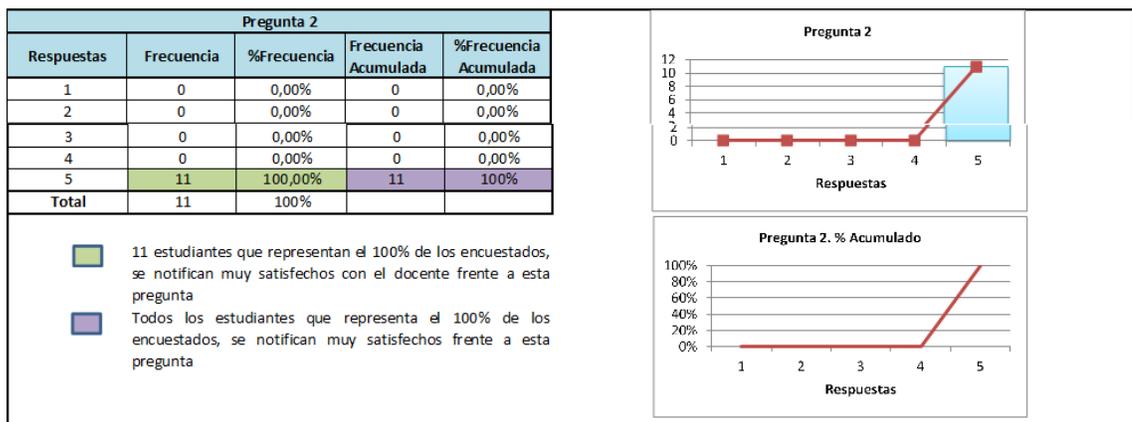
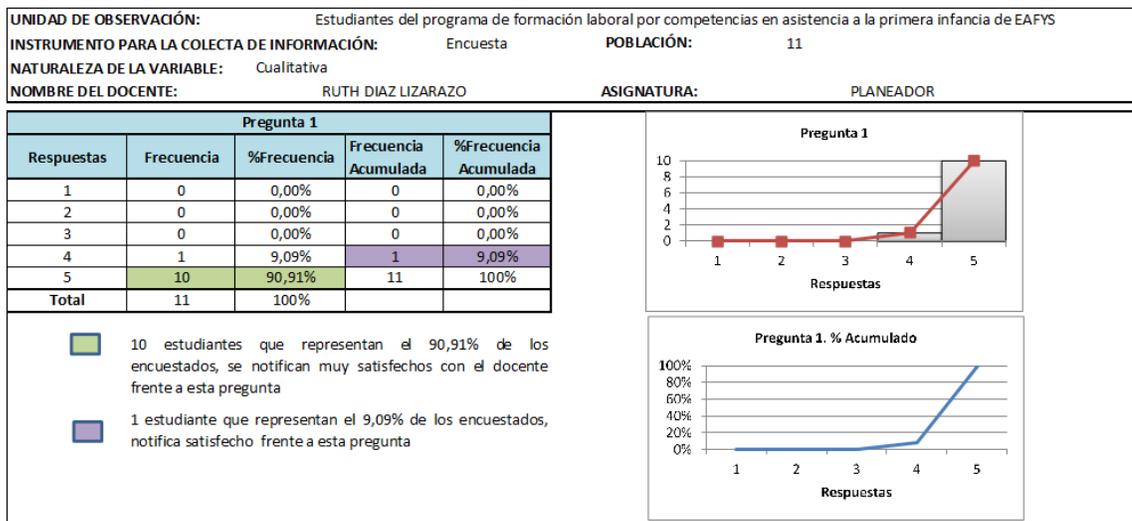
- 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representa el 9,09% de los encuestados, notifica estar satisfecho frente a esta pregunta





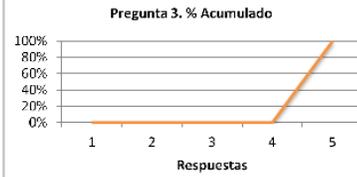
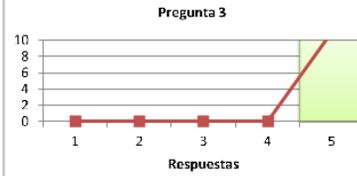
Fuente: Autor

Figura 13. Evaluación docente – Planeador



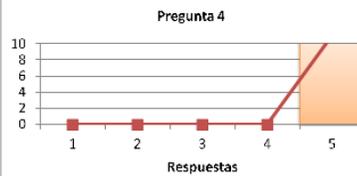
Pregunta 3				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	11	100,00%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 11 estudiantes que representan el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- Todos los estudiantes que representa el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta



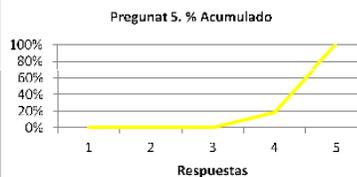
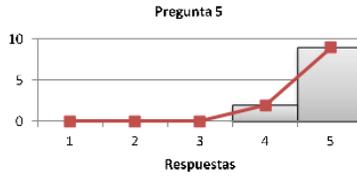
Pregunta 4				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	11	100,00%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 11 estudiantes que representan el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- Todos los estudiantes que representa el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 5				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	18,18%	2	18,18%
5	9	81,82%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 9 estudiantes que representan el 81,82% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 2 estudiantes que representan el 18,18% de los encuestados, notifican estar satisfechos frente a esta pregunta



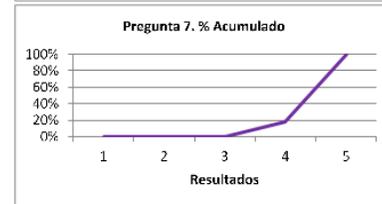
Pregunta 6				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	11	100,00%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 11 estudiantes que representan el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- Todos los estudiantes que representa el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 7				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	18,18%	2	18,18%
5	9	81,82%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

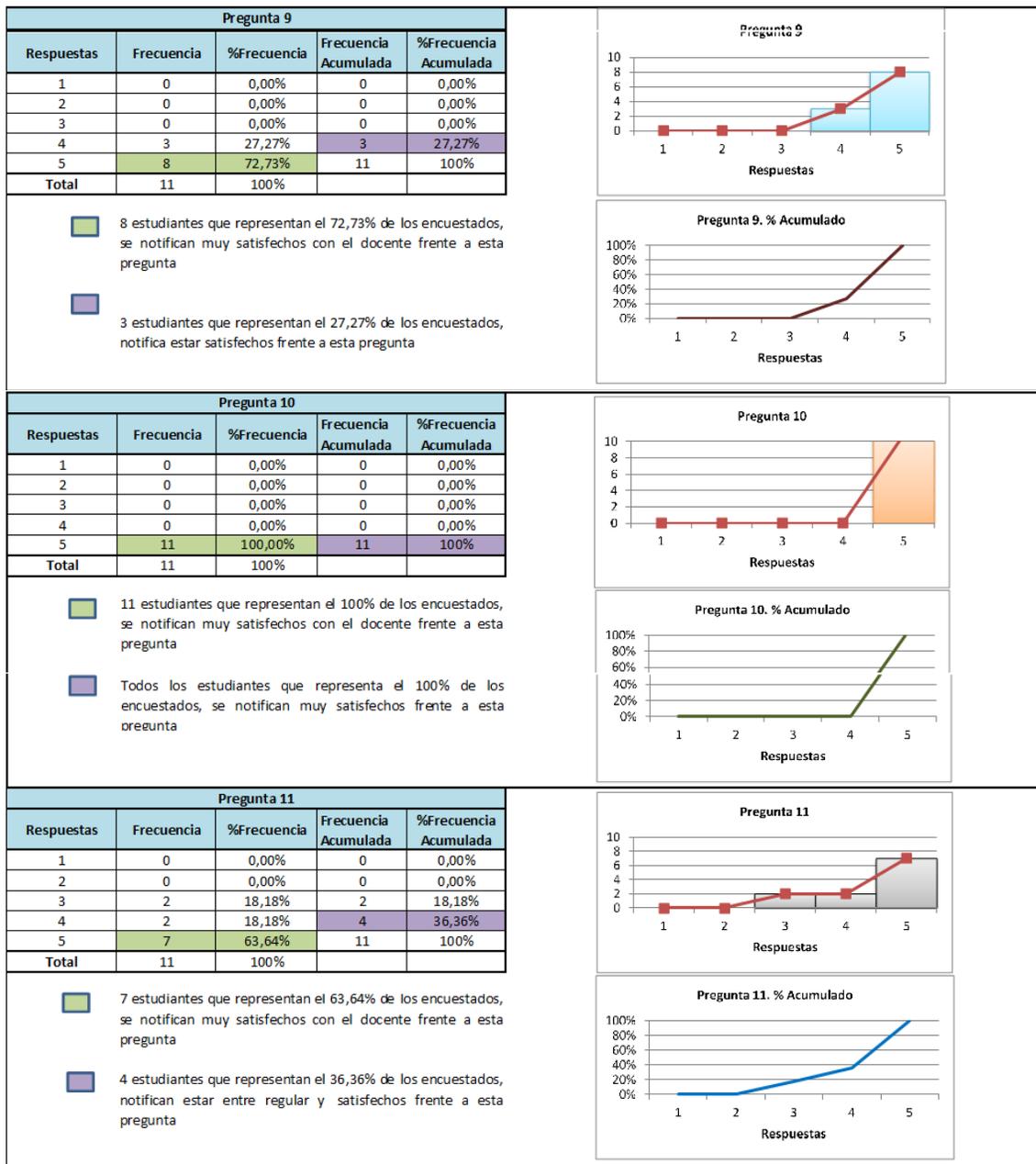
- 9 estudiantes que representan el 81,82% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 2 estudiantes que representan el 18,18% de los encuestados, notifica estar satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 8				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	11	100,00%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

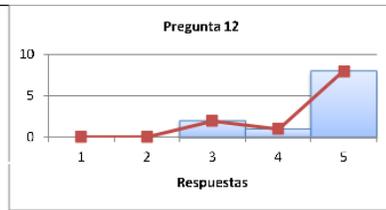
- 11 estudiantes que representan el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- Todos los estudiantes que representa el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta





Pregunta 12				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	2	18,18%	2	18,18%
4	1	9,09%	3	27,27%
5	8	72,73%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 8 estudiantes que representan el 72,73% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 3 estudiantes que representan el 27,27% de los encuestados, notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



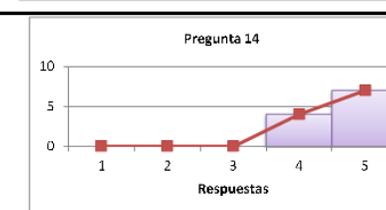
Pregunta 13				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	2	18,18%	2	18,18%
4	2	18,18%	4	36,36%
5	7	63,64%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 7 estudiantes que representan el 63,64% de los encuestados, se notifican satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 4 estudiantes que representan el 36,36% de los encuestados, notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 14				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	4	36,36%	4	36,36%
5	7	63,64%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 7 estudiantes que representan el 63,64% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 4 estudiantes que representan el 36,36% de los encuestados, notifican estar satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 15				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	18,18%	2	18,18%
5	9	81,82%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

■ 9 estudiantes que representan el 81,82% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

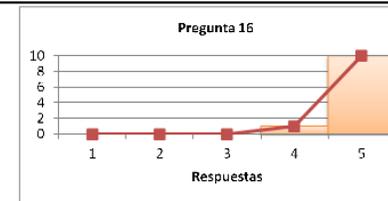
■ 2 estudiantes que representan el 18,18% de los encuestados, notifican estar satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 16				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	9,09%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

■ 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

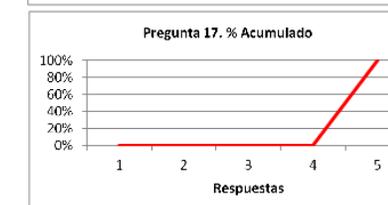
■ 1 estudiante que representan el 9,09% de los encuestados, notifica estar satisfecho frente a esta pregunta



Pregunta 17				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	11	100,00%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

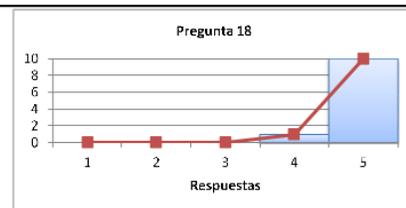
■ 11 estudiantes que representan el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

■ Todos los estudiantes que representa el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 18				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	9,09%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representa el 9,09% de los encuestados, notifican estar satisfecho frente a esta pregunta



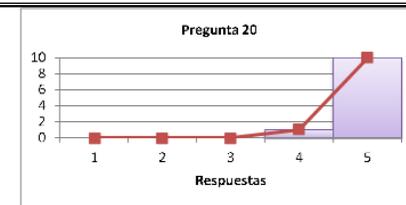
Pregunta 19				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	11	100,00%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

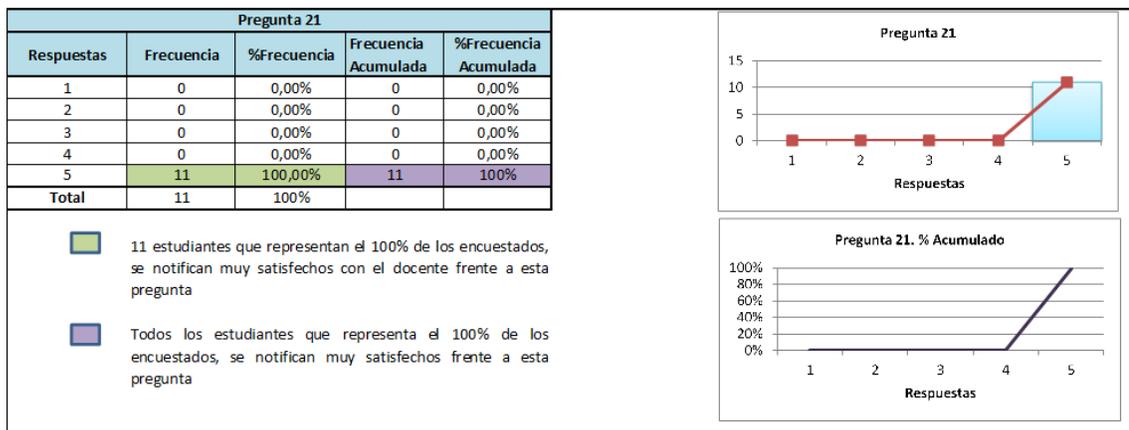
- 11 estudiantes que representan el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- Todos los estudiantes que representa el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 20				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	9,09%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

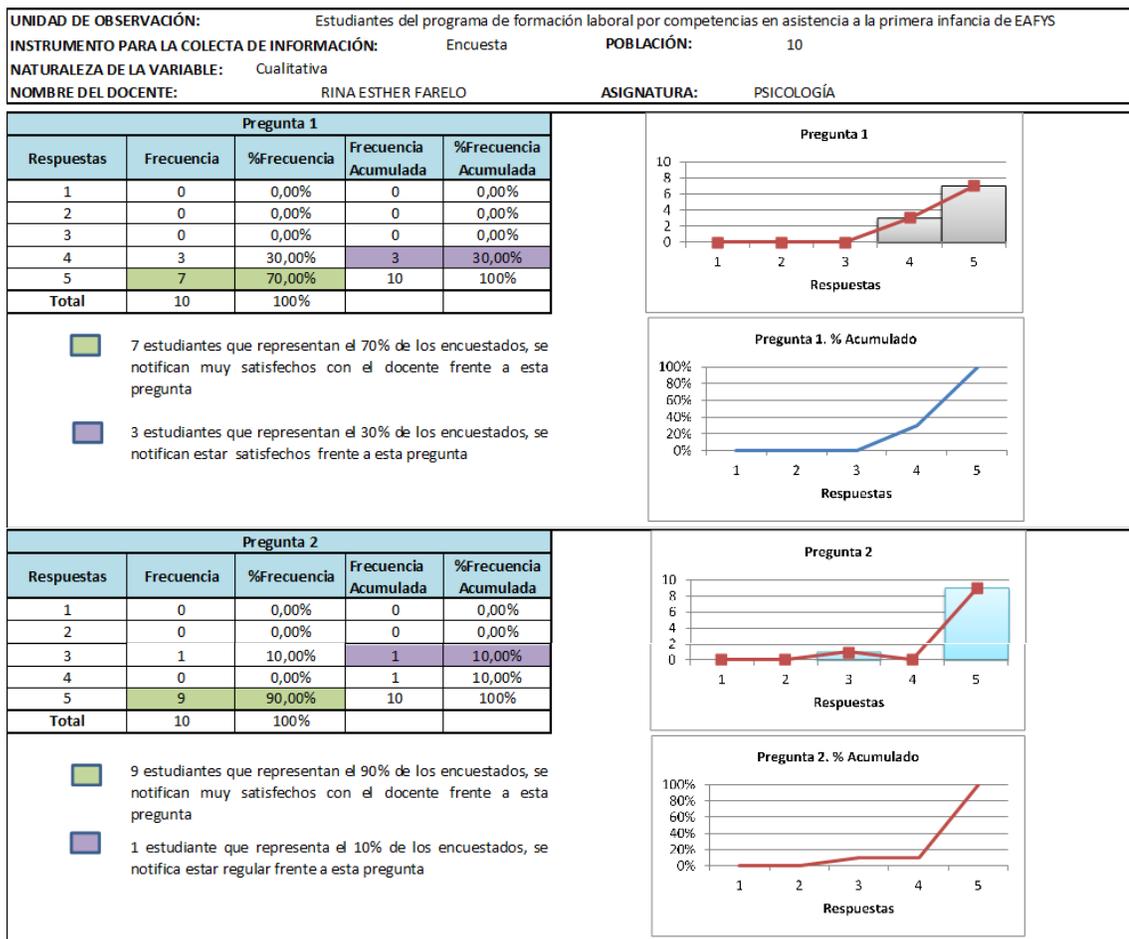
- 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representa el 9,09% de los encuestados, notifica estar satisfecho frente a esta pregunta





Fuente: Autor

Figura 14. Evaluación docente – Psicología



Pregunta 3				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	20,00%	2	20,00%
5	8	80,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

 8 estudiantes que representan el 80% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

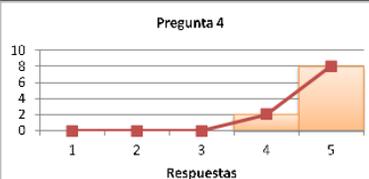
 2 estudiantes que representan el 20% de los encuestados, se notifican estar satisfechos



Pregunta 4				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	20,00%	2	20,00%
5	8	80,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

 8 estudiantes que representan el 80% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

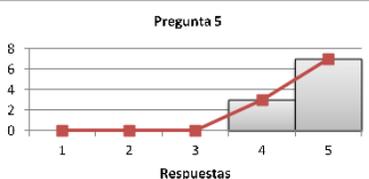
 2 estudiantes que representan el 20% de los encuestados, se notifican estar satisfechos



Pregunta 5				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	3	30,00%	3	30,00%
5	7	70,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

 7 estudiantes que representan el 70% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

 3 estudiantes que representan el 30% de los encuestados, se notifican estar satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 6				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	20,00%	2	20,00%
5	8	80,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

 8 estudiantes que representan el 80% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

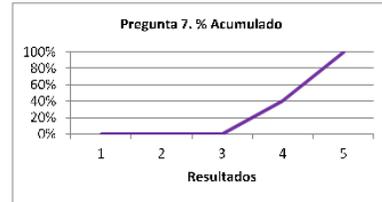
 2 estudiantes que representan el 20% de los encuestados, se notifican estar satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 7				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	4	40,00%	4	40,00%
5	6	60,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

 6 estudiantes que representan el 60% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

 4 estudiantes que representan el 40% de los encuestados, se notifican estar satisfechos frente a esta pregunta

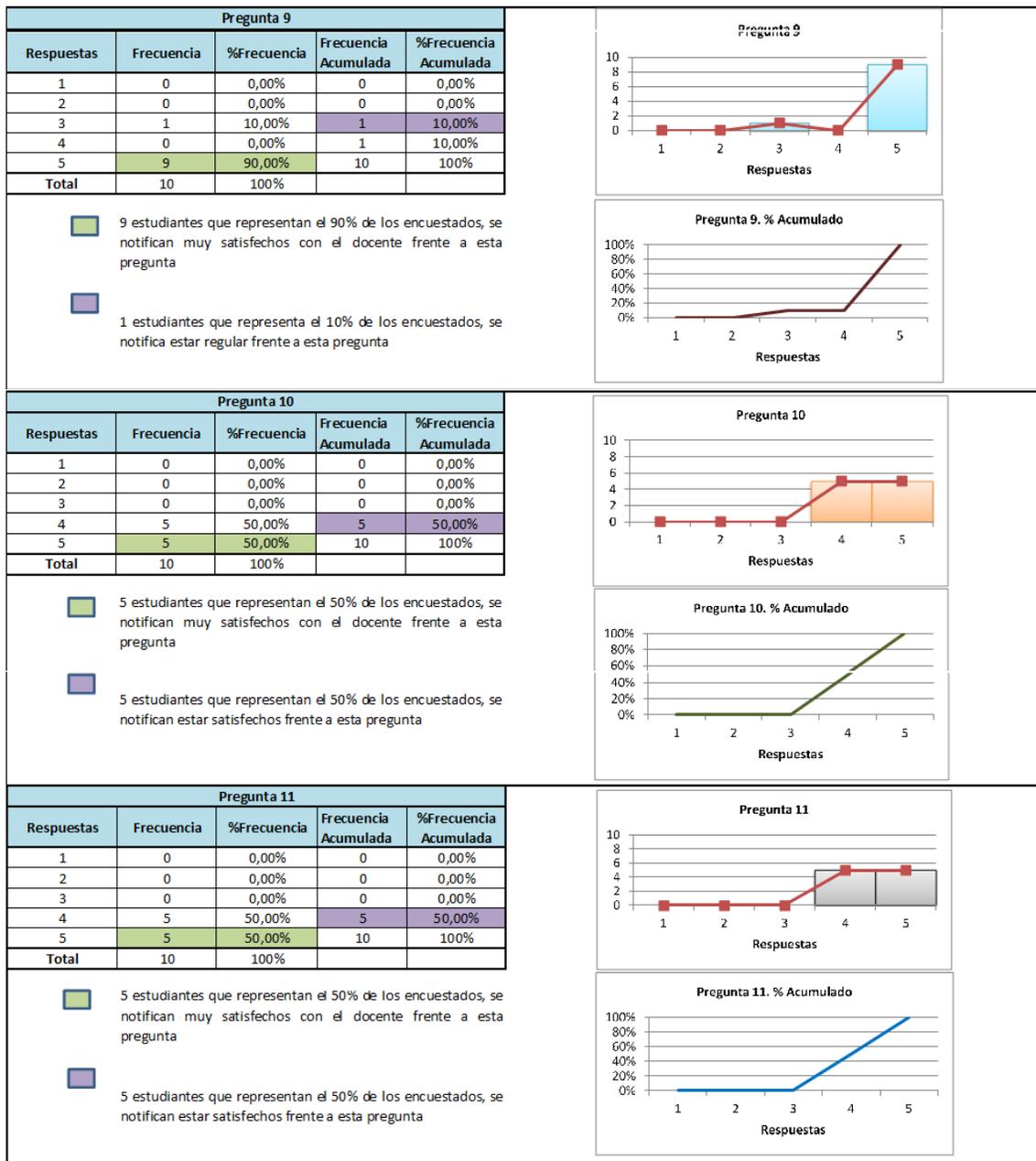


Pregunta 8				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	10,00%	1	10,00%
5	9	90,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

 9 estudiantes que representan el 90% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

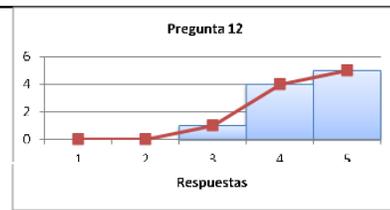
 1 estudiantes que representa el 10% de los encuestados, se notifica estar satisfecho frente a esta pregunta





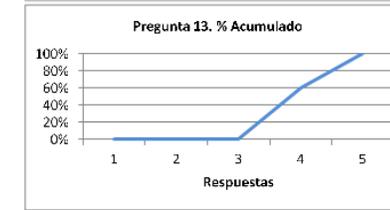
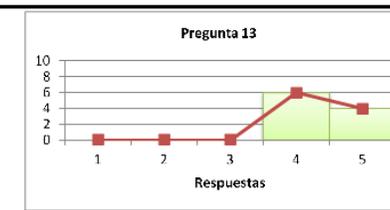
Pregunta 12				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	10,00%	1	10,00%
4	4	40,00%	5	50,00%
5	5	50,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

- 5 estudiantes que representan el 50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 5 estudiantes que representan el 50% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



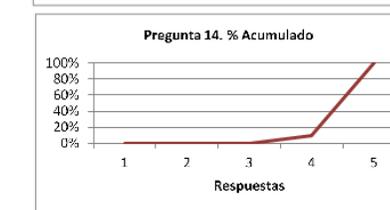
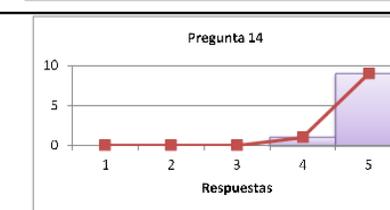
Pregunta 13				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	6	60,00%	6	60,00%
5	4	40,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

- 4 estudiantes que representan el 40% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 6 estudiantes que representan el 60% de los encuestados, se notifican estar satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 14				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	10,00%	1	10,00%
5	9	90,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

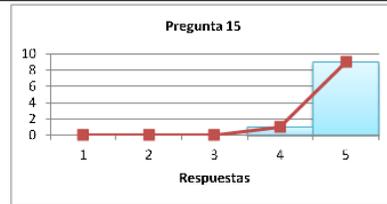
- 9 estudiantes que representan el 90% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiantes que representa el 10% de los encuestados, se notifica estar satisfecho frente a esta pregunta



Pregunta 15				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	10,00%	1	10,00%
5	9	90,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

 9 estudiantes que representan el 90% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

 1 estudiantes que representa el 10% de los encuestados, se notifica estar satisfecho frente a esta pregunta



Pregunta 16				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	20,00%	2	20,00%
5	8	80,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

 8 estudiantes que representan el 80% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

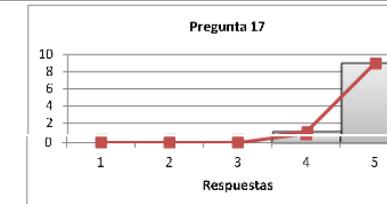
 2 estudiantes que representan el 20% de los encuestados, se notifican estar satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 17				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	10,00%	1	10,00%
5	9	90,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

 9 estudiantes que representan el 90% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

 1 estudiantes que representa el 10% de los encuestados, se notifica estar satisfecho frente a esta pregunta



Pregunta 18				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	20,00%	2	20,00%
5	8	80,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

 8 estudiantes que representan el 80% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

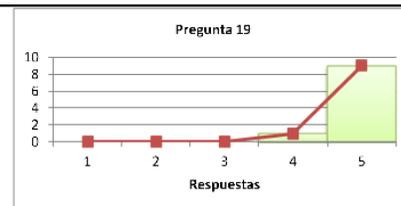
 2 estudiantes que representan el 20% de los encuestados, se notifican estar satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 19				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	10,00%	1	10,00%
5	9	90,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

 9 estudiantes que representan el 90% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

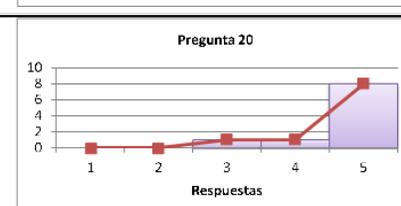
 1 estudiantes que representa el 10% de los encuestados, se notifica estar satisfecho frente a esta pregunta

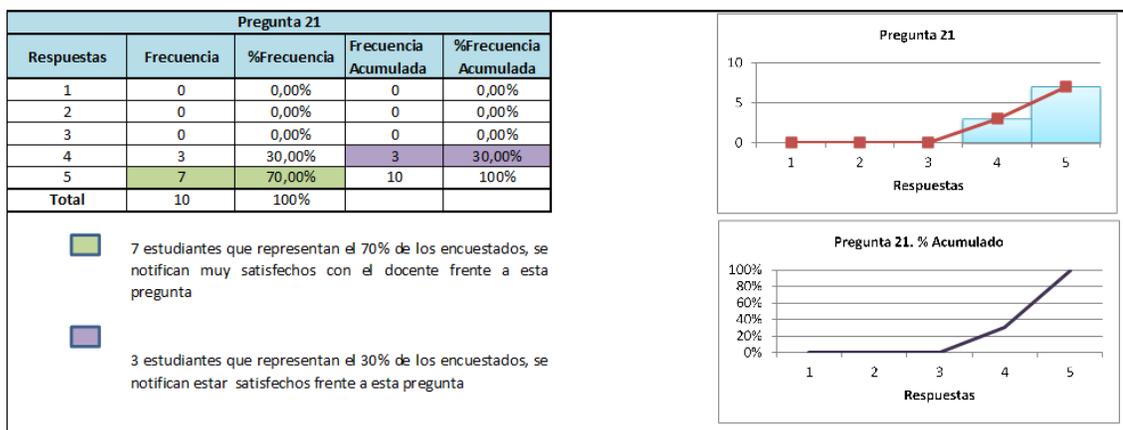


Pregunta 20				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	10,00%	1	10,00%
4	1	10,00%	2	20,00%
5	8	80,00%	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>		

 8 estudiantes que representan el 80% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

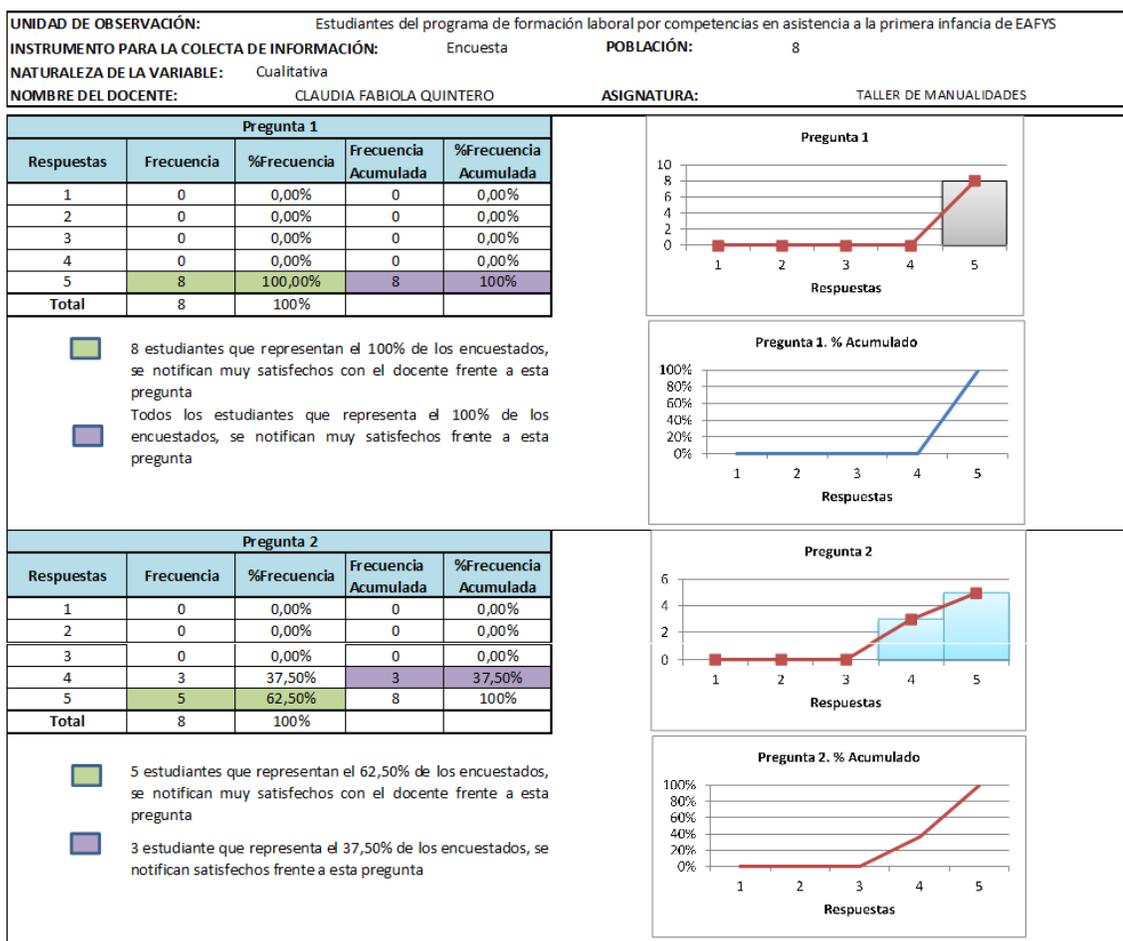
 2 estudiantes que representan el 20% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta





Fuente: Autor

Figura 15. Evaluación docente – Taller de manualidades



Pregunta 3				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	12,50%	1	12,50%
5	7	87,50%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

 7 estudiantes que representan el 87,50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

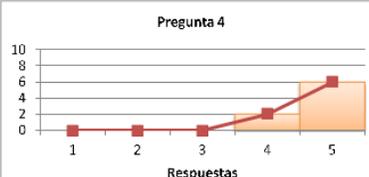
 1 estudiantes que representan el 12,50% de los encuestados, se notifican satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 4				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	25,00%	2	25,00%
5	6	75,00%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

 6 estudiantes que representan el 75,00% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

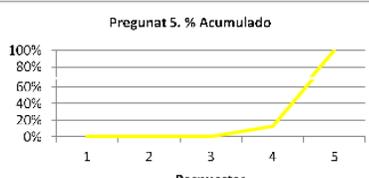
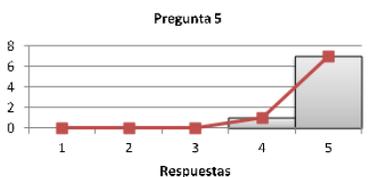
 2 estudiantes que representan el 25,00% de los encuestados, se notifican satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 5				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	12,50%	1	12,50%
5	7	87,50%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

 7 estudiantes que representan el 87,50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

 1 estudiante que representa el 12,50% de los encuestados, se notifica satisfecho frente a esta pregunta



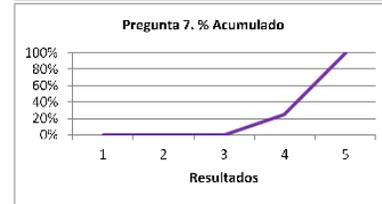
Pregunta 6				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	8	100,00%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

- 8 estudiantes que representan el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- Todos los estudiantes que representa el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 7				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	25,00%	2	25,00%
5	6	75,00%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

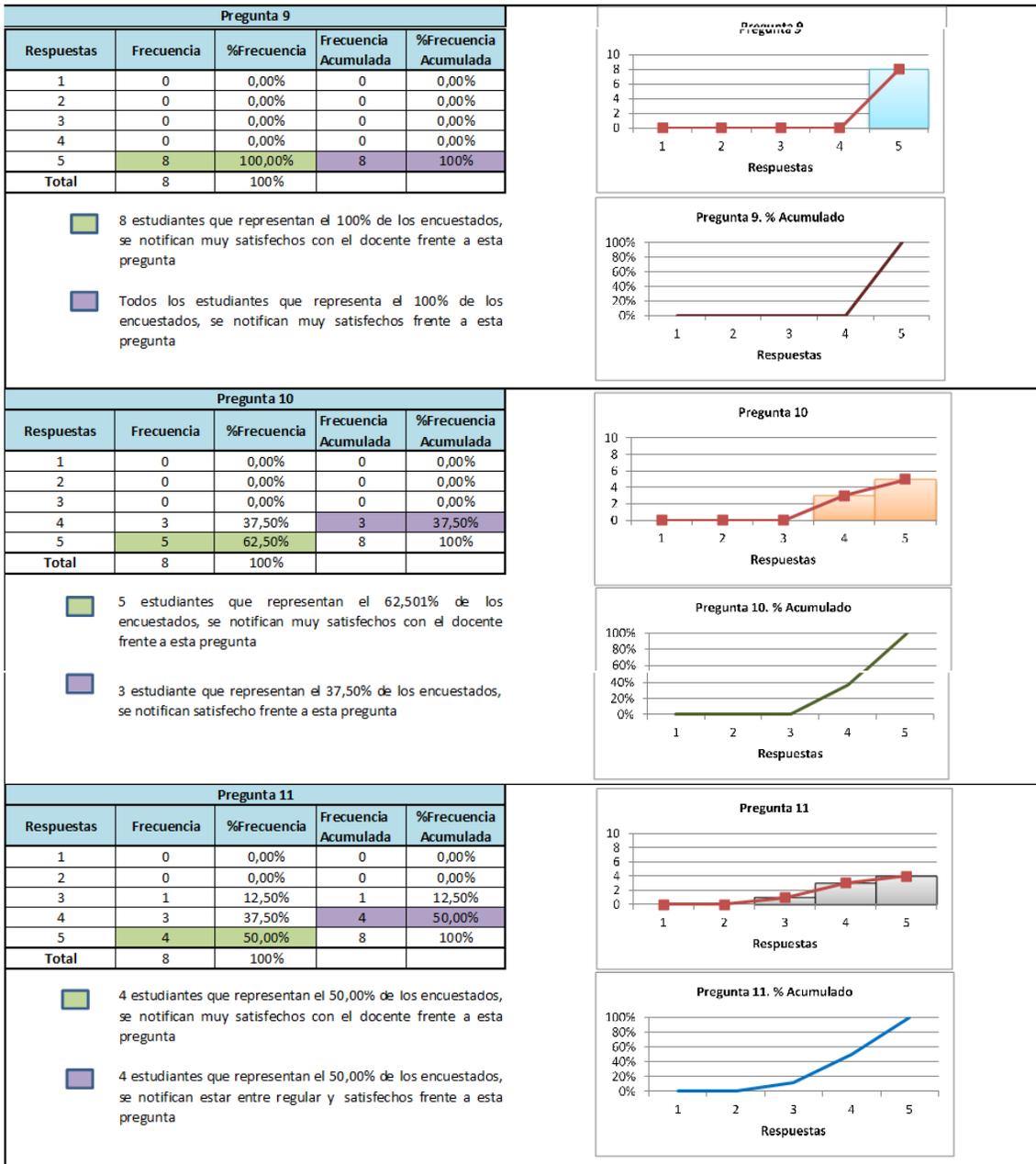
- 6 estudiantes que representan el 75,00% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 2 estudiantes que representan el 25,00% de los encuestados, se notifican estar satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 8				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	8	100,00%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

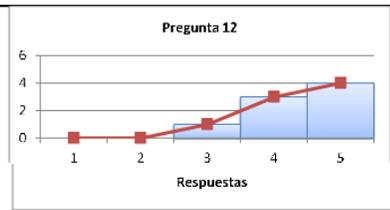
- 8 estudiantes que representan el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- Todos los estudiantes que representa el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta





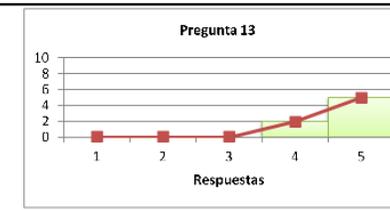
Pregunta 12				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	12,50%	1	12,50%
4	3	37,50%	4	50,00%
5	4	50,00%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

- 4 estudiantes que representan el 50,00% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 4 estudiantes que representan el 50,00% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



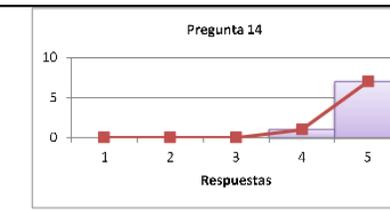
Pregunta 13				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	25,00%	2	25,00%
5	5	62,50%	7	88%
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>88%</b>		

- 5 estudiantes que representan el 62,50% de los encuestados, se notifican satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 2 estudiantes que representan el 25,00% de los encuestados, se notifican satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 14				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	12,50%	1	12,50%
5	7	87,50%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

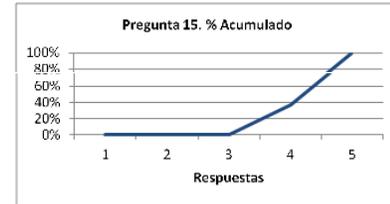
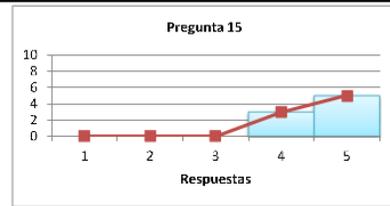
- 7 estudiantes que representan el 87,50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representa el 12,50% de los encuestados, se notifica estar satisfecho frente a esta pregunta



Pregunta 15				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	3	37,50%	3	37,50%
5	5	62,50%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

 5 estudiantes que representan el 62,50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

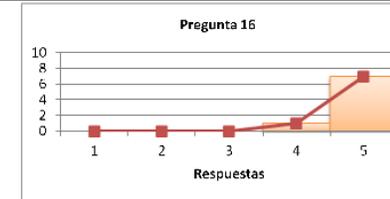
 3 estudiantes que representan el 37,50% de los encuestados, se notifican estar satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 16				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	12,50%	1	12,50%
5	7	87,50%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

 7 estudiantes que representan el 87,50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

 1 estudiante que representan el 12,50% de los encuestados, se notifica estar satisfecho frente a esta pregunta



Pregunta 17				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	12,50%	1	12,50%
5	7	87,50%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

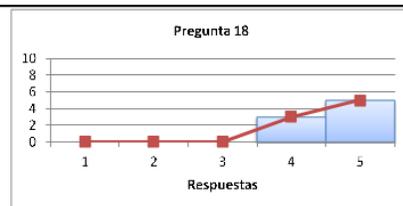
 7 estudiantes que representan el 87,50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

 1 estudiante que representan el 12,50% de los encuestados, se notifica estar satisfecho frente a esta pregunta



Pregunta 18				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	3	37,50%	3	37,50%
5	5	62,50%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

- 5 estudiantes que representan el 62,50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 3 estudiantes que representan el 37,50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta



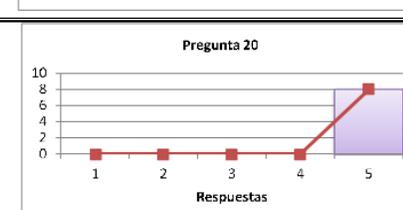
Pregunta 19				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	25,00%	2	25,00%
5	6	75,00%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

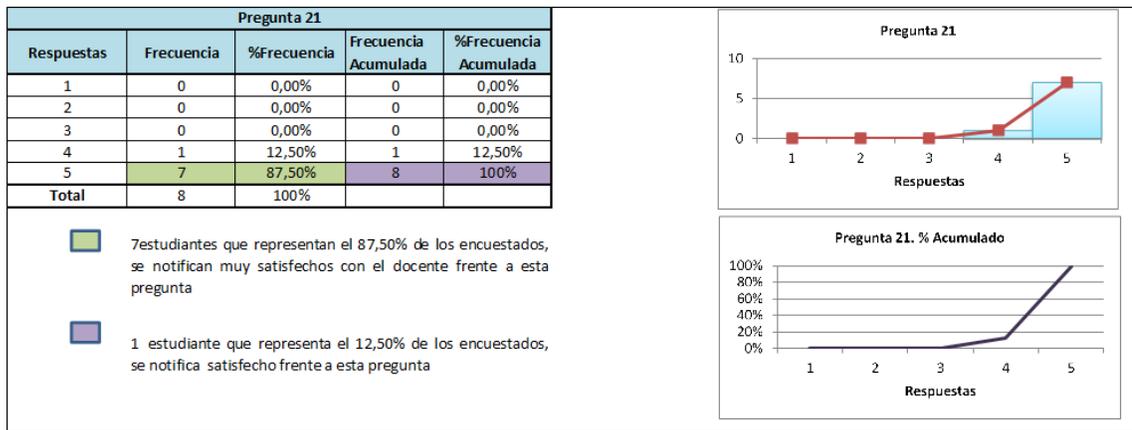
- 6 estudiantes que representan el 75,00% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 2 estudiantes que representan el 25,00% de los encuestados, se notifican satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 20				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	0	0,00%	0	0,00%
5	8	100,00%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

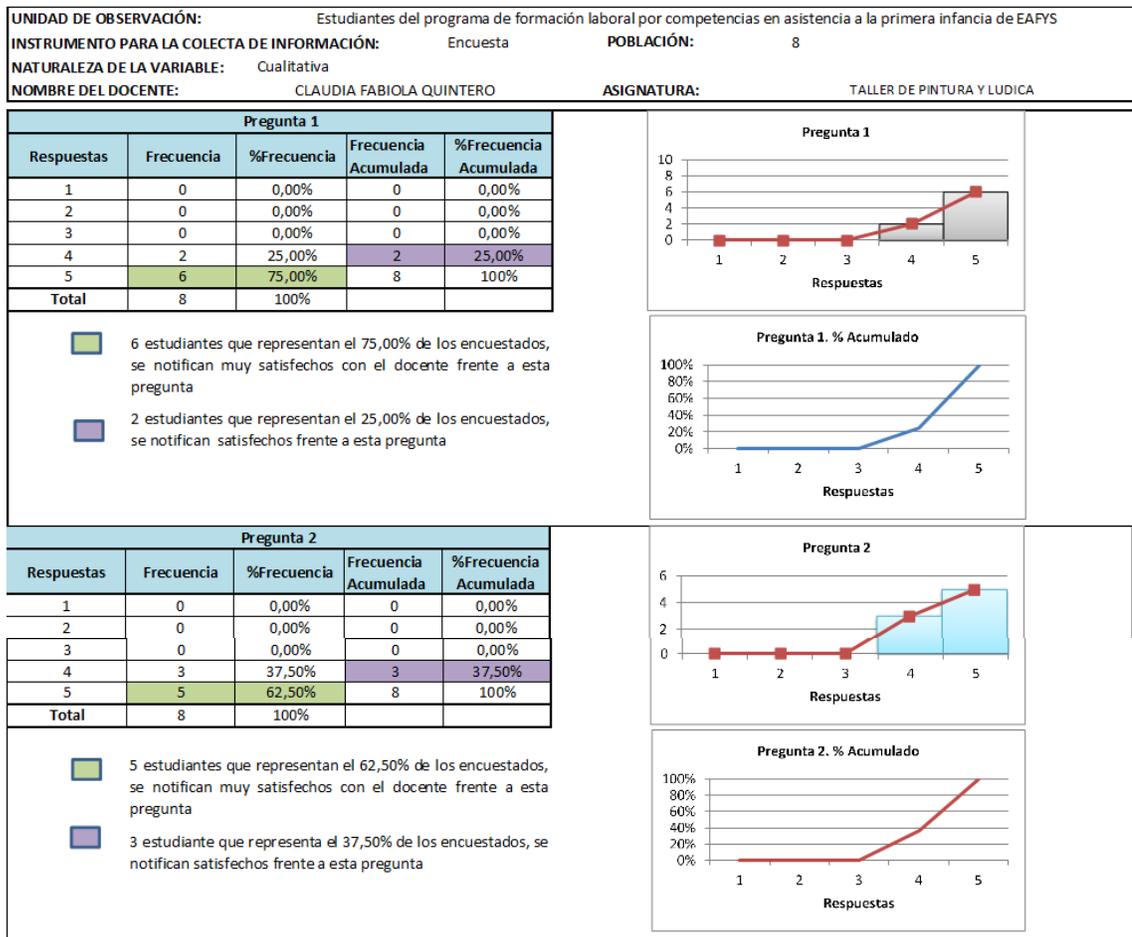
- 8 estudiantes que representan el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- Todos los estudiantes que representa el 100% de los encuestados, se notifican muy satisfechos frente a esta pregunta





Fuente: Autor

Figura 16. Evaluación docente – Taller de pintura y lúdica



Pregunta 3				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	25,00%	2	25,00%
5	6	75,00%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

■ 6 estudiantes que representan el 75,00% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

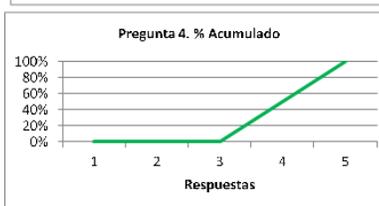
■ 2 estudiantes que representan el 25,00% de los encuestados, se notifican satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 4				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	4	50,00%	4	50,00%
5	4	50,00%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

■ 4 estudiantes que representan el 50,00% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

■ 4 estudiantes que representan el 50,00% de los encuestados, se notifican satisfechos frente a esta pregunta

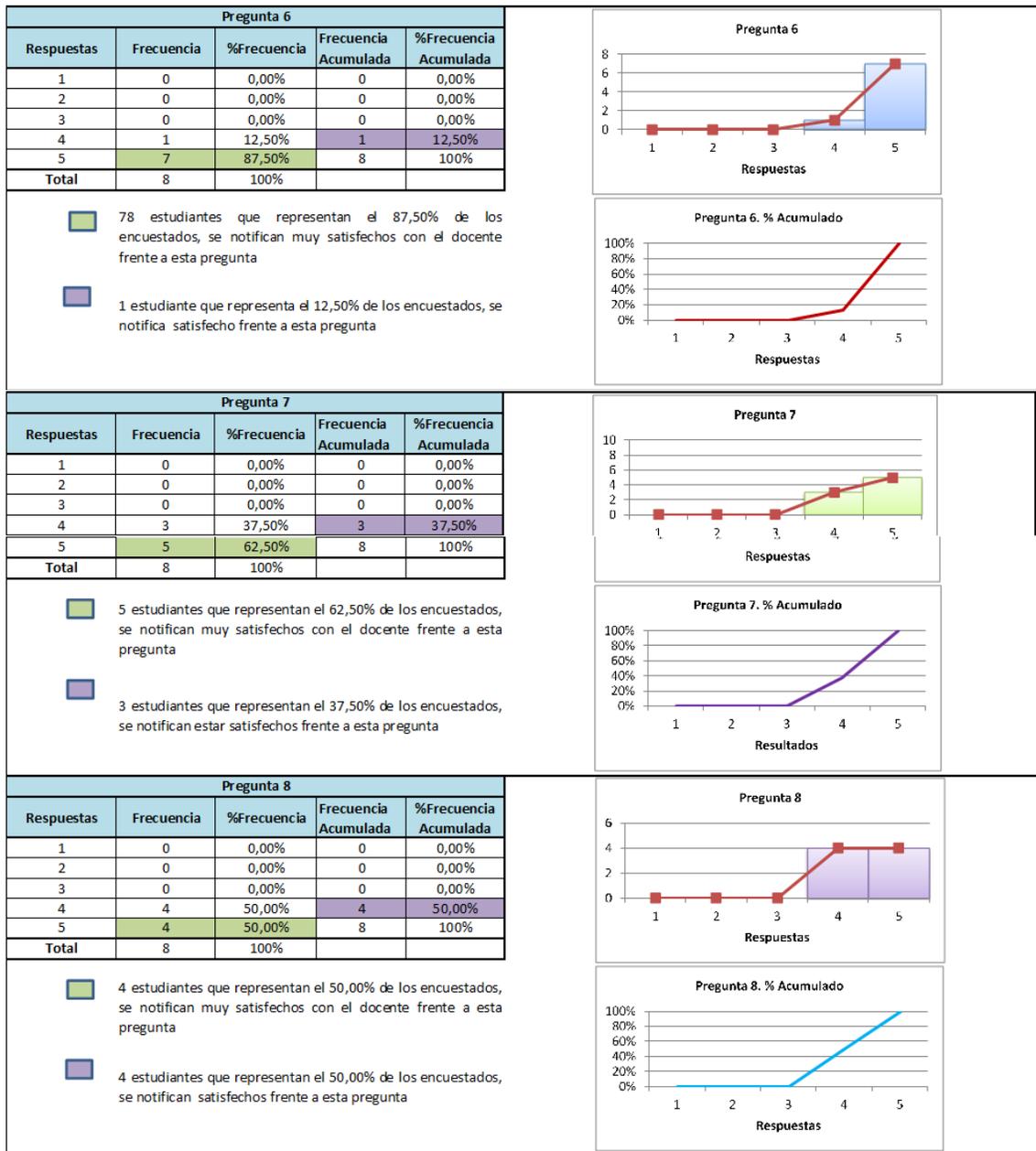


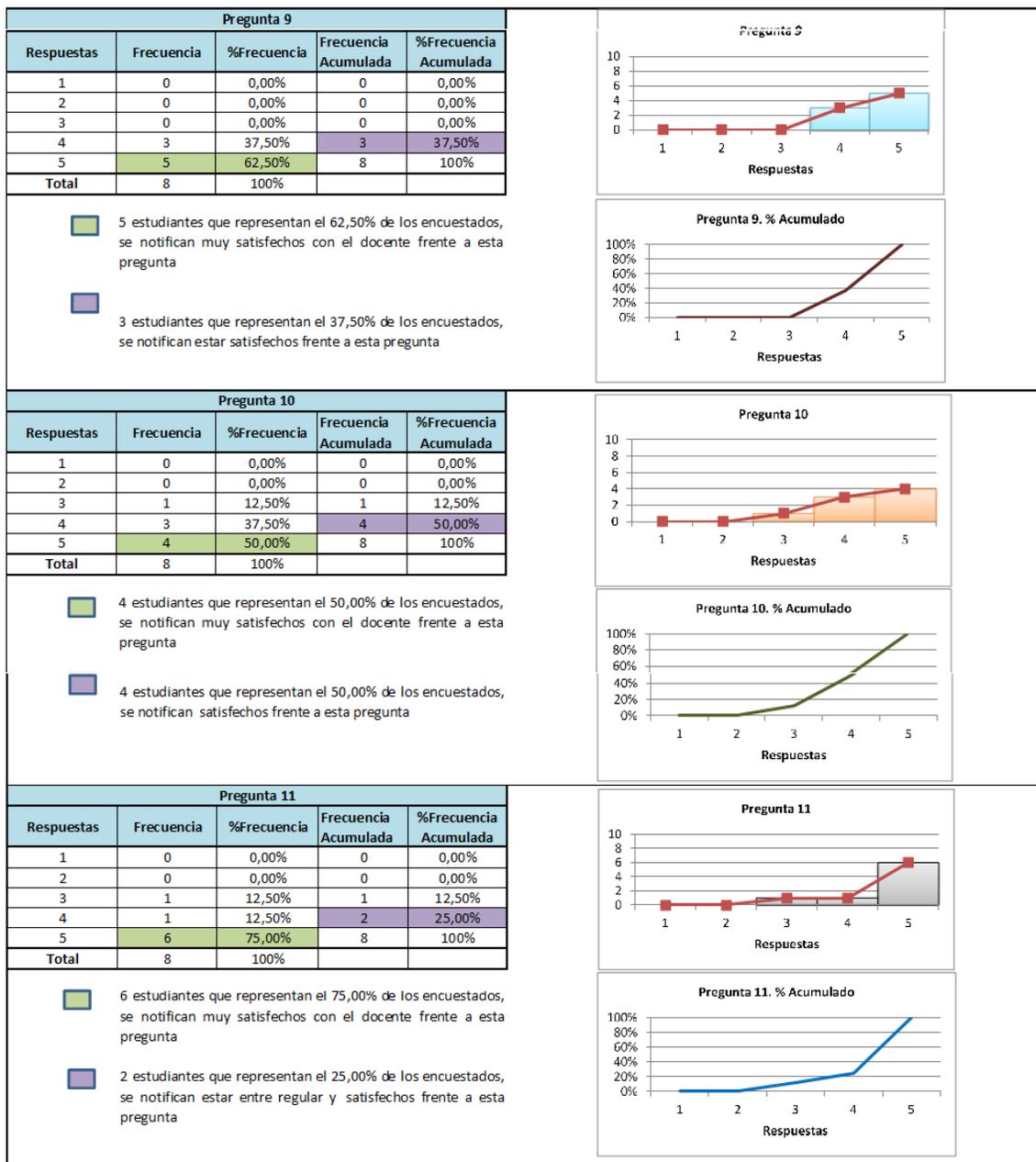
Pregunta 5				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	4	50,00%	4	50,00%
5	4	50,00%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

■ 4 estudiantes que representan el 50,00% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

■ 4 estudiantes que representan el 50,00% de los encuestados, se notifican satisfechos frente a esta pregunta







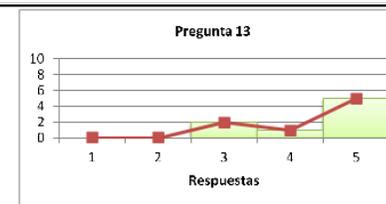
Pregunta 12				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	12,50%	1	12,50%
4	4	50,00%	5	62,50%
5	3	37,50%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

- 3 estudiantes que representan el 37,50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 5 estudiantes que representan el 62,50% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



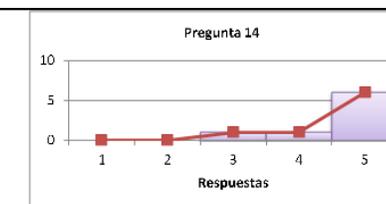
Pregunta 13				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	2	25,00%	2	25,00%
4	1	12,50%	3	37,50%
5	5	62,50%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

- 5 estudiantes que representan el 62,50% de los encuestados, se notifican satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 3 estudiantes que representan el 37,50% de los encuestados, se notifican entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



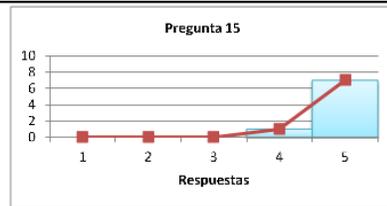
Pregunta 14				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	12,50%	1	12,50%
4	1	12,50%	2	25,00%
5	6	75,00%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

- 6 estudiantes que representan el 75,00% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 2 estudiante que representan el 25,00% de los encuestados, se notifican estar entre regular y satisfecho frente a esta pregunta



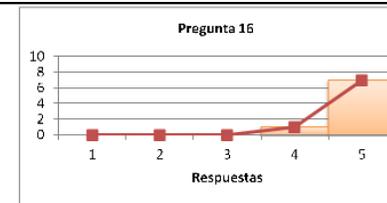
Pregunta 15				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	12,50%	1	12,50%
5	7	87,50%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

- 7 estudiantes que representan el 87,50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representa el 12,50% de los encuestados, se notifica estar satisfecho frente a esta pregunta



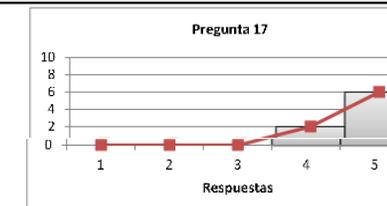
Pregunta 16				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	12,50%	1	12,50%
5	7	87,50%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

- 7 estudiantes que representan el 87,50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representan el 12,50% de los encuestados, se notifica estar satisfecho frente a esta pregunta



Pregunta 17				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	2	25,00%	2	25,00%
5	6	75,00%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

- 6 estudiantes que representan el 75,00% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 2 estudiante que representan el 25,00% de los encuestados, se notifica estar satisfecho frente a esta pregunta



Pregunta 18				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	3	37,50%	3	37,50%
5	5	62,50%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

- 5 estudiantes que representan el 62,50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 3 estudiantes que representan el 37,50% de los encuestados, se notifican satisfechos frente a esta pregunta



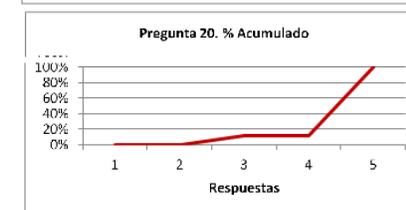
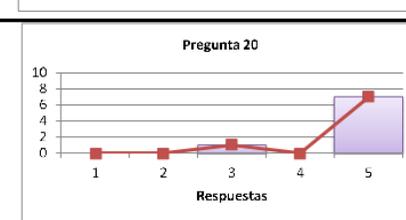
Pregunta 19				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	12,50%	1	12,50%
4	1	12,50%	2	25,00%
5	6	75,00%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

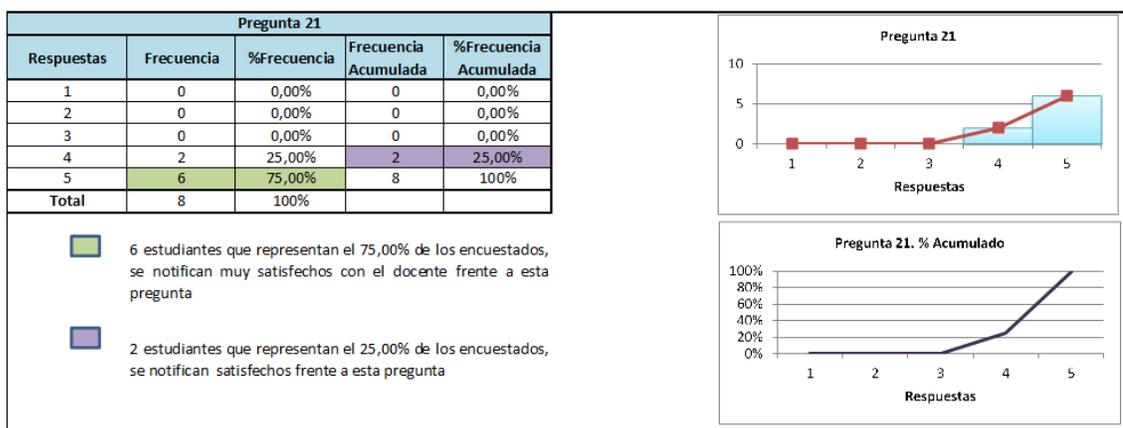
- 6 estudiantes que representan el 75,00% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 2 estudiantes que representan el 25,00% de los encuestados, se notifican entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 20				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	12,50%	1	12,50%
4	0	0,00%	1	12,50%
5	7	87,50%	8	100%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>		

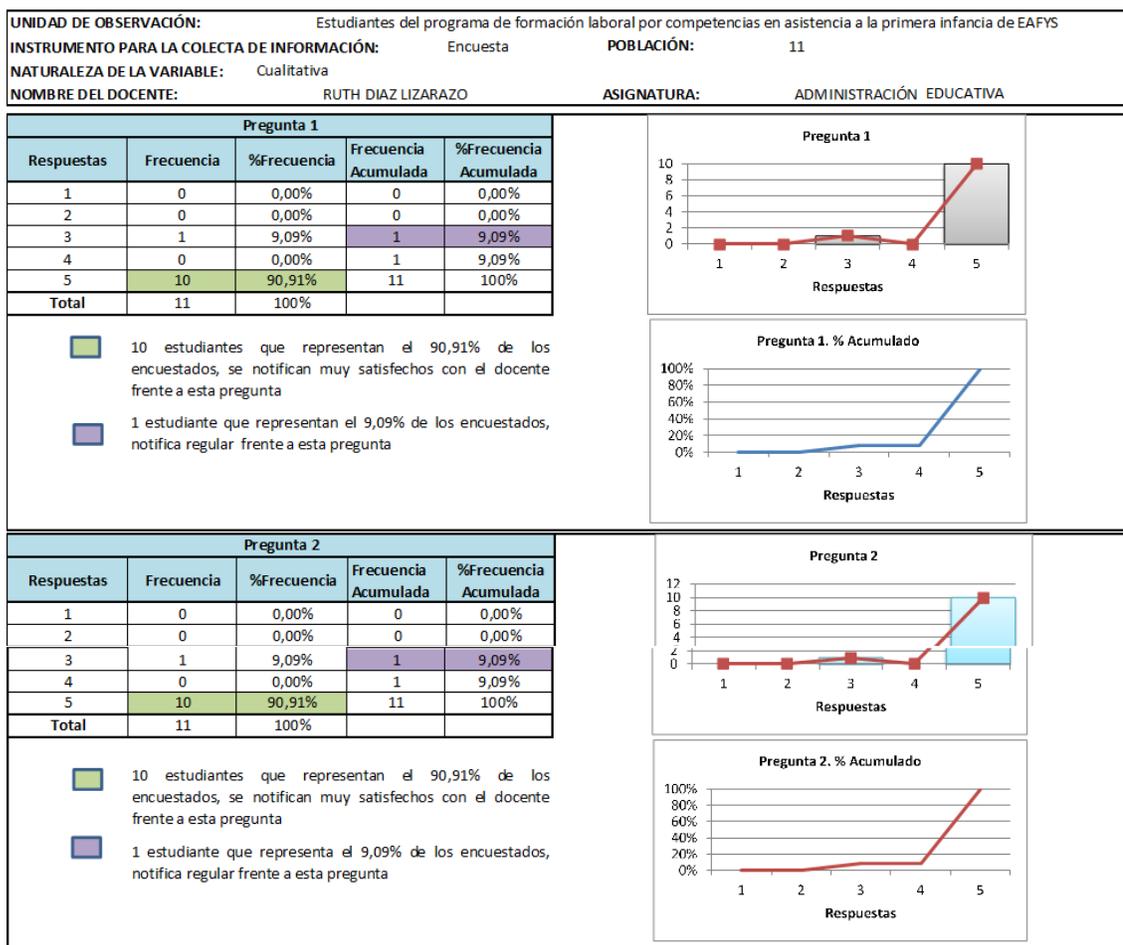
- 7 estudiantes que representan el 87,50% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representa el 12,50% de los encuestados, se notifica regular frente a esta pregunta





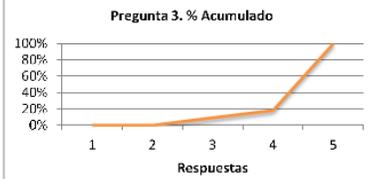
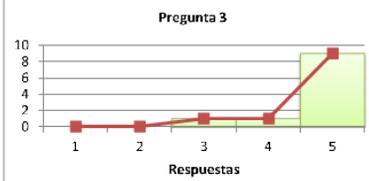
Fuente: Autor

Figura 17. Evaluación docente – Administración educativa



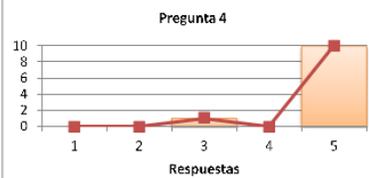
Pregunta 3				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	9,09%	1	9,09%
4	1	9,09%	2	18,18%
5	9	81,82%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 9 estudiantes que representan el 81,82% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 2 estudiantes que representan el 18,18% de los encuestados, notifican estar entre muy regular y satisfechos frente a esta pregunta



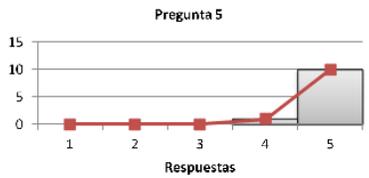
Pregunta 4				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	9,09%	1	9,09%
4	0	0,00%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representa el 9,09% de los encuestados, notifica regular frente a esta pregunta



Pregunta 5				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	9,09%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

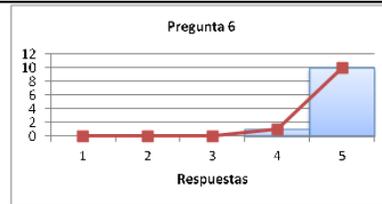
- 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiantes que representa el 9,09% de los encuestados, notifica estar satisfechos frente a esta pregunta



Pregunta 6				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	9,09%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

 1 estudiante que representan el 9,09% de los encuestados, notifica estar satisfecho frente a esta pregunta



Pregunta 7				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	9,09%	1	9,09%
4	0	0,00%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

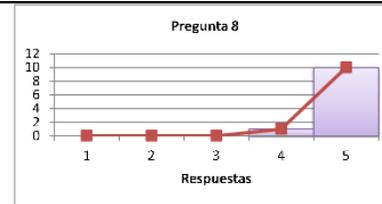
 1 estudiantes que representa el 9,09% de los encuestados, notifica estar regular frente a esta pregunta

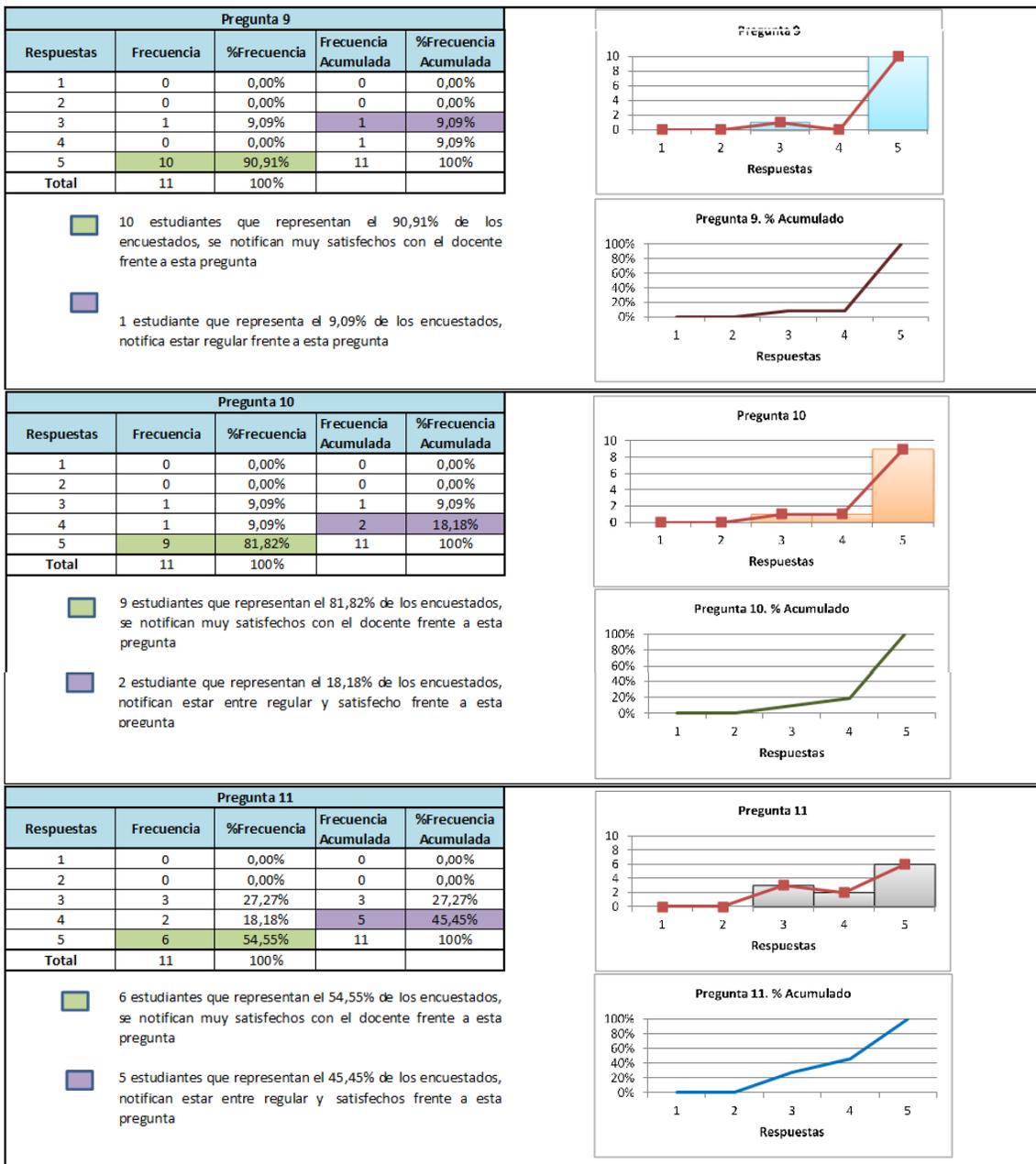


Pregunta 8				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	9,09%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

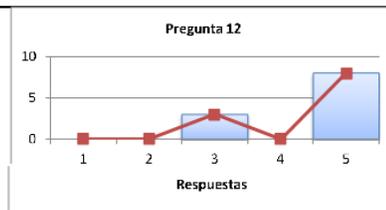
 1 estudiante que representa el 9,09% de los encuestados, notifica estar satisfecho frente a esta pregunta





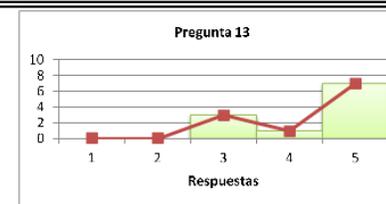
Pregunta 12				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	3	27,27%	3	27,27%
4	0	0,00%	3	27,27%
5	8	72,73%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 8 estudiantes que representan el 72,73% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 3 estudiantes que representan el 27,27% de los encuestados, notifican estar regular frente a esta pregunta



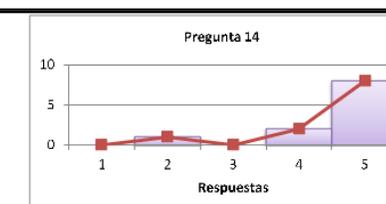
Pregunta 13				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	3	27,27%	3	27,27%
4	1	9,09%	4	36,36%
5	7	63,64%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 7 estudiantes que representan el 63,64% de los encuestados, se notifican satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 4 estudiantes que representan el 36,36% de los encuestados, notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



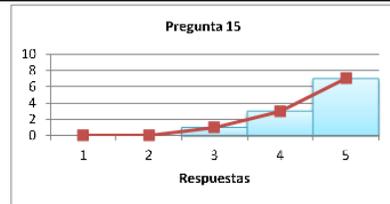
Pregunta 14				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	1	9,09%	1	9,09%
3	0	0,00%	1	9,09%
4	2	18,18%	3	27,27%
5	8	72,73%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 8 estudiantes que representan el 72,23% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 3 estudiantes que representan el 27,27% de los encuestados, notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



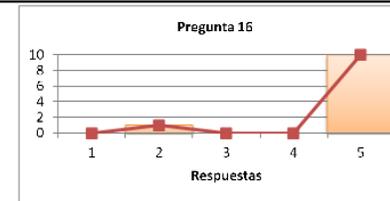
Pregunta 15				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	9,09%	1	9,09%
4	3	27,27%	4	36,36%
5	7	63,64%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 7 estudiantes que representan el 63,64% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 4 estudiantes que representan el 36,36% de los encuestados, notifican estar entre regular y satisfechos frente a esta pregunta



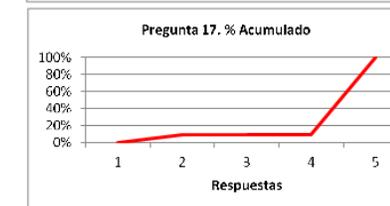
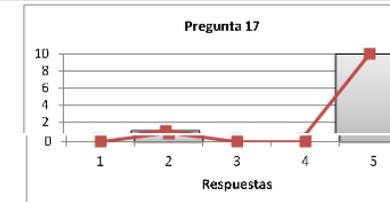
Pregunta 16				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	1	9,09%	1	9,09%
3	0	0,00%	1	9,09%
4	0	0,00%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

- 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representan el 9,09% de los encuestados, notifica estar deficiente frente a esta pregunta



Pregunta 17				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	1	9,09%	1	9,09%
3	0	0,00%	1	9,09%
4	0	0,00%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

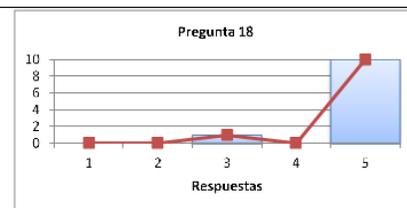
- 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta
- 1 estudiante que representa el 9,09% de los encuestados, notifica estar deficiente frente a esta pregunta



Pregunta 18				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	9,09%	1	9,09%
4	0	0,00%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

 1 estudiante que representa el 9,09% de los encuestados, notifican estar regular frente a esta pregunta



Pregunta 19				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	1	9,09%	1	9,09%
4	0	0,00%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

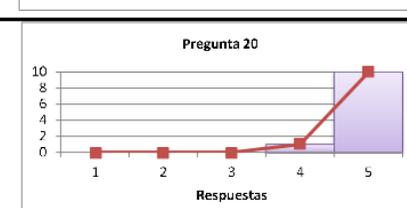
 1 estudiante que representan el 9,09% de los encuestados, notifica estar regular frente a esta pregunta

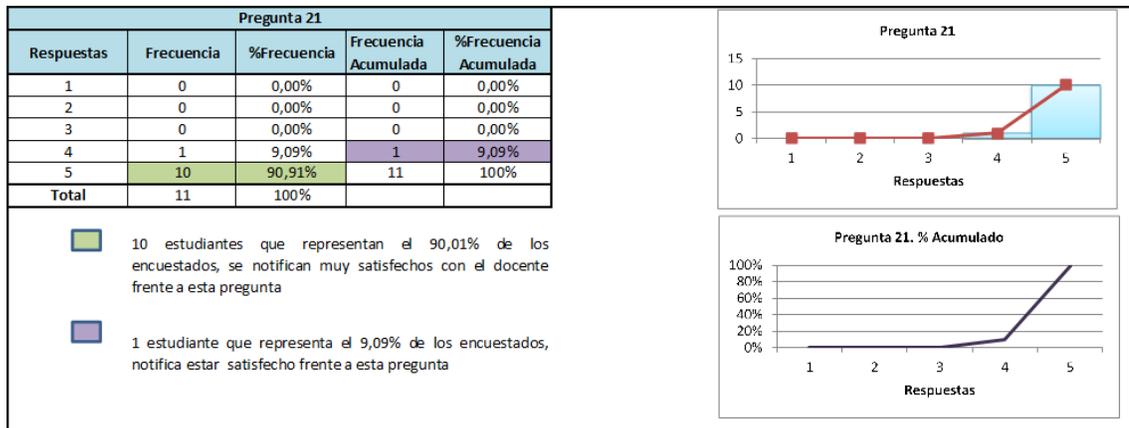


Pregunta 20				
Respuestas	Frecuencia	%Frecuencia	Frecuencia Acumulada	%Frecuencia Acumulada
1	0	0,00%	0	0,00%
2	0	0,00%	0	0,00%
3	0	0,00%	0	0,00%
4	1	9,09%	1	9,09%
5	10	90,91%	11	100%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>		

 10 estudiantes que representan el 90,91% de los encuestados, se notifican muy satisfechos con el docente frente a esta pregunta

 1 estudiante que representa el 9,09% de los encuestados, notifica estar satisfecho frente a esta pregunta





Fuente: Autor

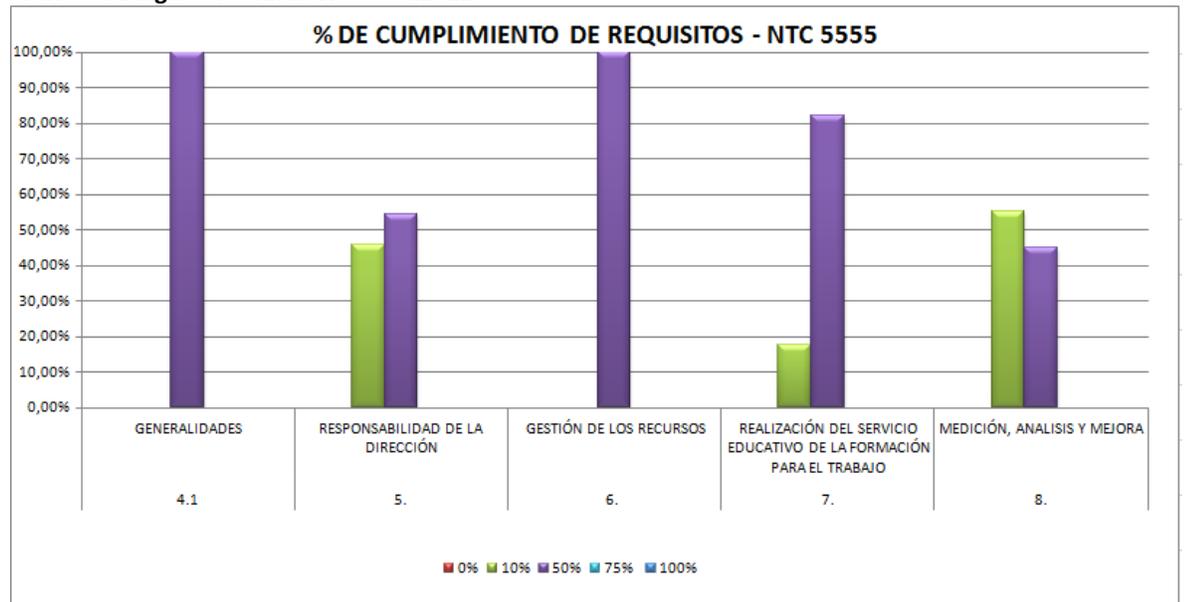
## 15. DIAGNÓSTICO FINAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD IMPLEMENTADO

### 15.1 LISTA DE CHEQUEO

Para verificar el cumplimiento de los requisitos presentes en las normas NTC 5555:2011 y NTC 5581:2011, se aplicó nuevamente la lista de chequeo del diagnóstico inicial.

Los resultados para la NTC 5555: 2011 son:

**Gráfico 3. Diagnóstico final NTC 5555:2011**



Fuente: Autor

- Se ha documentado e implementado los requisitos del numeral 4 en su totalidad
- El numeral 5 se encuentra documentado e implementado pero este aun no cuenta con los registros de la revisión por la dirección
- Se ha documentado e implementado los requisitos del numeral 6 en su totalidad
- La realización del servicio educativo de la formación para el trabajo se ha documentado e implementado en el programa de formación por competencias de atención a la primera infancia pero este aun no cuenta con los registros de verificación y validación del diseño curricular.
- Se ha documentado e implementado los requisitos del numeral 8, pero este no cuenta con la planificación,
- ejecución y evaluación de las auditorías internas; de igual forma posee los registros de las no conformidades

Comparando los porcentajes del diagnóstico inicial y final con respecto a esta norma se obtiene un avance de:

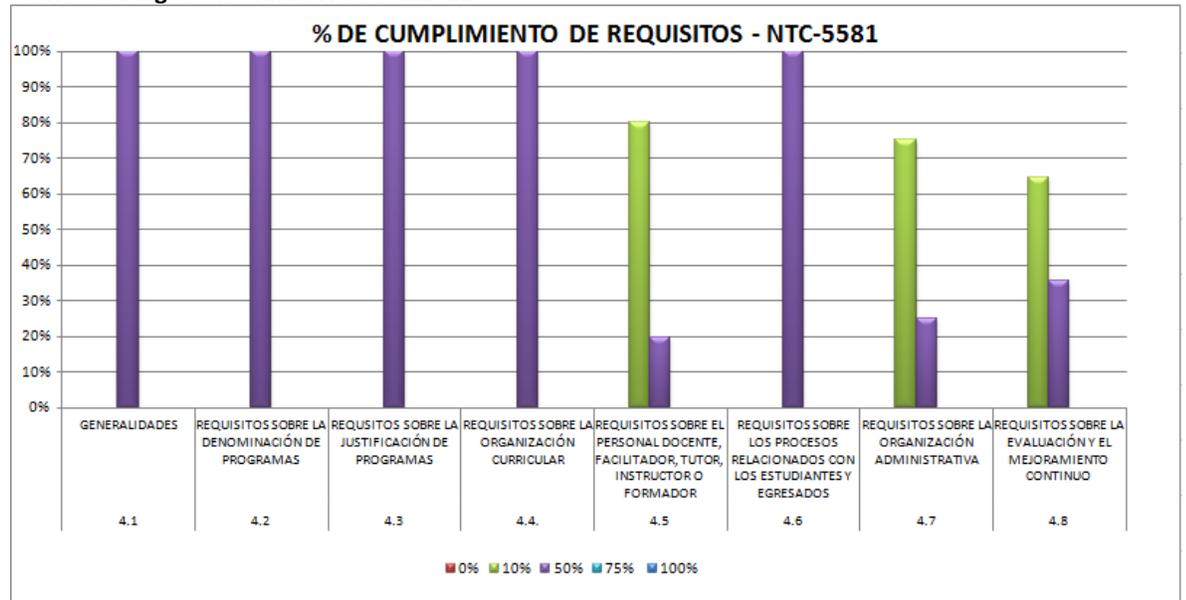
**Tabla 16. Comparación de porcentajes entre el diagnóstico inicial y final NTC 5555**

	No se cuenta con evidencia del requisito	Se tiene el enfoque del requisito y conoce la disposición a cumplir.	Se cuenta con los registros que dan evidencia de la ejecución del requisito de manera habitual.
% de avance Diagnóstico Inicial	46,35%	29,65%	24,00%
% de avance Diagnóstico Final	0,00%	23,69%	76,31%

**Fuente: Autor**

Los resultados para la NTC 5581:2011 son:

**Gráfico 4. Diagnóstico final NTC 5581:2011**



**Fuente: Autor**

- Se encuentran documentadas e implementadas los requisitos exigidos en el numeral 4.1
- La denominación del programa se encuentra documentada e implementada de acuerdo a los requisitos del numeral 4.2
- La justificación del programa se encuentra documentada e implementada de acuerdo a los requisitos del numeral 4.3
- La organización curricular se encuentra documentada e implementada de acuerdo a los requisitos del numeral 4.4

- Los requisitos del personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador se encuentran documentados pero aun no se ha realizado la verificación de este.
- Se ha documentado e implementado procesos académicos al igual que de seguimiento al egresado
- Se ha documentado e implementado la vinculación del sector producto mediante la denominación del programa, de igual forma se ha establecido los recursos específicos para el programa pero estos aun no se han implementado en su totalidad.
- La evaluación del programa se encuentra documentada, pero no se ha realizado los registros para proporcionar acciones de mejoramiento en el.

Comparando los porcentajes del diagnóstico inicial y final con respecto a esta norma se obtiene un avance de:

**Tabla 17. Comparación de porcentajes entre el diagnóstico inicial y final NTC 5581**

	No se cuenta con evidencia del requisito	Se tiene el enfoque del requisito y conoce la disposición a cumplir.	Se cuenta con los registros que dan evidencia de la ejecución del requisito de manera habitual.
% de avance Diagnóstico Inicial	34,50%	45,00%	20,50%
% de avance Diagnóstico Final	0,00%	18,00%	82,00%

Fuente: Autor

## 15.2 PLAN DE MEJORA PROPUESTO

El plan de mejora propuesto para EAFYS reúne dos factores que inciden directamente para alcanzar la futura certificación basada en las normas que se trabajaron, estas generadas con base en las fases que se encuentran fuera del alcance de este proyecto, la encuesta de satisfacción del cliente y la encuesta docente:

### I. Evaluación del sistema

- Se requiere de la verificación y validación del programa respecto a la planificación realizada, desarrollándolas en las listas de chequeo diseñada
- Ejecución de la autoevaluación institucional
- Planificar y realizar las auditorías internas para cada proceso del sistema de gestión de la calidad, estas deben ser realizadas conforme a lo documentado en el procedimiento de auditorías internas
- Identificar y gestionar las no conformidades
- Ejecutar el procedimiento de revisión por la dirección
- Establecer programas de capacitación y sensibilización para todo el personal de la Institución de todas las sedes existentes, para así desarrollar una institución centralizada
- Comunicar, capacitar, implementar y evaluar la documentación diseñada para la sede de Aguachica con el propósito de que esta también alcance la certificación, según lo deseado por el Director.
- Llevar a cabo otras sensibilizaciones para motivar y concientizar al personal frente al SGC.
- Evitar la alta rotación del personal, lo cual afecta la eficacia y el normal funcionamiento del SGC.

## **II. Resultados de encuesta de satisfacción del estudiante y evaluación docente (numeral 14.3)**

- Es necesario que la Institución realice mejoramientos en la infraestructura, ya que los estudiantes se encuentra insatisfechos y poco satisfechos con los equipos e espacios que son requeridos para un mejor desempeño en las actividades de formación, tales como, ventilación, iluminación, mantenimiento de equipos, etc., con esto se propone seguir el plan de mantenimiento documentado en el instructivo del proceso de gestión de infraestructura.  
La institución debe velar por el cumplimiento del servicio de formación planificado, ya que estos han sido diseñados conforme a las necesidades del sector productivo, permitiendo así garantizar en los egresados las competencias requeridas para satisfacer la demanda.

- Los docentes deben cumplir con el diseño curricular

## CONCLUSIONES

- EAFYS cuenta con un sistema de gestión de la calidad diseñado, documentado e implementado para el programa de Atención a la Primera Infancia basado en las normas NTC ISO 9001:2008, NTC 5555:2011 y NTC 5581:2011.
- Se elaboraron diagnósticos del estado inicial y final de la Institución frente a las normas NTC 5555:2011 y NTC 5581:2011, permitiendo de esta manera visualizar el cumplimiento de los requisitos de cada una.
- El 71,33% de total de los requisitos exigidos en la norma NTC 5555:2011 se cuenta con los registros que dan evidencia de la ejecución del requisito de manera habitual
- El 23,69 de total de los requisitos exigidos en la norma NTC 5555:2011 se tiene el enfoque del requisito y conoce la disposición a cumplirlos
- El 82% del total de los requisitos exigidos en la norma NTC 5581:2011 se cuenta con los registros que dan evidencia de la ejecución del requisito de manera habitual
- El 18% del total de los requisitos exigidos en la norma NTC 5581:2011 se tiene el enfoque del requisito y conoce la disposición a cumplirlos
- Se estableció una política y unos objetivos de calidad que permitiera orientar al desarrollo de actividades enfocadas en la implementación, evaluación y mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad diseñado.
- Se definieron los procesos y la interacción de estos en el mapa de procesos que hacen parte del sistema de gestión de la calidad, delegando cargos responsables encargados del cumplimiento de los objetivos de cada uno.
- Se construyeron indicadores de gestión por cada proceso para así gestionar el comportamiento de las metas planificadas y contribuir al mejoramiento continuo del sistema.
- Se generaron los procedimientos requeridos por la NTC ISO 9001:2008 y NTC 5555:2011 para el sostenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.
- Se establecieron documentos que hacen parte del sistema de gestión de la calidad tales como Manual de Calidad, Caracterizaciones, Procedimientos, Instructivos, Guías y Formatos para así garantizar con el cumplimiento de los objetivos planificados, suministrando evidencia de desempeño del sistema de gestión de calidad.

- Se realizaron capacitaciones en cuanto a la manera de Iniciación, preparación, ejecución, documentación y seguimiento de las auditorías internas.
- No se desarrollo la fase de verificación del sistema (auditorías internas), por tanto no se cuenta con registros de planificación, ejecución, plan de acción y seguimiento de las auditorías internas. En cuanto a esto, no se realizaron reportes de no conformidades.
- Por medio de la elaboración del Manual de funciones, se definieron los perfiles de los cargos que ocupan cada proceso.
- Para el programa de Atención a la Primera Infancia, se cuenta con los requisitos de la norma NTC 5581:2011, construyendo el diseño curricular para este. De igual forma se establece la documentación requerida.
- EAFYS cuenta con auditores internos certificados para la ejecución de las auditorías internas
- Por medio de herramientas estadísticas, se visualizaron las insatisfacciones de los estudiantes. Basado en estas, se propuso un plan de mejoramiento en los factores que afectan con la prestación del servicio de formación, sensibilizando al personal administrativo a satisfacer las necesidades de sus clientes.

## RECOMENDACIONES

- Diseñar y ejecutar el plan de auditorías internas de cada proceso, tratando las no conformidades que surgen, implementando acciones correctivas y/o preventivas y de mejora para la certificación del programa y de la Institución.
- Realizar la revisión por la dirección, comprometiéndose al control y la mejora del sistema de gestión de la calidad, proporcionando recursos, actividades y responsables para el tratamiento de las no conformidades.
- Proporcionar el recurso humano que el sistema de gestión de la calidad requiere.
- Actualizar la documentación existente de acuerdo a los cambios que se van a generando en el sistema, garantizando la pertinencia de estos.
- Efectuar la verificación y validación del programa de Atención a la Primera Infancia.
- Periódicamente, planificar el diseño y desarrollo de la oferta de formación para asegurar la pertinencia de esta, realizando reuniones con el personal responsable para identificar los elementos de entrada que son requeridos.
- Realizar la selección y evaluación de los proveedores que ofrecen los productos y servicios críticos para el desarrollo del programa y de la Institución.

## BIBLIOGRAFIA

DIAZ CHACON, Rafael. La razón de pintar. Escuela de artes, administración, finanzas y salud (EAFYS).

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIONES (ICONTEC). Norma técnica colombiana NTC ISO 9001:2008. Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIONES (ICONTEC). Norma técnica colombiana NTC 5555:2011. Sistema de gestión de la calidad para instituciones de formación para el trabajo

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIONES (ICONTEC). Norma técnica colombiana NTC 5581:2011. Programas de formación para el trabajo. Requisitos

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIONES (ICONTEC). GTC 200. Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación inicial y formal en los niveles de preescolar, básica y media.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Documento No. 6. Diseño y ajustes de programas de formación para el trabajo bajo el enfoque de competencias.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Documento No.7. Aplicación de las normas técnicas para la certificación de calidad de instituciones y programas de formación para el trabajo

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Guía No.6. Estándares básicos de competencias ciudadanas. Formar para la ciudadanía ¡si es posible! Lo que necesitamos saber y saber hacer.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Articulación de la educación con el mundo productivo. Competencias laborales generales.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Clasificación nacional de ocupaciones. 2007

DIRECCION DEL SISTEMA NACIONAL DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO. Normas de competencia laboral. 2009

## WEBGRAFIA

Ministerio de Educación. Instituciones y programas certificados. Disponible en Internet. URL: <http://www.mineduccion.gov.co/1621/w3-article-274316.html>

Ministerio de Educación. Antecedentes. Disponible en Internet  
URL: <http://www.mineduccion.gov.co/1621/w3-article-236469.html>

IMPLEMENTACION DE LA PLANIFICACION ESTRATEGICA DE LA CALIDAD.  
FOREM (Fundación para la formación y el empleo). Disponible en  
Internet: [http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/doc/Reb/biblio\\_implementacioncalidad.pdf&%5d](http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/doc/Reb/biblio_implementacioncalidad.pdf&%5d)

# **ANEXOS**

## Anexo A. Diagnostico NTC 5555

### DIAGNOSTICO - NTC 5555

ACTIVIDADES		CUMPLE	NO CUMPLE	% DE CUMPLIMIENTO				
REQUISITO				0%	10%	50%	75%	100%
<b>4.1</b>	<b>GENERALIDADES</b>			<b>36,36%</b>	<b>15,15%</b>	<b>45,45%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
4.1	¿Las instituciones de formación establecen, documentan, implementan y mantienen un SGC y mejora continuamente de acuerdo con los requisitos de la norma 5555?	x			X			
4.1 a	¿La institución identifica los procesos necesarios para el SGC y su aplicación?	x				X		
4.1 b	¿Determina la secuencia e interacción de estos procesos?	x				X		
4.1 c	¿Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos son eficaces?		x	X				
4.1 d	¿Se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos?	x			X			

4.1 e	¿Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos?	x			X			
4.1 f	¿Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos?	x			X			
4.1	¿Definen y gestionan sus procesos directivos, académicos, administrativos y financieros y gestión de la comunidad, en el marco del PEI o su equivalente?	x				X		
4.1	¿Hacen seguimiento a los procesos especialmente a los relacionados con el resultado del proceso educativo?	x				X		
4.1	¿Tienen en cuenta los resultados de evaluaciones externas e internas disponibles de la institución, los estudiantes, las certificaciones de competencia laboral, el personal docente y administrativo, los empresarios y organizaciones clientes de los servicios ofrecidos, así como los avances de su plan de mejoramiento?	x				X		
4.1	¿En caso de contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, se asegura de controlar dichos procesos y está identificado dentro del SGC?		x	X				

4.2.1 a	¿El SGC incluye Declaración documentada de una política de calidad y objetivos de calidad?	x				x		
4.2.1 b	¿Incluye un manual de calidad?		x	X				
4.2.1 c	Incluye los procedimientos documentados requeridos en la norma NTC5555	x				X		
4.2.1 d	¿La institución oferente de servicios de formación para el trabajo utiliza documentos con los cuales se asegura de una planeación eficaz, operación y control de sus procesos?	x				X		
4.2.1 e	¿Están incluidos los registros requeridos por esta norma técnica?		x	X				
4.2.2	¿El manual de calidad es coherente con los objetivos y los procesos definidos en el PEI o su equivalente?		x	X				
4.2.2	La institución establece y mantiene un manual de calidad en el que incluye:							
4.2.2 a	¿El alcance de su SGC y las interacciones entre sus procesos directivos administrativos y financieros y de gestión de la calidad?		x	X				
4.2.2 b	¿Los procedimientos documentados establecidos para el SGC o referente a los mismos?		x	X				
4.2.2 c	¿La interacción entre los procesos del SGC?		x	x				

4.2.2 d	¿La responsabilidad, autoridad y las interrelaciones de los procesos?		x	X				
4.2.2 e	¿La referencia a los requisitos establecidos por la norma NTC - ISO 9001:2000 y a las disposiciones legales o reglamentarias?		x	X				
4.2.3	¿La institución de formación para el trabajo tiene establecido un procedimiento de gestión documental?	x				X		
4.2.3 a	¿Dentro de este procedimiento se incluye la aprobación de documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión?	x				X		
4.2.3 b	¿La institución revisa y actualiza los documentos cuando es necesario y los aprueba nuevamente?		x	x				
4.2.3 c	¿Se asegura de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos?		x	X				
4.2.3 d	¿Se asegura de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en el punto de uso?	x				X		
4.2.3 e	¿Se asegura de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?	x				x		
4.2.3 f	¿Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución?	x				3		

4.2.3 g	¿Previenen el uso intencionado de documentos obsoletos, aplicando una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón?	x			x			
4.2.4	¿Se estableció un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros acorde con la legislación o reglamentación de la información sobre las actividades realizadas en la institución de servicios de formación para el trabajo?	x				x		
4.2.4	¿Los registros de estudiantes y educativos están dentro de las directrices definidas por las autoridades educativas o la alta dirección para proteger la confidencialidad?	x				x		
<b>5.</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>			<b>52,63%</b>	<b>24,56%</b>	<b>22,81%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
5.1	¿La alta dirección tiene establecido, definido y a divulgado la política de calidad de la formación?		x	x				
5.1 a	¿Es coherente con las expectativas y necesidades del entorno productivo, económico y social y los beneficiarios de formación para el trabajo?	x				x		

5.1 b	¿Mantiene el direccionamiento estratégico expresado en el proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente y el marco legal vigente para el desarrollo del SGC en la institución?		x	x				
5.1 b	¿La alta dirección establece objetivos medibles que permiten el cumplimiento de la política de la calidad de la formación en la institución?	x			x			
5.1 c	¿La alta dirección asegura que los recursos necesarios para la implementación y el logro de los objetivos del SGC de la institución sean accesibles, según las condiciones adecuadas definidas?	x			x			
5.1 d	¿La alta dirección comunica a toda la institución la importancia de cumplir con los requisitos de la calidad de los beneficiarios, los requisitos legales y reglamentarios para la prestación del servicio de formación para el trabajo?	x			x			
5.1 e	¿La alta dirección revisa periódicamente el estado del SGC de la institución basado en indicadores, resultados de las evaluaciones institucionales y de las auditorías de calidad, incluido el estado de acciones		x	x				

	correctivas y preventivas?							
5.2	¿Las instituciones de formación para el trabajo tienen identificados sus clientes (estudiantes y sector productivo) y las partes interesadas en su área de influencia determinando sus necesidades y expectativas y asegurarse que cumplan?	x				x		
5.3 a	¿La alta dirección asegura que la política de calidad de las instituciones de formación para el trabajo es adecuada para su propósito?		x	x				
5.3 b	¿La política de calidad incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la efectividad del SGC?	x				x		
5.3 c	¿La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad?	x				x		
5.3 d	¿Es comunicada y entendida dentro de la institución?		x	X				
5.3 e	¿Es revisada para continua adecuación?		x	x				
5.4.1	¿La alta dirección se asegura de que los objetivos de calidad, incluidos los necesarios para cumplir los requisitos para los programas, se establecen en las funciones y niveles pertinentes	x				x		

	dentro de las instituciones de formación de trabajo?							
5.4.1	¿Los objetivos de calidad son consecuentes con la política de la calidad y están orientados a la mejora continua del SGC de la institución de formación para el trabajo?	x				x		
5.4.1	¿Son medibles o evidenciables mediante indicadores, plazos, responsables y acciones concretas definidas para alcanzarlos?		x	x				
5.4.1	¿Los objetivos esperados del proceso de formación de los estudiantes, en términos de competencias laborales así como los relacionados con las especificaciones de los servicios complementarios y de apoyo a la labor educativa, están incluidos en los objetivos de la calidad y son objeto de medición a través de indicadores?		x	x				
5.4.2 a	¿La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo asegura que la planificación del SGC se realiza buscando cumplir con los requisitos del numeral 4.1 y con los objetivos de calidad?		x	x				
5.4.2 b	¿La institución tiene definido y documenta como se cumplirán los requisitos para el SGC mediante la		x	x				

	inclusión de elementos en el plan de mejoramiento de la calidad garantizando el cumplimiento de la política y objetivos de la calidad, con métodos de implementación y evaluación para satisfacer las necesidades de los clientes?							
5.4.2 c	¿Se mantiene la integridad el SGC cuando se planifican e implementan cambios?		x	x				
5.5.1	¿La alta dirección define y documenta la responsabilidad, la autoridad, y las relaciones mutuas de todos los miembros de la comunidad educativa, así como de las instancias del gobierno con las que cuente, ya sean los consejos académico y directivos, junta directiva o de socios, consejo directivo o asambleas de socios?	x				x		
5.5.1	¿Son consecuentes las descripciones de la responsabilidad y de la autoridad con el SGC para toda la institución oferente se servicios de formación para el trabajo?	x				x		
5.5.1	¿Se encuentran documentadas en el manual de la calidad, en la documentación de los procesos y los procedimientos, o en el manual de convivencia, entre otros documentos		x	x				

	existentes en la institución oferente de servicios de formación para el trabajo?							
5.5.2 a	¿La alta dirección nombro un encargado en la institución que establezca, documente, implemente, mantenga y mejoren el SGC de acuerdo a los requisitos de la NTC ISO 9001:2000?	x			x			
5.5.2 b	¿Mantiene informada a la alta dirección y da a conocer a la comunidad educativa?		x	x				
5.5.2 c	¿Asegure la toma de conciencia de la calidad?	x			x			
5.5.3 a	¿La alta dirección estableció canales de comunicación con los miembros de la comunidad educativa para que tengan claridad sobre la política y los objetivos de la calidad, los requisitos (necesidades y expectativas), los resultados y sus responsabilidades?		x	x				
5.5.3 b	¿En los canales de comunicación se mantiene una comunicación oportuna y precisa a los distintos clientes (estudiantes y sector productivo) para la prestación del servicio educativo con calidad?		x	x				
5.5.3 c	¿Comunicación oportuna y precisa en la difusión entre los estudiantes, padres de familia y /o acudientes,		x	x				

	empresarios y otras partes interesadas, de las disposiciones legales y reglamentarias de la formación para el trabajo?							
5.6.1	¿La alta dirección de las instituciones de formación para el trabajo asegura que el SGC es revisado a intervalos planificados, se asegura que es conveniente, adecuado, eficacia, eficiente y efectivo continuamente?		x	x				
5.6.1	¿La revisión incluye la evaluación institucional, revisa y evalúa los resultados del SGC, las propuestas de cambio y el plan de mejoramiento?		x	x				
5.6.1	La revisión incluyo la información sobre el destino de los egresados acorde al sistema de seguimiento establecido.		x	x				
5.6.1	¿Revisa y hace análisis de los cambios en el entorno y los riesgos identificados?	x			x			
5.6.1	¿Revisa las expectativas y requerimientos del entorno productivo, económico y social?	x			x			
5.6.1	¿Se encuentran registros de las revisiones por la dirección?		x	x				
5.6.2 a	¿En la revisión de la información para evaluar la eficacia del SGC se incluyo la política y objetivos de la calidad?		x	x				

5.6.2 b	¿Se reviso los resultados de aprendizaje de los estudiantes medidos a través de las pruebas externas como evaluaciones internas de la institución de formación para el trabajo?	x				x		
5.6.2 c	¿Se revisó la información estadística derivada de los indicadores relevantes de los objetivos, como matrícula, retención, repetición, deserción y promoción?		x	x				
5.6.2 d	¿Se incluyo la revisión del direccionamiento y plan estratégico de la institución de formación para el trabajo?		x	x				
5.6.2 e	¿Las condiciones del contexto y las necesidades concretas de formación de talento humano del sector productivo al que apunta la oferta de formación?	x			x			
5.6.2 f	¿Se reviso los resultados financieros de las instituciones?	x				X		
5.6.2 g	¿Se dieron efectos financieros de las actividades relacionadas con calidad?	x			X			
5.6.2 h	¿Las acciones de seguimiento de las revisiones de la calidad se revisaron?		x	x				
5.6.2 i	¿Se incluyo los resultados de las evaluaciones de las quejas, reclamos, solicitudes, y manifestaciones de satisfacción de los clientes (estudiantes y sector productivo) y otras partes	x				x		

	interesadas?							
5.6.2 j	¿Resultados obtenidos con el plan de mejoramiento institucional, acciones correctivas y preventivas?		x	x				
5.6.2 k	¿El grado de cumplimiento del perfil esperado del egresado?	x			x			
5.6.2 l	¿La información sobre el destino de los egresados de la institución?	x				X		
5.6.2 m	¿Los resultados de los procesos de certificación de competencia laboral de los egresados?	x				X		
5.6.2 n	¿Se revisaron las recomendaciones de mejora?		x	x				
5.6.2 o	¿Se revisaron los cambios en los requisitos legales, profesionales o reglamentarios y los cambios en el marco legal vigente?	x				x		
5.6.2 p	¿Se reviso los resultados de las auditorías internas al SGC?		x	X				
5.6.3 a	¿Se incluyeron todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos?		x	x				
5.6.3 b	¿Se reviso el ajuste del direccionamiento y el plan estratégico de la institución?	x			x			
5.6.3 c	¿La mejora de la oferta de servicios de formación para el trabajo en relación con los requisitos del cliente?	x			x			

5.6.3 d	¿Se reviso los parámetros de mejoramiento del proceso de formación, gestión académica, directiva, administrativo - financiero y de la comunidad?		x	x				
5.6.3 e	¿Se establecieron nuevas oportunidades de mejoramiento a través de las investigaciones y estudios con los actores educativos y partes interesadas?		x	x				
5.6.3 f	¿Las necesidades de recursos?	x				x		
<b>6.</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>			<b>18,75%</b>	<b>75,00%</b>	<b>6,25%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
6.1	¿Se definieron mecanismos que identificaron, adquirieron y dispusieron de los recursos necesarios para la realización de los procesos directivos de prestación de servicio educativo y de soporte?		x	x				
6.1	¿Se aseguro la satisfacción de sus clientes (estudiantes y sector productivo) mediante el cumplimiento de sus requisitos, garantizando la sostenibilidad, la permanencia y la calidad de los mismos?	x				x		
6.2.1 a	¿Se verifico que el personal cuenta con el perfil definido por la institución de formación para el trabajo. La educación, formación, competencias y	x				x		

	experiencias de acuerdo al carácter del cargo?							
6.2.1 b	¿El personal es consciente de su responsabilidad y demuestra capacidad para alcanzar los resultados deseados para contribuir al logro de los objetivos y al cumplimiento de la misión institucional?	x			x			
6.2.1 c	¿Que el personal sea capaz de trabajar en equipo de manera eficaz y eficiente dentro de la institución?	x			x			
6.2.2.	¿Se han establecido procesos de gestión del talento para mantener y mejorar la competencia del personal directivo, docente, administrativo y de servicios?	x			x			
6.2.2 a	¿Se definieron las metodologías e instrumentos para determinar las competencias en función de su responsabilidad, autoridad y objetivos estratégicos?	x			x			
6.2.2 b	¿Se definieron acciones para la información, capacitación y formar personal de acuerdo con las competencias requeridas y las necesidades detectadas?	x			x			
6.2.2 c	¿Se definió el mantenimiento de los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia?		x	x				

6.3	¿Se identifican, suministran y mantienen la infraestructura necesaria para el funcionamiento normal de los procesos incluidos en el SGC?		x			x			
6.3 a	¿Es adecuada la infraestructura en aulas; aulas especializadas, laboratorios, biblioteca, espacios para la cultura, recreación y deporte; oficina y otros espacios para el desempeño normal de las actividades de los estudiantes?	x				x			
6.3 b	¿Es adecuada la infraestructura en equipos, recursos didácticos y tecnológicos para el proceso de formación, de acuerdo con el nivel y la modalidad de la formación para el trabajo?	x				x			
6.3 c	¿Son adecuados los servicios públicos asociados al funcionamiento de las instalaciones, tales como: agua potable, energía eléctrica y teléfonos, con las instalaciones apropiadas?	x					x		
6.3 d	¿La infraestructura de gases, combustibles y demás insumos para uso de instrumentación?	x				x			
6.3 e	¿Infraestructura en equipos e instalaciones de seguridad y comunicaciones internas y externas y sistemas de información?	x				x			

6.4	¿Se determinó y gestionó el ambiente de trabajo necesario para lograr los objetivos de calidad, en aspectos relacionados con la prestación del servicio educativo?		x	x				
<b>7.</b>	<b>REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA FORMACIÓN PARA EL TRABAJO</b>			<b>30,69%</b>	<b>25,74%</b>	<b>43,56%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
7	¿Para las instituciones de formación para el trabajo la realización del producto se refiere a la oferta de formación para el trabajo donde se especifica el PEI o su equivalente y debe responder al marco legal vigente?	x				x		
7.1	¿Se evidencia consistencia entre los objetivos de la calidad con el PEI o su equivalente, el direccionamiento estratégico y los requisitos inherentes a la presentación del servicio de formación para el trabajo, definidos internamente y relacionados con el marco legal vigente?	x				x		
7.1 a	¿En los documentos resultantes de la planificación de los procesos de realización del servicio se incluyen los elementos relevantes del direccionamiento estratégico en relación con las condiciones y especificadas de la oferta de servicios		x	x				

	de formación para el trabajo de la institución?							
7.1 b	¿Se incluyen los objetivos de la calidad del servicio?	x				x		
7.1 c	¿Se incluye la identificación y documentación de los procesos de prestación del servicio de formación para el trabajo?	x			x			
7.1 d	¿Se incluyen los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos?	x			x			
7.1 e	¿Se incluyen los registros determinados por la institución para los procesos relacionados con la prestación del servicio de formación para el trabajo?	x				x		
7.2.1 a	¿Las instituciones determinaron los requisitos relacionados con la prestación del servicio educativo, apuntando a las necesidades y expectativas de los clientes?	x				x		
7.2.1 b	¿Las instituciones determinaron los requisitos de los clientes y de las partes interesadas no establecidos pero necesarios y acordados mutuamente para el cumplimiento de los objetivos de la calidad?	x			x			

7.2.1 c	¿Las instituciones determinaron los requisitos relacionados con la pertinencia de la oferta de formación para el trabajo de acuerdo con los perfiles demandados por los sectores productivos, las competencias laborales identificadas y los escenarios futuros?	x					x		
7.2.1 d	¿Las instituciones determinaron los requisitos legales y reglamentarios relacionados con los servicios de formación para el trabajo?	x					x		
7.2.1 e	¿Las instituciones determinaron cualquier requisito adicional determinado por la institución de formación para el trabajo en su proyecto educativo institucional PEI o equivalente?	x					x		
7.2.2	¿La institución está revisando los requisitos y condiciones de la prestación de servicio el cual debe realizarse antes de iniciar la prestación del mismo?	x					x		
7.2.2 a	¿La institución se está asegurando de que estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los necesarios y acordados mutuamente para el cumplimiento de los objetivos de la calidad?	x				x			

7.2.2 b	¿La institución cuenta con la capacidad para cumplir con los requisitos definidos?	x				x		
7.2.2	¿En caso de que el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, ¿la institución debe confirmar estos del cliente antes de iniciar el proceso de formación?	x				x		
7.2.2	¿En caso de que los requisitos del producto cambien la institución se asegura de que la documentación pertinente sea modificada y que el personal sea consciente de los requisitos modificados?	x			x			
7.2.3 a	¿La institución determino e implemento disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes y las partes interesadas respecto al servicio educativo ofrecido, la forma de evaluarlo y los resultados obtenidos?	x			x			
7.2.3 b	¿La institución determino e implemento disposiciones eficaces para la comunicación de los requisitos establecidos en los convenios o contratos que se suscriban?	x				x		
7.2.3 c	¿La orientación al estudiante y de promoción de servicios a la comunidad educativa?	x				x		

7.2.3 c	¿La retroalimentación del cliente incluyendo sus consultas, quejas y solicitudes?	x				x		
7.3.1	¿Las instituciones de formación para el trabajo planifican y controlan el diseño y desarrollo de su oferta de programas de formación para el trabajo y sus servicios complementarios y de apoyo?	x			x			
7.3.1 a	¿Planifican y controlan las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas?	x			x			
7.3.1 b	¿El proyecto Educativo institucional PEI o su equivalente en lo referente a principios, fundamentos filosóficos, metodológicos, pedagógicos y curriculares?	x				x		
7.3.1 c	¿De la legislación vigente en materia de formación para el trabajo?	x				x		
7.3.1	¿Durante la planificación del diseño y desarrollo las instituciones determinaron las etapas de desarrollo de los programas de formación para el trabajo con sus currículos y planes de estudio, servicios complementarios y de apoyo indicando las personas, responsabilidades, actividades por desarrollar y tiempos asignados?	x				x		
7.3.1 a	¿Se apoyo en clientes, asesores, otras instituciones, grupos especializados,	x			x			

	proyección de estudiantes entre otros?							
7.3.1 b	¿Establecieron las actividades de revisión de los programas de formación para el trabajo y servicios complementarios y de apoyo?	x				x		
7.3.1 c	¿Establecieron las actividades de verificación del diseño de la oferta de formación para el trabajo comprobando si los resultados están cumpliendo los requisitos?	x				x		
7.3.1 d	¿Establecieron la validación del diseño de la oferta de formación para el trabajo comprobando si los resultados están cumpliendo los requisitos?	x				x		
7.3.1 e	¿Asignaron las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo?	x				x		
7.3.1	¿Los responsables del diseño y desarrollo definieron un plan de actividades de revisión, verificación y validación de los programas de formación para el trabajo y de los servicios complementarios y de apoyo, asegurando que exista una coordinación e integración entre las partes involucradas?	x			x			
7.3.1	¿Las instituciones planificaron la revisión periódica del PEI o su	x				x		

	equivalente, de las directrices que de él se desprenden, como de los currículos y planes de estudio luego de procesos de integración, alianzas con otras instituciones, cambios considerables en el entorno, modificaciones ampliaciones en el marco legal vigente y disposiciones normativas?							
7.3.2 a	¿Actores de la comunidad educativa (directivos docentes, padres de familia, estudiantes personal administrativo y de servicio?	x				x		
7.3.2 b	¿Autoridades gubernamentales relacionadas con la formación del trabajo?	x				x		
7.3.2 c	¿Gremios, asociaciones profesionales?	x			x			
7.3.2 d	¿Asociaciones educativas?	x			x			
7.3.2 e	¿Comunidad aledaña?	x			x			
7.3.2 f	¿Sector productivo?	x			x			
7.3.2 a	¿Como elementos de entrada para el diseño y desarrollo de las instituciones de formación para el trabajo considero el proyecto educativo PEI o su equivalente?	x				x		
7.3.2 b	¿Como elementos de entrada para el diseño y desarrollo de las instituciones	x				x		

	de formación para el trabajo considero las demandas concretas del sector productivo en términos de competencias a desarrollar?							
7.3.2 c	¿Como elementos de entrada para el diseño y desarrollo de las instituciones de formación para el trabajo considero características de los estudiantes?	x				x		
7.3.2 d	¿Como elementos de entrada para el diseño y desarrollo de las instituciones de formación para el trabajo considero el marco normativo vigente relacionado con la formación para el trabajo?	x				x		
7.3.2 e	¿Como elementos de entrada para el diseño y desarrollo de las instituciones de formación para el trabajo consideraron los planes futuros de crecimiento económico del país, en particular en los sectores relacionados con la oferta de formación para el trabajo de la institución?	x			x			
7.3.2 f	¿Como elementos de entrada para el diseño y desarrollo de las instituciones de formación para el trabajo considero las especificaciones del cliente?	x				x		
7.3.2 g	¿Como elementos de entrada para el diseño y desarrollo de las instituciones de formación para el trabajo considero	x				x		

	los requisitos tecnológicos?							
7.3.2 h	¿Como elementos de entrada para el diseño y desarrollo de las instituciones de formación para el trabajo considero las características socioculturales?	x				x		
7.3.3.	¿Las instituciones de formación por el trabajo verificaron los resultados del diseño y desarrollo de la oferta de formación para el trabajo respecto a los elementos de entrada y aprobarse antes de poner en marcha la oferta?	x				x		
7.3.3 a	¿Se verifico el cumplimiento de requisitos de los elementos de entrada para el desarrollo y desarrollo de la oferta de formación para el trabajo?	x			x			
7.3.3 b	¿Se verifico que proporciona información apropiada para la prestación del servicio de formación para el trabajo, como el plan de estudios, intensidad de formación, docentes, instructores o facilitadores requeridos, competencias que deben demostrar ellos, recursos físicos y de infraestructura entre otros?	x				x		
7.3.3 c	¿Se verifico que contiene o hace referencia a los criterios de la calidad del servicio de formación para el trabajo?		x	x				

7.3.4 a	¿La institución realizó las revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de la oferta de formación para el trabajo y aseguro cada etapa del diseño y desarrollo que se está elaborando brinda satisfacción a los requisitos que le dieron origen?	x			x			
7.3.4 b	¿Se aseguro que el diseño y la planificación del desarrollo permitan alcanzar los resultados esperados, con el fin de identificar problemas y desarrollar soluciones?	x			x			
7.3.4 c	¿Se aseguro que los participantes de las revisiones estén involucrados en las actividades surgidas de ese diseño y desarrollo como directivos, docentes o instructores, personal administrativo de apoyo, asesores en temas educativos y/o empresarios?		x	x				
7.3.4	¿La institución y de acuerdo con las etapas y complejidad del diseño definió si es suficiente una revisión o se requirieren varias revisiones. Se mantienen los registros de las revisiones y las acciones tomadas?		x	x				
7.3.5	¿Se verifico de acuerdo con lo planificado asegurándose de que los resultados del diseño y desarrollo de la oferta de formación para el trabajo		x	x				

	cumplen los requisitos de los elementos de entrada y se mantienen registros de los resultados de la verificación y acciones tomadas?							
7.3.6	¿La institución de formación para el trabajo validó el diseño y desarrollo de la oferta de formación de acuerdo con lo planificado para asegurarse que la oferta de formación para el trabajo resultante satisface los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido y se mantengan registros de estos resultados de validación y cualquier acción necesaria?		x	x				
7.3.7	¿Están incluidos los registros y la manera como se controlan los cambios en diseño de los planes de estudio, programas de formación para el trabajo, así como los servicios complementarios de apoyo, ya validados?		x					
7.3.7	¿Se estableció quien está autorizado para revisar y aprobar los cambios, acorde al procedimiento de control de documentos?	x				x		
7.4.1	¿La institución se asegurará de que las compras de productos o servicios que tengan efecto sobre la calidad del		x	x				

	servicio o en los procesos de prestación de servicios cumplen con los requisitos específicos?							
7.4.1	¿El proceso de compras se planifica, controla y verifica?		x	x				
7.4.1 a	¿Evaluó la experiencia previa con el proveedor que ha suministrado bienes o servicios durante un periodo en forma confiable y sistemática?		x	x				
7.4.1 b	¿Se evaluó la certificación del producto, emitida por un organismo de certificación acreditado?		x	x				
7.4.1 c	¿Se evaluó la certificación del SGC del proveedor que cubra los bienes o servicios que va a suministrar el proveedor, emitida por un organismo de certificación acreditado?		x	x				
7.4.1 d	¿La declaración de conformidad emitida por el proveedor?		x	x				
7.4.1 e	¿La evaluación del nuevo proveedor durante un periodo de prueba?		x	x				
7.4.1 f	¿Las referencia proporcionadas por otros clientes respecto al proveedor?		x	x				
7.4.1 g	¿Los criterios definidos por el establecimiento educativo para asegurarse del cumplimiento de requisitos de servicio?		x	x				
7.4.1 a	¿En la re-evaluación de los proveedores se tuvo en cuenta el		x	x				

	cumplimiento de las especificaciones del bien o servicio ofrecidas por el proveedor o las exigidas por el establecimiento educativo?							
7.4.1 b	¿El cumplimiento del tiempo de entrega suministrado?		x	x				
7.4.1 c	¿El cumplimiento de las cantidades entregadas?		x	x				
7.4.1 d	¿EL cumplimiento en la prestación de servicios post - entrega acordados?		x	x				
7.4.1 e	¿El cumplimiento de los aspectos financieros ligados a la compra?	x			x			
7.4.1 f	¿El cumplimiento del marco legal vigente?	x			x			
7.4.2	¿Se tiene una información de compras en la que se describa las características del insumo o servicio por compra antes de informar al proveedor?	x			x			
7.4.2 a	¿Para la información de compras se tiene en cuenta que el insumo o servicio llena las necesidades y expectativas de la institución de formación para el trabajo?	x			x			
7.4.2 b	¿Información en caso de servicios de personal, se incluyen aspectos de competencia como experiencia, educación, formación, capacitación, habilidades y actualización permanente?	x			x			

7.4.2 c	¿Requisitos de Gestión de calidad que se la institución considere pertinentes?		x	x				
7.4.2	¿Esta evidenciado el método de revisión de órdenes de compra antes de emitirlas al proveedor?		x	x				
7.4.3	¿Se estableció e implemento inspecciones u otras actividades necesarias para asegurarse que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados?		x	x				
7.4.3	¿La organización estableció en la información de compra las disposiciones para la verificación en las instalaciones del proveedor y el método para la liberación del producto?		x	x				
7.5.1	¿Se implementaron los controles a los procesos relacionados con una adecuada prestación del servicio de formación para el trabajo?		x	x				
7.5.1 a	¿Se controla la disponibilidad de información que describa las características del servicio educativo?	x				x		
7.5.1 b	Se controla la disponibilidad de instrucciones específicas de los procesos directivos, académicos, administrativos	x				x		
7.5.1 c	¿Se controla el uso sistemático de recursos didácticos y equipos	x			x			

	apropiados (material audiovisual, impresos, computadores, proyectores y equipos de laboratorio etc.)?							
7.5.1 d	¿Se controla la disponibilidad y uso de instrumentos de seguimiento y evaluación de los estudiantes (pruebas escritas y orales, trabajos de clase y extra clase, evaluaciones externas y proyectos académicos)?	x				x		
7.5.1 e	¿Se controla la implementación de un sistema de seguimiento de egresados de acuerdo con lo establecido?	x				x		
7.5.1 f	¿Se controla la evaluación de los estudiantes?	x				x		
7.5.1 g	¿Se controla la actividad de promoción, graduación, certificación de la formación recibida y articulación en cadenas formativas?	x				x		
7.5.2	¿La institución valida sus procesos de prestación del servicio periódicamente en frecuencias especificadas, o cuando cambie alguno de los factores que incide en ellos?		x	x				
7.5.2	¿Se realiza una revisión de los procesos de prestación del servicio con la consecuente actualización de su planificación o mediante la revisión de los indicadores de medición de los mismos?		x	x				

7.5.2	¿La validación debe considerar las apreciaciones de los clientes y partes interesadas?		x	x				
7.5.4	¿La institución maneja, almacena y mantiene los materiales y los registros suministrados por los estudiantes, padres de familia, empresas u organizaciones que contratan servicios de educación, autoridades educativas u otro tipo de entidades con las que efectúe alianzas o convenios, para evitar daños o pérdidas, salvaguardar los materiales, el contenido de los documentos y cualquier información proporcionada?	x				x		
7.5.4 a	¿Se incluye el material del proyecto presentado por los estudiantes?		x	x				
7.5.4 b	¿Se incluye la información y los medios magnéticos en los cuales se presentaron los trabajos?		x	x				
7.5.4 c	¿Se incluye el equipo y materiales pertenecientes a los estudiantes y otros actores o entidades como libros, papelería, instrumentos o herramientas?	x				x		
7.5.4 d	¿Se incluye información personal de los estudiantes (familiar y académica)?	x				x		
7.5.4	¿La formación para el trabajo es impartida fuera de las instalaciones de	x				x		

	la institución?							
7.5.5	¿La institución preserva los documentos académicos, tales como planes de estudio, programas y materiales impresos o electrónicos, como libros, reportes de rendimiento académico, discos magnéticos u ópticos, programas de computadora y archivos entre otros?	x				x		
7.5.5	¿Preserva los suministros para los procesos formativos en laboratorios o talleres como insumos químicos, materiales crudos o procesados para planta piloto, productos de vida limitada en almacén para propósitos de formación o trabajo de investigación y desarrollo?	x			x			
7.6	¿Se aseguran de que los instrumentos de seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados?		x	x				
<b>8.</b>	<b>MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA</b>			<b>93,33%</b>	<b>5,00%</b>	<b>1,67%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
8.1	¿La institución diseño, planifico e implemento los procesos y métodos de seguimiento, análisis y mejora		x	x				

	necesarios?							
8.1 a	¿Se asegura un desempeño orientado al logro de los objetivos del SGC?		x	x				
8.1 b	¿Se aseguro la satisfacción del cliente?	x			x			
8.1 c	¿Se mejoro continuamente la eficacia del SGC?		x	x				
8.1 a	¿La institución definió que medir?		x	x				
8.1 b	¿Cómo efectuar la medición? registros instrumentos y formatos)?	x				x		
8.1 c	¿Se definió el momento de la medición y periodicidad dependiendo del ciclo del proceso, anual, semestral mensual?		x	x				
8.1 d	¿Se definió quienes intervienen en la medición?		x	x				
8.1 e	¿Se definió la utilidad de la medición?	x			x			
8.1 -	¿Planificaron la medición teniendo en cuenta la secuencia de actividades, cronogramas responsables de cada etapa y recursos necesarios?		x	x				
8.1 -	¿Se tuvo en cuenta los requisitos legales vigentes?		x	x				
8.2.1	¿Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción de satisfacción de los clientes respecto al cumplimiento de sus requisitos por	x			x			

	parte de la organización?							
8.2.1	¿Se determinaron los métodos para obtener y utilizar dicha información?		x	x				
8.2.2 a	¿Se llevan a cabo intervalos planificados las auditorías internas para determinar si el SGC es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de esta norma técnica y con los requisitos del SGC establecidos por la institución?		x	x				
8.2.2 b	¿Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz?		x	x				
8.2.2	¿Se planifico el programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas?		x	x				
8.2.2	¿Se definieron los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología?		x	x				
8.2.2 a	¿Se seleccionaron los auditores y se realizaron las auditorías asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría?		x	x				
8.2.2 b	¿Se establecieron requisitos de competencia de los auditores internos basada en educación, experiencia laboral en el sector educativo,		x	x				

	entrenamiento en conceptos y requisitos del SGC, entrenamiento en métodos de auditoría, habilidades de auditoría?							
8.2.2	¿Se definió el procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar los resultados y para mantener los registros?		x	x				
8.2.2	¿Se tomaron acciones sin demora injustificada en la dirección del área que es auditada, las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento con la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación?		x	x				
8.2.3	¿Se están aplicando métodos apropiados para el seguimiento y cuando es aplicable la medición de los procesos del SGC?		x	x				
8.2.3	¿Dichos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados?		x	x				
8.2.3	¿Se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas para asegurar la conformidad de los servicios de formación para el trabajo?		x	x				

8.2.4	¿Se definió y aplico métodos apropiados de medición y seguimiento de las características de la calidad especificadas previamente en la planificación de la prestación del servicio educativo?		x	x				
8.2.4 a	¿Se evaluaron los logros de aprendizaje de los estudiantes, de acuerdo con el programa de formación?		x	x				
8.2.4 b	¿Se evaluó el cumplimiento en el desarrollo del currículo?		x	x				
8.2.4 c	¿Se evaluó la conformidad y pertinencia de las ayudas educativas utilizadas?		x	x				
8.2.4 d	¿Se evaluó el cumplimiento de las disposiciones del marco legal vigente		x	x				
8.2.4 e	¿Se evaluó la idoneidad y desempeño de sus docentes, instructores o facilitadores?		x	x				
8.3	¿La institución se asegura de que las no conformidades se identifican en los resultados derivados de la medición y seguimiento de los procesos de la institución?		x	x				
8.3	¿Están definidos los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo de este tipo de situaciones y están definidos en un procedimiento documentado?		x	x				

8.3 a	¿La institución trata los productos no conformes tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada?		x	x				
8.3 b	¿La institución autorizo su uso, liberación o aceptación bajo concesión por la autoridad pertinente y cuando se aplique por el cliente?		x	x				
8.3 c	¿La institución está tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista?		x	x				
8.3	¿Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades en el servicio de formación para el trabajo y de la acción tomada posteriormente incluidas las concesiones que se hayan obtenido?		x	x				
8.4	¿Se determina, recopila y analizan los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del SGC y evaluar donde puede realizarse la mejora continua incluyendo los datos generados por el resultado de la medición y seguimiento de otra fuente pertinente?		x	x				
8.4 a	¿El análisis de datos proporciona información sobre la satisfacción de los clientes?		x	x				
8.4 b	¿Sobre la conformidad con los requisitos del servicio de formación		x	x				

	para el trabajo?							
8.4 c	¿Sobre las características y tendencias de los procesos y del servicio de formación para el trabajo?		x	x				
8.4 d	¿Sobre los proveedores?		x	x				
8.5.1	¿Las instituciones de formación para el trabajo mejorar continuamente la eficacia del SGC por medio de la utilización de la política de calidad, el cumplimiento de objetivos, toma de decisiones como resultado de las evaluaciones internas y externas, auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, el plan de mejoramiento de la calidad, la consulta periódica de las condiciones del contexto, las nuevas disposiciones legales y la revisión por la alta dirección?		x	x				
8.5.2	¿Se toman acciones para eliminar la causa raíz de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir?		x	x				
	¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?		x	x				
	¿Se estableció un procedimiento documentado?		x	x				

8.5.2 a	¿Se incluyo el requisito de revisar las no conformidades incluyendo las quejas de los clientes?		x	x				
8.5.2 b	¿Se determinaron las causas de las no conformidades?		x	x				
8.5.2 c	¿Se analizaron fortalezas y debilidades en cada uno de los componentes de gestión (directiva, académica, administrativa - financiera y de gestión de la comunidad) en relación con el PEI o su equivalente, el marco legal vigente, las demandas de formación del talento humano y resultados de evaluaciones interna y externas?		x	x				
8.5.2 d	¿Evaluó la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir?		x	x				
8.5.2 e	¿Determino e implemento las acciones necesarias e incluirlas en el plan de mejoramiento?		x	x				
8.5.2 f	¿Registraron los resultados de las acciones tomadas?		x	x				
8.5.2 g	¿Revisaron las acciones correctivas tomadas?		x	x				
8.5.3	¿Se implementaron acciones preventivas que sean el resultado del análisis de causas de no conformidades potenciales y oportunidades de mejora del SGC y de los procesos de formación		x	x				

	para el trabajo?							
8.5.3 a	¿Información proveniente de las tendencias, indicadores de aprendizaje de los estudiantes, desempeño del personal docente como administrativo y de servicios?		x	x				
8.5.3 b	¿Se identificaron y valoraron los riesgos de los distintos procesos de gestión que inciden con el logro de los objetivos de la calidad propuestos?		x	x				
8.5.3 c	¿De los objetivos de calidad alcanzados?		x	X				
8.5.3 d	¿Del análisis de costos relacionados con el logro de los objetivos de la calidad?		x	X				
8.5.3 e	¿De las encuestas de satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas que han sido identificadas?		x	X				
8.5.3 f	¿Del resultado de las evaluaciones internas y externas, auditorias y de la revisión por la alta dirección?		x	X				
8.5.3 g	¿Del marco legal vigente?		x	X				

## Anexo B. Diagnostico NTC 5581

### DIAGNOSTICO - NTC 5581

ACTIVIDADES		CUMPLE	NO CUMPLE	% DE CUMPLIMIENTO				
REQUISITO				0%	10%	50%	75%	100%
<b>4.1</b>	<b>GENERALIDADES</b>			<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.1	¿El programa establece, documenta, implementan y mantiene un SGC y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma 5581?	x	x	X				
<b>4.2</b>	<b>REQUISITOS SOBRE LA DENOMINACIÓN DE PROGRAMAS</b>			<b>71%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.2.a	¿La denominación del programa se establece teniendo en cuenta los requisitos legales?		x	X				
4.2.b	¿La denominación del programa se establece teniendo en cuenta las salidas ocupacionales asociadas a la C.N.O.?		x	X				
4.2.b	¿La denominación del programa indica de forma específica la ocupación o campo ocupacional para el que se habilita al estudiante?		x	X				

4.2.c	¿La denominación del programa se establece teniendo en cuenta el conjunto de competencias laborales que se desarrollan en el proceso de formación?		x	x				
4.2.c	¿La denominación del programa se establece teniendo en cuenta particularmente las competencias específicas que se relacionan con la ocupación o campo ocupacional al que se oriente la formación?		x	x				
4.2.e	¿La denominación del programa se establece teniendo en cuenta la congruencia con la estructura curricular?	x			x			
<b>4.3</b>	<b>REQUISITOS SOBRE LA JUSTIFICACIÓN DE PROGRAMAS</b>			<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.3.a	¿La justificación del programa se plantea en relación con las demandas, requerimientos y especificaciones del sector productivo en relación con el talento humano?	x			x			
4.3.b	¿La justificación del programa se plantea en relación con la pertinencia de los programas en relación con los requerimientos del entorno social, cultural y académico?	x			x			

4.3.d	¿La justificación del programa se plantea en relación con la coherencia de los programas en relación con el PEI de la entidad que los ofrece?	X				x			
4.3.e	¿La justificación del programa se plantea en relación con las oportunidades de desempeño de los egresados en el mundo laboral?	X				x			
4.3.f	¿La justificación del programa se plantea en relación con los factores diferenciadores del programa en relación con la oferta educativa similar presente en el contexto local, regional y nacional?	X				x			
4.3.g	¿La justificación del programa se plantea en relación con las metodologías presencial, semipresencial, virtual, distancia u otras adoptadas por las entidades en su PEI?	X				x			
<b>4.4.</b>	<b>REQUISITOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN CURRICULAR</b>			<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>60%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	
4.4	La organización curricular responde a los siguientes aspectos								
4.4	¿Perfiles de ingreso y egreso?	X				x			
4.4	¿Mapa de competencias a desarrollar?		x	x					
4.4	¿El enfoque pedagógico y	X				x			

	metodológico?							
4.4	¿Los planes de estudio?	X				x		
4.4	¿Los contextos de aprendizaje?	X			x			
<b>4.4.1</b>	<b>PERFILES DE INGRESO</b>			<b>0%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.4.1	Los perfiles de ingreso de los estudiantes definidos por la IFT incluyen:							
4.4.1	¿Edad mínima?	X				x		
4.4.1	¿Nivel educativo?	X				x		
4.4.1	¿Competencias básicas y laborales que el programa requiera?	x			x			
4.4.1	¿Se indican las acciones que se desarrollan para alcanzar los niveles de competencia requeridos en caso de que éstos estén por debajo de lo requerido?	x			x			
<b>4.4.2</b>	<b>PERFILES DE EGRESO</b>			<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.4.2	¿El perfil de egreso refiere las competencias ciudadanas y ambientales?		x	x				
4.4.2	¿El perfil de egreso refiere las competencias actitudinales y éticas?		x	x				

4.4.2	¿El perfil de egreso refiere las competencias laborales generales?	x			x			
4.4.2	¿El perfil de egreso refiere las competencias de fundamentación tecnológica?		x	x				
4.4.2	¿El perfil de egreso refiere las competencias laborales específicas?	x			x			
4.4.2	¿Las competencias laborales específicas a las que se refiere el perfil de egreso están asociadas con una salida ocupacional de la C.N.O?		x	x				
4.4.2	¿Las competencias laborales específicas a las que se refiere el perfil de egreso están definidas por las mesas sectoriales facilitadas metodológicamente por el SENA o un ente autorizado?		x	x				
4.4.2	¿El perfil de egreso refiere las ocupaciones que el egresado puede desempeñar?		x	x				
<b>4.4.3</b>	<b>ENFOQUE PEDAGÓGICO Y METODOLÓGICO</b>			<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.4.3	¿El programa refiere el enfoque pedagógico y metodológico que los orienta?	x			x			
4.4.3	¿El enfoque pedagógico y metodológico del programa está en consonancia con su PEI?	x			x			

4.4.3	¿El enfoque pedagógico y metodológico del programa está en consonancia con las características de la formación ofrecida?	X			x			
4.4.3	¿El enfoque pedagógico y metodológico del programa está en consonancia con las competencias que se propone desarrollar en sus estudiantes?	X			x			
<b>4.4.4.</b>	<b>PLANES DE ESTUDIO</b>			<b>7%</b>	<b>50%</b>	<b>44%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>4.4.4.</b>	<b>Plan de Estudio</b>			<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.4.4	¿Los planes de estudio contienen las actividades de formación?	X				x		
4.4.4	¿Los planes de estudio contienen la estrategia metodológica?	X				x		
4.4.4	¿Los planes de estudio contienen los contextos de aprendizaje?	X				x		
4.4.4	¿Los planes de estudio contienen la distribución de tiempo de trabajo formativo?	X				x		
4.4.4	¿Los planes de estudio contienen la evaluación de aprendizajes?	X				x		
<b>4.4.4.1</b>	<b>Organización de actividades de formación</b>			<b>41%</b>	<b>47%</b>	<b>12%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

4.4.4.1	¿El proceso de formación está organizado en términos de unidades, módulos u otro tipo de conjunto o estructura de formación, que corresponda a las diferentes competencias previstas en el perfil de egreso esperado?	X					X	
4.4.4.1	¿El proceso de formación está organizado de acuerdo con la metodología del programa mediado en ambientes presenciales o virtuales o por actividades autónomas del estudiante y de la institución?	X				X		
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye objetivos de aprendizaje?		X	X				
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye actividades de aprendizaje?	X				X		
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye metodología?	X				X		
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye estrategia?		X	X				
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de	X					3	

	formación incluye duración?							
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye técnicas de evaluación formación del docente, facilitador, tutor, formador o instructor?		x	x				
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye técnicas de evaluación formación del estudiante?		x	x				
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye técnicas de evaluación formación del tutor, facilitador o voluntario en empresas y escenarios productivos reales?	x			x			
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye conocimientos asociados a las competencias a desarrollar?		x	x				
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye ambientes de aprendizaje?	x			x			

4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye equipamiento requerido?	x			x			
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye estrategias, instrumentos y criterios para evaluación de aprendizaje por competencias?		x	x				
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye acciones de mejoramiento de las competencias evaluadas por debajo del nivel de desempeño determinado?		x	x				
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye prácticas de los estudiantes en empresas y escenarios productivos reales?	x			x			
4.4.4.1	¿La descripción en el plan de estudios de cada una de las actividades de formación incluye otros elementos definidos en el PEI?	x			x			
<b>4.4.4.2</b>	<b>Estrategia metodológica</b>			<b>0%</b>	<b>67%</b>	<b>33%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

4.4.4.2	¿En la estrategia metodológica se explicita los elementos centrales del proceso de formación en relación con la facilitación del desarrollo de las diversas competencias a las que apunta el programa?	x				x		
4.4.4.2	¿La estrategia metodológica está acorde con la modalidad del programa?	x			x			
4.4.4.2	¿La estrategia metodológica está acorde con los principios previstos en el PEI?	x			x			
4.4.4.2	¿La estrategia metodológica está acorde con el tipo de competencias por desarrollar?	x			x			
4.4.4.2	¿La estrategia metodológica está acorde con el área de desempeño a la que correspondan las competencias por desarrollar?	x			x			
4.4.4.2	¿La estrategia metodológica está acorde con las condiciones reales de la aplicación de la competencia en el mundo productivo?	x				x		
<b>4.4.4.3</b>	<b>Contextos de aprendizaje</b>			<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.4.4.3	¿La selección de los contextos de aprendizaje se selecciona de acuerdo con la modalidad del programa?	x			x			

4.4.4.3	¿La selección de los contextos de aprendizaje se selecciona de acuerdo con los principios previstos en el PEI?	x			x			
4.4.4.3	¿La selección de los contextos de aprendizaje se selecciona de acuerdo con el tipo de competencias a desarrollar?	x			x			
4.4.4.3	¿La selección de los contextos de aprendizaje se selecciona de acuerdo con las condiciones de aplicación de las competencias que están determinadas por la tecnología empleada por el sector productivo?	x			x			
4.4.4.3	¿La definición de los contextos de aprendizaje considera los rangos de aplicación definidos en las normas de competencia laboral que indican las tecnologías, ambientes y equipamientos con los cuales se debe demostrar competencia?	x			x			
4.4.4.3	¿Los contextos de aprendizaje se definen de acuerdo con las áreas de desempeño ocupacional a las que apunta el programa?	x			x			

4.4.4.3	¿Para las áreas de desempeño ocupacional en las cuales existan normas técnicas de calidad sobre insumos, infraestructura y equipamientos, éstas se consideran para determinar la pertinencia, calidad e idoneidad de los contextos de aprendizaje definidos para la formación?	x			x			
<b>4.4.4.4</b>	<b>Distribución del tiempo de trabajo formativo</b>			<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.4.4.4	¿Los programas establecen una distribución del tiempo de trabajo formativo presencial, mediado o propio del estudiante de acuerdo con los requisitos legales de duración mínima de los programas?	x				x		
4.4.4.4	¿Los programas establecen una distribución del tiempo de trabajo formativo presencial, mediado o propio del estudiante de acuerdo con la complejidad de las competencias por desarrollar?	x				x		
4.4.4.4	¿Los programas establecen una distribución del tiempo de trabajo formativo presencial, mediado o propio del estudiante de acuerdo con las actividades formativas por unidad, módulo u otro tipo de	x				x		

	conjunto o estructura de formación definida por el programa?							
<b>4.4.4.5</b>	<b>Evaluación de los aprendizajes</b>			<b>0%</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.4.4.5	¿La evaluación de los aprendizajes es acorde con los principios del PEI?	x				x		
4.4.4.5	¿La evaluación de los aprendizajes es acorde con las competencias a desarrollar para alcanzar el perfil de egresado propuesto?	x			x			
4.4.4.5	¿La evaluación de los aprendizajes es acorde con la modalidad del programa?	x			x			
4.4.4.5	¿La evaluación de los aprendizajes es acorde con el enfoque pedagógico y metodológico?	x			x			
4.4.4.5	¿En la evaluación de los aprendizajes se considera, además de la evidencia de los conocimientos requeridos para demostrar las competencias por desarrollar, sino también de los desempeños asociados a éstas y de los productos derivados de la aplicación de las competencias, en un escenario real o simulado?	x			x			

4.4.4.5	¿Las estrategias son evaluadas mediante estrategias e instrumentos que permiten establecer niveles de desempeño gradual hasta llegar al nivel esperado, con el cual el estudiante podrá demostrar efectivamente la competencia en el entorno productivo real?	x			x			
<b>4.5</b>	<b>REQUISITOS SOBRE EL PERSONAL DOCENTE, FACILITADOR, TUTOR, INSTRUCTOR O FORMADOR</b>			<b>11%</b>	<b>74%</b>	<b>15%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>4.5.1</b>	<b>COMPETENCIAS DEL PERSONAL DOCENTE, FACILITADOR, TUTOR, INSTRUCTOR O FORMADOR</b>			<b>0%</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.5.1	¿El programa cuenta con personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador idóneo para desarrollar las competencias previstas en el perfil de egreso esperado?	x				x		
4.5.1	¿Se evidencia la formación pedagógica y disciplinar del personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador, obtenida a través de la institución o entidades competentes?	x			x			
4.5.1	¿Se evidencia experiencia mínima de dos años en el sector productivo real al que apunta el programa para el personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador?	x			x			

4.5.1	¿Se evidencian las competencias pedagógicas requeridas para llevar a cabo el proceso formativo para el personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador?	x			x			
4.5.1	¿Se evidencian las competencias laborales específicas a las que apunta el programa de formación para el personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador?	x			x			
4.5.1	¿Se evidencian las competencias generales definidas por la institución oferente de formación para el trabajo para el personal docente, facilitador, tutor, instructor o formador?	x			x			
<b>4.5.2</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DOCENTE, FACILITADOR, TUTOR, INSTRUCTOR O FORMADOR</b>			<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.5.2	¿Los docentes, facilitadores, tutores, instructores o formadores son evaluados periódicamente en relación con el nivel de desempeño frente a las competencias laborales específicas requeridas en el sector productivo al que apunta el programa de formación?		x	x				

4.5.2	¿Los docentes, facilitadores, tutores, instructores o formadores son evaluados periódicamente en relación con los resultados de los procesos de aprendizaje, en términos de las competencias adquiridas por los estudiantes?	x				x			
4.5.2	¿Los docentes, facilitadores, tutores, instructores o formadores son evaluados periódicamente en relación con las percepciones de satisfacción de los estudiantes con este personal?	x				x			
4.5.3	<b>DISTRIBUCIÓN DE LA ASIGNACIÓN ACADÉMICA PARA EL PERSONAL DOCENTE, FACILITADOR, TUTOR, INSTRUCTOR O FORMADOR</b>				0%	71%	29%	0%	0%
4.5.3	¿La definición del número de docentes, facilitadores, tutores, instructores o formadores requeridos se ha hecho de acuerdo con estándares de docente por estudiante según la normatividad vigente?	x				x			
4.5.3	¿La definición del número de docentes, facilitadores, tutores, instructores o formadores requeridos se ha hecho de acuerdo con el	x				x			

	número de de estudiantes inscritos?							
4.5.3	¿La definición del número de docentes, facilitadores, tutores, instructores o formadores requeridos se ha hecho de acuerdo con la complejidad de las competencias a desarrollar?	x			x			
4.5.3	¿El programa cuenta con criterios para la asignación académica por docente, facilitador, tutor, instructor o formador?	x				x		
4.5.3	¿El programa cuenta con mecanismos para disponer del número requerido de docentes, facilitadores, tutores, instructores o formadores para atender al número de estudiantes inscritos?	x			x			
4.5.3	¿La asignación académica por docente es documentada?	x				x		
4.5.3	¿La asignación académica por docente es revisada periódicamente para garantizar los ajustes requeridos?	x			x			
<b>4.6</b>	<b>REQUISITOS SOBRE LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LOS ESTUDIANTES Y EGRESADOS</b>			<b>38%</b>	<b>13%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

<b>4.6.1</b>	<b>RECONOCIMIENTO DE APRENDIZAJES PREVIOS</b>			<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.6.1	¿Los programas incluyen evaluaciones diagnósticas o de entrada?		x	x				
4.6.1	¿Las evaluaciones diagnósticas o de entrada de los programas sirven para determinar en los estudiantes las competencias del perfil de egreso, con el ánimo de convalidar unidades o módulos de formación que apuntan a desarrollarlas y para que no deban cursarlas?		x	x				
<b>4.6.2</b>	<b>TÍTULOS O CERTIFICADOS DE RECONOCIMIENTO DE LA FORMACIÓN RECIBIDA</b>			<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.6.2	¿El programa entregan a los estudiantes que cumplan con los requisitos académicos establecidos en el PEI un título o certificado de reconocimiento de la formación recibida, de acuerdo con las disposiciones legales?	x				x		
<b>4.6.3</b>	<b>PROMOCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES</b>			<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.6.3	¿El programa promueve la certificación de competencias laborales de sus egresados con las entidades competentes?	x				x		

4.6.3	¿Se llevan registros de los resultados de las evaluaciones presentadas por los egresados para certificar sus competencias laborales con las entidades autorizadas?	x				x		
<b>4.6.4</b>	<b>SEGUIMIENTO A EGRESADOS</b>			<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.6.4	¿El programa cuenta con un seguimiento de sus egresados de acuerdo con lo establecido por la institución?	x			x			
4.6.4a	¿El seguimiento a egresados permite producir sistemáticamente información relacionada con el impacto del proceso formativo en lo referente a vinculación al mundo productivo, indicando: Sector, tipo de empresa u organización, tipo de vinculación, monto de retribución?	x			x			
4.6.4b	¿El seguimiento a egresados permite producir sistemáticamente información relacionada con el impacto del proceso formativo en lo referente a certificación de sus competencias laborales?		x	x				

4.6.4c	¿El seguimiento a egresados permite producir sistemáticamente información relacionada con el impacto del proceso formativo en lo referente a continuidad, permanencia y graduación en las instituciones de educación media y superior, con las que se establecen convenios de articulación?		x	x				
<b>4.7</b>	<b>REQUISITOS SOBRE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b>			<b>33%</b>	<b>50%</b>	<b>17%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>4.7.1</b>	<b>VINCULACIÓN CON EL SECTOR PRODUCTIVO</b>			<b>0%</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.7.1	¿El programa cuenta con vínculos con empresas y organizaciones del sector productivo al que apunta?	x				x		
4.7.1	¿La relación del programa con el sector productivo se encuentra formalizada?	x			x			
4.7.1	¿Los registros de formalización del programa con el sector productivo especifican los acuerdos y aportes de las partes?	x				x		
<b>4.7.2</b>	<b>RECURSOS ESPECÍFICOS PARA EL PROGRAMA</b>			<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.7.2	¿Se cuenta con la infraestructura requerida para la formación de acuerdo con el área de desempeño	x			x			

	ocupacional a que apunta el programa?							
4.7.2	¿Para las áreas de desempeño ocupacional en las cuales existan normas técnicas de calidad sobre insumos, infraestructura y equipamientos, éstas se consideran para determinar la pertinencia, calidad e idoneidad de los contextos de aprendizaje definidos para la formación?		x	x				
4.7.2	¿El programa cuenta con un sistema de seguridad industrial cuando se emplean equipos que demanden controles y cuidados especiales?	x			x			
<b>4.7.3</b>	<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN</b>			<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.7.3	¿El programa cuenta con un sistema de información?		x	x				
4.7.3	¿El sistema de información del programa planifica, sistematiza, evalúa y mejora la información relacionada con estudiantes, sector productivo, convenios con éstos, programas de articulación, evaluación interna y externa del programa?		x	x				
4.7.3	¿La plataforma del sistema de información es actualizada?		x	x				

	periódicamente?							
4.7.3	¿La plataforma del sistema de información es actualizada accesible?		x	x				
4.7.3	¿La plataforma del sistema de información es actualizada confiable?		x	x				
4.7.3	¿Se han construido indicadores de gestión y resultados de programas con base en la información del sistema?		x	x				
4.7.3	¿Los indicadores de gestión y resultados de programas permiten la evaluación y mejoramiento de los mismos?		x	x				
4.7.3	¿Se ha establecido el nivel de acceso a la información de acuerdo con las políticas institucionales?		x	x				
<b>4.7.4</b>	<b>SOSTENIBILIDAD</b>			<b>0%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.7.4	¿El programa cuenta con estrategias que aseguren su sostenibilidad de acuerdo con las disposiciones legales vigentes?	x			x			
<b>4.8</b>	<b>REQUISITOS SOBRE LA EVALUACIÓN Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO</b>			<b>54%</b>	<b>46%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
<b>4.8</b>	<b>GENERALIDADES</b>			<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

4.8	¿Se han establecido prácticas de evaluación interna del programa?	x			x			
4.8	¿Se han establecido prácticas de evaluación externa del programa?	x			x			
4.8	¿Se han establecido estrategias para el uso de los resultados de las evaluaciones con el fin de lograr su mejoramiento continuo, actualización, adecuación, frente a las necesidades cambiantes del entorno?		x	x				
<b>4.8.1</b>	<b>EVALUACIÓN DE PROGRAMAS</b>			<b>22%</b>	<b>78%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.8.1a	¿En la evaluación periódica del programa se verifica la pertinencia frente a las necesidades del entorno productivo, en relación con los perfiles de egreso definidos?	x			x			
4.8.1b	¿En la evaluación periódica del programa se verifica la vigencia de las normas de competencia que sirven de referente para el programa?	x			x			
4.8.1c	¿En la evaluación periódica del programa se verifica la conveniencia de los contextos de aprendizaje, infraestructura y equipos en relación con los avances tecnológicos del	x			2			

	sector productivo?							
4.8.1d	¿En la evaluación periódica del programa se verifica los resultados de los egresados en lo referido a su vinculación al mundo productivo?	x			x			
4.8.1e	¿En la evaluación periódica del programa se verifica los resultados de los egresados en lo referido a la certificación de sus competencias laborales?	x			x			
4.8.1f	¿En la evaluación periódica del programa se verifica los resultados de los egresados en relación con su continuidad, permanencia y graduación en las instituciones con las que se establecen convenios de formación?		x	x				
4.8.1g	¿En la evaluación periódica del programa se verifica el impacto general del entorno a nivel de mejoramiento del talento humano del sector al que apunta el programa?	x			x			
4.8.1h	¿En la evaluación periódica del programa se verifica el impacto en la generación de itinerarios integrados de formación mediante los procesos de articulación hacia abajo (educación media) y hacia arriba		x	x				

	(educación superior)?							
4.8.1i	¿En la evaluación periódica del programa se verifica el impacto del programa en el desarrollo y gestión del conocimiento del sector a que apunta en lo relativo a la educación y formación del talento humano?	x			x			
<b>4.8.2</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES</b>			<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.8.2a	¿El programa evalúa periódicamente la satisfacción de sus clientes (Estudiantes, personas que de manera independiente accedan al programa)?	x			x			
4.8.2b	¿El programa evalúa periódicamente la satisfacción de sus clientes (Gremios y empresas que contratan programas de formación para el trabajo)?		x	x				
4.8.2c	¿El programa evalúa periódicamente la satisfacción de sus clientes (Entidades gubernamentales que contratan programas de formación para el trabajo)?		x	x				

4.8.2d	¿El programa evalúa periódicamente la satisfacción de sus clientes (Instituciones de educación media o superior con quienes se establece convenios para la articulación de los programas en cadenas de formación)?		x	x				
<b>4.8.3</b>	<b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b>			<b>86%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
4.8.3	¿Se han definido acciones de mejoramiento del programa a partir de las evaluaciones realizadas?	x			x			
4.8.3	¿Existe un plan de mejoramiento que consigne las acciones planteadas?		x	x				
4.8.3	¿En el plan de mejoramiento se especifican las estrategias definidas?		x	x				
4.8.3	¿En el plan de mejoramiento se especifican los resultados esperados?		x	x				
4.8.3	¿En el plan de mejoramiento se especifican los tiempos de implementación?		x	x				
4.8.3	¿En el plan de mejoramiento se especifican los responsables de ejecución de las acciones?		x	x				
4.8.3	¿En el plan de mejoramiento se especifican los mecanismos para el seguimiento del plan?		x	x				

### Anexo C. Lista de asistencia a capacitaciones

	<b>ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION, FINANZAS Y SALUD</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>CONSTANCIA DE ASISTENCIA A EVENTOS INTERNOS</b>	<b>FECHA:</b>
		<b>RESPONSABLE:</b>

CAPACITACION       ENTRENAMIENTO       DIVULGACION  
**ASUNTO:** Sensibilización y documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

**FECHA (A/M/D):** 26 y 27 de Agosto      **LUGAR:** EAFYS Agrícola

**DURACION:** \_\_\_\_\_      **HORARIO:** 10am-12m / 2pm-4pm

**CAPACITADOR / FACILITADOR:** Anderson David Santos Espinosa

**PROCESO Y/O SUBPROCESO INVOLUCRADO:** \_\_\_\_\_

Al firmar, el participante manifiesta haber recibido los recursos necesarios y la información, y haberla comprendido a un grado satisfactorio para poder aplicarlo.

ORDEN	NOMBRE PARTICIPANTE	CARGO	CEDULA	FIRMA
1	Diana Adriana Fonseca	Docente	373286591	[Firma]
2	Clara del Carmen Romero Vega	Coordinadora Administrativa	37180271	[Firma]
3	Patricia J. Rojas	Docente	13849671	[Firma]
4	José Luis R. R. D.	Coordinador Administrativo	108703253	[Firma]
5	Yanny Mendoza	Coordinadora Administrativa	101207202	[Firma]
6	Nalis Paola Rangel V	Coordinadora Académica	1085042601	[Firma]
7	Yerania Amans D.	Coordinadora Admón	63576014	[Firma]
8	Ylene Lucinda Vega	Coordinadora Asistente	1091659882	[Firma]
9	José Alcega Peña Durán	Sec. Académica	1067033501	[Firma]
10	Carolina Juliana Araya	Coord. Académica	110235727	[Firma]
11	Dina Luz Almeyda K	Coord. Administrativa	49661481	[Firma]
12	Yveth Kyrón León	Coordinadora Administrativa	106589314	[Firma]
13	Dorey Vega G	Coord. Mercadeo	106587729	[Firma]
14	Katherine Lozano Ch.	Secretaria Académica	1065899764	[Firma]
15	Jahider Gallardo Ortiz	Coord. Mercadeo y Vnta	13777270	[Firma]
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

**FIRMA CAPACITADOR / FACILITADOR:** \_\_\_\_\_      **Vo. Bo. Respons. Proceso:** \_\_\_\_\_

## Anexo D. Acta de nombramiento representante de la dirección

	<b>ACTA NOMBRAMIENTO DEL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN</b>	Código <b>FDIO-008</b> Versión <b>00</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCION ORGANIZACIONAL</b>	Fecha de actualización 12/12/2012

Piedecuesta, Enero 15 de 2014

Señora  
**JEINNY CAROLINA JIMENEZ ARAUJO**  
Ciudad

**Asunto:** Asignación Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas NTC ISO 9001:2011, NTC 5555:2011 y NTC 5581:2011

Reciba un cordial saludo.

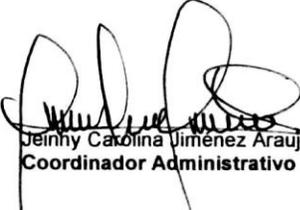
De acuerdo con el numeral 5.5.2 de la NTC ISO 9001:2011 y NTC 5555:2011, de manera formal le comunico que usted ha sido designada por la Dirección como la Representante por la Dirección al Sistema de Gestión de Calidad, en donde independiente de sus otras responsabilidades debe asumir la responsabilidad y autoridad que incluye:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Informar a la alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Cordialmente

Acepto:

  
Dr. Rafael Díaz Chacón  
Director

  
Jeinny Carolina Jiménez Araujo  
Coordinador Administrativo

## Anexo E. Matriz política de calidad

<p><b>NECESIDADES CLIENTE</b></p> <p><b>DIRECTRICES ORGANIZACIONALES</b></p>	<p><b>Infraestructura Física (Locativa)</b> ( debilidad )</p>	<p><b>Falta recursos físicos (Video Beam, escritorios, puertas, computadores, ventiladores, etc. para los programas)</b></p>	<p><b>Monitoreo de quejas y reclamos</b></p>	<p><b>Recursos bibliográficos - virtual - ( debilidad )</b></p>	<p><b>Tecnología ( Actualización, modernización ) ( Mejorar )</b></p>	<p><b>TOTAL</b></p>
<p><b>Flexibilidad de horarios ( Modalidades : virtual, a distancia, presencial, semipresencial, online )</b> Fortaleza</p>	5	3	0	0	5	<b>13</b>
<p><b>Docente competente ( calidad del docente, charlas en diferentes temas en plataforma )</b> Fortaleza</p>	0	3	1	1	3	<b>8</b>
<p><b>Reconocimiento laboral ( identificación de cargos )</b> Por mejorar</p>	3	0	3	0	1	<b>7</b>
<p><b>Diversidad de programas educativos</b> Fortaleza</p>	3	5	0	0	3	<b>11</b>
<p><b>Disposición de sedes (Piedecuesta, Barbosa, San Martin, Pailitas, Aguachica, San Alberto) - Programas pertinentes a la región.( aéreas de influencia y territorio dominio )</b> Fortaleza</p>	3	5	0	0	1	<b>9</b>
<p><b>Facilidades de pago ( cuotas sin fiador, mensualidades )</b> Fortaleza</p>	3	0	5	0	1	<b>9</b>

Compromiso del personal Fortaleza	0	3	3	0	0	6
Buen servicio Por mejorar	3	5	5	3	5	21
Credibilidad Fortaleza ( 17 años )	5	3	5	1	3	17
Oportunidades educativas y laborales para las comunidades Fortaleza	3	1	0	0	3	7
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>108</b>

1

1

2

Forma de Calificar	0. Ninguna relación/impacto/incidencia
	1 : Poca o baja relación/impacto/incidencia
	3 : Mediana relación/impacto/incidencia
	5 : Alta relación/impacto/incidencia

## Anexo F. Matriz AREPI

			CARGOS ORGANIGRAMA									
PROCESOS	ACTIVIDADES	PHVA	Director	Rector	Coordinador de Calidad	Contador	Coordinador ATH	Coordinador Administrativo	Coordinador Académico	Docente	Asistente Contable	Coordinador de Mercadeo y Ventas
Dirección Organizacional (DIO)	DEFINIR Y APROBAR POLITICAS Y DIRECTRICES	P	ARE	ARE	P	P	-	P	P	-	-	-
	DISEÑAR Y ELABORAR UN PLAN ESTRATEGICO - ( Proyecto Educativo Institucional ) P.E.I - MISION - VISION - VALORES Y PRINCIPIOS	P	A	ARE	P	-	-	P	P	P	-	-
	DETERMINAR POLITICA DE CALIDAD, OBJETIVOS DE CALIDAD Y LOS PROCESOS DE LA INSTITUCION E IDENTIFICAR LOS REQUISITOS LEGALES APLICABLES	P	AR	P	RE	P	-	P	P	-	-	-
	DISEÑAR, ELABORAR E IMPLEMENTAR MODELO PEDAGOGICO	P	AR	AR	P	-	-	E	E	P	-	-
	IDENTIFICAR OPCIONES Y ALTERNATIVAS PARA EVALUACION INSTITUCIONAL	P	ARE	AR	P	-	-	P	P	-	-	-
	DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN PROGRAMA SISTEMATICO DE DESARROLLO Y CRECIMIENTO PROFESIONAL	P	AR	ARE	P	P	-	P	P	P	-	-
	REVISAR Y APROBAR EL MANUAL DE CONVIVENCIA	P	ARE	ARE	P	-	-	P	P	-	-	-
	MEJORAR CONDICIONES DE TRABAJO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DOCENTE ( CLIMA ORGANIZACIONAL )	P	AR	ARE	P	-	P	P	P	-	-	-
	PROMOVER EL PROCESO CONTINUO DEL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EDUCACION	P	AR	ARE	P	-	-	P	P	P	-	-
	PROMOVER REUNIONES DE	P	ARE	ARE	P	-	-	P	P	-	I	-

	COMITÉ											
	DEFINIR Y ASIGNAR LAS RESPONSABILIDADES Y ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS - ORGANIGRAMA	P	ARE	P		-	-	P	P	-		-
	DESARROLLAR CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNAS Y EXTERNAS	H	AR	AR	P	-	-	P	P	-		-
	ANALIZAR Y EVALUAR INFORMES DE LA INSTITUCION	H	ARE	ARE		P	-	P	P	-		-
	GARANTIZAR LA ASIGNACION DE LOS RECURSOS	H	AR	R	I	E	-	I	I	-		-
	GARANTIZAR LA RENTABILIDAD	H	P	R	I	ARE	-	I	I	-		P
	EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL S.G.C A TRAVES DE LA REVISION POR LA DIRECCION	V	ARE	P	P	-	-	I	I	-		-
	LLEVAR A CABO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA DEL PROCESO	A	ARE	P	P	I	-	I	I	-		-
<b>Gestión Comercial de Mercadeo y Ventas (CMV)</b>	IDENTIFICAR LOS CLIENTES POTENCIALES Y OBJETIVO	P	P	P	-	-	-	P	P	-		RE
	DEFINIR ESTRATEGIAS DE MERCADO	P	P	A	P	-	-	P	P	-		RE
	DISEÑAR LAS FASES DE PLANEACION DE VENTAS	P	A	A	-	-	-	P	P	-		RE
	DEFINIR GASTOS OPERACIONALES DE MERCADEO	P	A	AR	-	P	-	I	I	-	P	E
	DEFINIR LA DISTRIBUCION DE ACTIVIDADES	P	A	AR	-	-	-	P	I	-		RE
	DIVULGACION Y PROMOCION DEL SERVICIO (TELEMERCADERO,PUBLICIDAD, VISITAS, ETC)	H	A	A	-	-	-	I	I	-		RE
	RECEPCION DE CLIENTES(REQUERIMIENTOS PRELIMINARES)	H	-	A	-	-	-	I	I	-		RE
	PRESENTACION DE LA OFERTA AL CLIENTE	H	-	A	-	-	-	I	I	-		RE

	(PROGRAMAS)											
	GESTION DE LA INFORMACION (BASES DE DATOS DE LOS CLIENTES)	H	-	A	-	-	-	I	I	-	P	RE
	PREINSCRIPCION Y SEGUIMIENTO AL CLIENTE	H-V	-	A	-	-	-	I	I	-	-	RE
	PRESENTACION DEL CIERRE DE LA VENTA	H	-	A	-	-	-	I	I	-	-	RE
	EJECUCION DEL CIERRE DE LA VENTA (INSCRIPCION Y MATRICULA)	H	-	A	-	-	-	I	I	-	-	RE
	ELABORAR PROTOCOLO DE MATRICULA (DOCUMENTOS)	H	P	A	-	-	-	RE	RE	-	-	I
	REQUISITOS DE ADMISION (INFORMACION DEL ASPIRANTE A TRAVES DE PRUEBAS ACADEMICAS Y HABILIDADES)	V	P	A	-	-	-	RE	RE	-	-	I
	VALORACION DEL DESEMPEÑO DEL EQUIPO DE VENTAS	V	P	A	-	-	-	RE	RE	-	-	I
	RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS	V	P	A	P	-	-	I	I	-	-	RE
	SEGUIMIENTO POST-VENTA	A	P	A	-	-	-	P	P	-	-	RE
LLEVAR A CABO LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO	A	P	P	RE	-	-	P	P	-	-	RE	
<b>Diseño y Organización Curricular (DOC)</b>	REESTRUCTURAR PLAN DE ESTUDIO ACADEMICO	P	ARE	AR	-	-	-	P	P	-	-	-
	ORGANIZAR EL CALENDARIO ACADEMICO (HORARIO)	P	P	A	-	-	-	P	RE	-	-	-
	DEFINIR EL MODELO DE EVALUACION ACADEMICA	P	P	A	-	-	-	E	E	-	-	-
	DEFINIR LA CARGA ACADEMICA	P	P	A	-	-	-	RE	RE	-	-	-
	DEFINIR LOS PROYECTOS POR AREA	P		A	-	P	-	P	RE	-	-	-
	DESARROLLAR EL CURRICULO		P	AR	-	-	-	P	E	P	-	-
	LLEVAR A CABO EL SEGUIMIENTO DE LAS		P	A	-	-	-	P	RE	P	-	-

	ACTIVIDADES POR AREA											
	APLICAR LOS DIFERENTES INSTRUMENTOS DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO TANTO A ESTUDIANTES COMO A DOCENTES		P	A	-	-	-	P	RE	P		-
	DESARROLLAR , VERIFICAR Y EVALUAR LOS PLANES DE MEJORAMIENTO DE LOS ESTUDIANTES ( RECUPERACION Y NIVELACION )		-	A	-	-	-	P	R	E		-
	DESARROLLAR LOS PROYECTOS DE AREA		P	A	-	-	-	P	I	-		-
	REVISAR EL DESARROLLO DEL CURRICULO Y/O PLANES DE ESTUDIO		P	A	-	-	-	P	RE	-		-
	ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LA EVALUACION ACADEMICA		-	A	-	-	-	P	RE	-		-
	VERIFICAR LA EJECUCION Y DESARROLLO DE LOS PROYECTOS		P	A	-	-	-	P	RE	-		-
	REALIZAR LAS CORRECCIONES NECESARIAS AL CURRICULO		P	AR	-	-	-	P	E	P		-
	RETROALIMENTAR, MODIFICAR Y REORIENTAR, SI ES NECESARIO, LOS PROYECTOS Y ACTIVIDADES POR AREA		P	AR	-	P	-	P	E	P		-
	REFORMAR O REESTRUCTURAR, SI ES NECESARIO, EL MODELO DE EVALUACION ACADEMICA		P	A	-	-	-	P	RE	-		-
	LLEVAR A CABO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORAMIENTO DEL PROCESO		P	A	RE	-	-	P	RE	P		-
<b>Formación Laboral por Competencias (FLC)</b>	ACOMPañAR, ASISTIR O AUXILIAR LAS LABORES PROPIAS DE UN DOCENTE	H	P	-	-	-	-	P	RE	P		-
	ELABORAR MATERIALES EDUCATIVOS REQUERIDOS	H	-	A	-	-	-	-	I	RE		-

	PARA EL DESARROLLO DE LOS PROCESOS FORMATIVOS											
	ORIENTAR LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA, APRENDIZAJE, EVALUACION, CON BASE EN LOS PLANES CONCERTADOS	H	-	A	-	-	-	-	RE	-	-	
	PROMOVER LA PARTICIPACION DE LOS ESTUDIANTES EN ACTIVIDADES EXTRA-CURRICULARES	H	P	A	-	-	-	P	RE	-	P	
	EVALUAR COMPETENCIAS CON BASE EN LOS PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES	H	-	A	-	-	-	-	RE	-	-	
	EVALUACION Y SEGUIMIENTO AL PLAN DE ESTUDIO	H-V	-	AR	-	-	-	P	RE	I	-	-
	APLICAR Y ANALIZAR ENCUESTAS A LOS ESTUDIANTES	H-V	P	A	-	-	-	P	RE	P	-	P
	CONTROLAR LAS NOTAS	V	-	A	-	-	-	-	RE	I	-	-
	VERIFICAR REGISTRO ACADEMICO: CERTIFICACIONES, MATRICULAS CONDICIONALES, ACTUALIZACION DE LA HOJA DE VIDA DEL ESTUDIANTE	V	-	A	-	-	-	-	RE	-	-	-
	TOMAR ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO	A	P	P	RE	-	-	P	RE	I	-	-
<b>Rotaciones Prácticas del Aprendiz (RPA)</b>	REALIZAR CONVENIOS EMPRESARIALES	P-H	A	P	-	P	-	P	RE	-	-	P
	REGLAMENTO DE PRACTICAS	P	P	A	-	-	-	P	RE	-	-	-
	TIEMPO DE ROTACION EN PRACTICA	P	-	A	-	-	-	-	RE	-	-	-
	NUMERO DE ESTUDIANTES QUE SE ENCUENTRAN EN PRACTICAS	H	-	A	-	-	-	-	RE	-	-	-

	CONTROL Y SUPERVISION DE PRACTICAS	V	-	A	-	-	-	-	RE	P	-	-
	CERTIFICACION DE PRACTICAS	V	A	A	-	-	-	P	RE	P	-	-
	TOMAR ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO	A	-	P	RE	-	-	P	RE	I	-	-
<b>Certificación y Seguimiento del Egresado (CSE)</b>	ANALIZAR LA INFORMACION REQUERIDA	P	-	P	-	-	-	-	RE	-	-	-
	PROYECTO DE ASOCIACION DE EGRESADOS	P	-	P	-	-	-	P	RE	-	-	-
	REALIZACION DE CERTIFICADOS	H	A	A	-	-	-	P	RE	-	-	-
	ASENTAMIENTO EN EL LIBRO DE REGISTRO Y CONTROL DE EGRESADOS	H	-	-	-	-	-	-	RE	-	-	-
	VERIFICACION DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	V	-	-	-	-	-	-	RE	-	-	-
	RECIBO DE PAGO DEL DERECHO POR CONCEPTO DE GRADO	V	-	-	-	-	-	R	P	-	-	-
	TOMAR ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO	A	-	P	RE	-	-	I	RE	-	-	-
<b>Gestión a la Comunidad y Proyección Social (CPS)</b>	IDENTIFICAR NECESIDADES DEL ENTORNO PARA LA OFERTA DE SERVICIO	P	P	A	-	-	P	-	P	-	P	I
	FORTALECER LA CULTURA INVESTIGATIVA INSTITUCIONAL GENERANDO ESPACIOS Y ESTRATEGIAS, PROMOVRIENDO LA CREATIVIDAD	H	P	ARE	-	-	-	-	P	P	-	-
	ESTABLECER VINCULOS CON EL SECTOR OFICIAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON LOS ORGANISMOS DEL ESTADO, CON GESTION DE PROYECTOS	H	P	ARE	-	-	-	P	P	P	-	-

	ASEGURAR VINCULACION INSTITUCIONAL CON LA SOCIEDAD CIVIL, MEDIANTE PROYECTOS QUE INCREMENTEN LA CALIDAD DE VIDA	A	A	ARE	-	-	P	P	P	P	-	P
Atención al Talento Humano (ATH)	ELABORACION, SOCIALIZACION Y DOCUMENTACION DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES )	P-H	A	ARE	P	-	RE	I	-	-	-	-
	DISEÑAR PROGRAMAS EN SALUD OCUPACIONAL	P	A	A	P	-	RE	P	-	-	-	-
	PROCESO DE SELECCIÓN	P	A	A	-	-	RE	P	-	-	-	-
	IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACION Y FORMACIÓN DE PERSONAL	P	A	A	P	-	RE	P	-	-	I	-
	DISEÑAR LA EVALUACION DE DESEMPEÑO ( DOCENTES Y ADMINISTRATIVOS ) Y DE LA VALIDACIÓN DE LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	P	A	A	-	-	RE	P	-	-	-	-
	APLICAR PRUEBAS TECNICAS DE SELECCIÓN	H	A	A	-	-	RE	P	-	-	-	-
	RECEPCION PRELIMINAR DE SOLICITUDES	H	A	A	-	-	RE	P	-	-	-	-
	ENTREVISTAS DE SELECCIÓN	H	A	A	-	-	RE	P	-	-	-	-
	PROCESO DE CONTRATACION Y RETIRO DE PERSONAL	H	A	A	-	-	RE	P	-	-	-	-
	VALIDAR LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL	H	A	A	-	-	RE	P	-	P	-	-
	SEGUIMIENTO A LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL	V	A	A	-	-	RE	P	-	-	-	-
	EJECUTAR Y CUMPLIR PLAN DE FORMACION	H	A	A	-	-	RE	P	-	-	-	-
	EVALUACION DEL PERIODO DE	V	A	A	-	-	RE	P	-	-	-	-

	PRUEBA											
	VERIFICACION DE DATOS Y REFERENCIAS	V	A	A	-	-	RE	P	-	-	P	-
	VERIFICACION DE LA EFICACIA DE LA FORMACION	V	A	A	-	-	RE	P	-	-	-	-
	MANTENER ACTUALIZADAS LAS HOJAS DE VIDA DEL PERSONAL	V	A	A	-	-	RE	P	-	-	P	-
	ESTUDIO CLIMA ORGANIZACIONAL	V	A	A	-	-	RE	I	I	I	-	-
	INSPECCIONAR Y AJUSTAR PERIODICAMENTE LOS PROCESOS, PLANES Y PROGRAMAS DEL AREA DE TALENTO HUMANO, DE CONFORMIDAD CON LAS POLITICAS DE LA INSTITUCION	A	A	A	-	-	RE	P	-	-	-	-
	TOMAR ACCIONES PREVENTIVAS, CORRECTIVAS Y DE MEJORA PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO	A	P	P	RE	-	I	I	-	-	I	-
	MANTENER Y CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS LEGALES (Ej. Código laboral )	A	P	A	-	-	RE	E	-	-	-	-
Gestión de Adquisiciones (GAD)	IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DE BIENES Y SERVICIOS A COMPRAR	P	P	A	-	A	I	RE	I	I	P	I
	FORMULAR Y REGISTRAR EL PLAN DE COMPRAS	P	P	A	-	R	-	E	P	-	P	-
	REALIZAR SELECCION Y EVALUACION DE PROVEEDORES	H	A	A	P	P	-	RE	-	-	-	P
	GESTIONAR SOLICITUDES DE COTIZACIONES	H	P	A	-	A	-	RE	P	-	I	P
	REALIZAR NEGOCIACIONES Y COMPRAS	H	A	A	P	P	-	RE	P	-	P	I
	RECIBIR EL PRODUCTO COMPRADO Y VERIFICAR LA CONFORMIDAD DEL PRODUCTO RECIBIDO	V	P	A	P	P	-	R	-	I	E	P
	CONTABILIZAR Y PAGAR PROVEEDORES	H	P	A	-	R	-	P	-	-	E	-

	REALIZAR EVALUACION PERIODICA DE PROVEEDORES	V	P	A	-	R	-	P	-	-	I	P
	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PROVEEDORES	V	P	A	-	R	-	P	-	-	E	-
	EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PROCESO	V	P	P	-	ARE	-	I	-	-	I	P
	IMPLEMENTAR ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA	A	P	P	RE	P	-	RE	P	-	P	P
<b>Gestión de Infraestructura (GIF)</b>	REALIZAR INVENTARIO GENERAL Y LA ASIGNACION DE MATERIALES, ELEMENTOS, (HW Y SW) PARA LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS	P	A	A	-	P	-	R	P	-	E	P
	DETERMINAR LA INCIDENCIA DE INFRAESTRUCTURA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	P	A	A	-	P	-	RE	I	I	I	I
	ELABORAR PLAN DE MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA	H	A	A	-	P	-	RE	I	P	I	P
	EJECUCION DE ADECUACIONES Y MANTENIMIENTO ACORDE A LAS CONDICIONES TECNICAS REQUERIDAS	H	A	A	-	P	-	RE	I	P	I	I
	PROPORCIONAR LA INFRAESTRUCTURA Y ESPACIOS NECESARIOS PARA LOGRAR LA CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO	H	A	AR	-	P	-	RE	I	P	I	-
	MANTENER ACTUALIZADAS LAS HOJAS DE VIDA DE LA INFRAESTRUCTURA Y DE LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO	H	P	P	-	P	-	RE	P	-	I	-
	VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA ESTABLECIDO Y HACER RUTINAS DE INSPECCION	V	A	A	-	P	-	RE	-	-	I	-
	LLEVAR A CABO ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS	A	P	P	RE	P	-	RE	P	-	P	P

	Y DE MEJORA AL PROCESO											
<b>Bienestar Estudiantil (BIE)</b>	FIJAR OBJETIVOS Y CRONOGRAMAS	P	P	A	-	-	-	-	RE	P	-	-
	PROGRAMAR LA PARTICIPACION DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS	P	A	A	-	-	-	-	RE	P	-	-
	ESTABLECER CONVENIOS CON ENTIDADES EDUCATIVAS Y ADMINISTRATIVAS EN LOS TEMAS RELACIONADOS DE LA OFICINA DE BIENESTAR	P	P	A	-	-	P	P	RE	P	-	-
	GESTIONAR LAS ADQUISIONES DE EQUIPOS, ELEMENTOS Y SERVICIOS NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LAS AERAS: MEDICA, DEPORTES, CULTURA, DESARROLLO HUMANO	H	A	A	-	-	-	RE	I	-	-	-
	TRAMITAR CARNET A LOS ESTUDIANTES	H	A	A	-	-	-	-	RE	-	-	-
	PROMOCIONAR TODOS LOS EVENTOS DE BIENESTAR INSTITUCIONAL	H	P	A	-	-	-	P	RE	P	-	-
	CONTROLAR LOS HORARIOS DE ATENCION	H	-	A	-	-	-	P	RE	-	-	-
	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS SERVICIOS PRESTADO A LA COMUNIDAD ESTUDIANTIL	H	P	A	-	-	-	P	RE	P	-	-
	GESTIONAR EVENTOS DEPORTIVOS, CULTURALES, TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS	H	A	A	-	-	P	P	RE	P	-	-
	REALIZAR INDUCCION Y REINDUCCION DE LOS ESTUDIANTES	H	P	A	-	-	-	R	E	P	-	-
	REPORTES PARA RECTORIA	V	P	AR	-	-	-	I	I	I	-	-
	CORRECCIONES O AJUSTES DE LOS CRONOGRAMAS	A	A	A	-	-	-	P	RE	P	-	-
	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PARA MEJORAR	A	P	P	RE	-	-	P	RE	-	-	-

EL SERVICIO												
Gestión de Calidad (GDC)	DEFINIR PLANES Y ESTRATEGIAS PARA DIVULGAR Y CUMPLIR LA POLITICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD	P	A	A	RE	P	P	P	P	P	P	P
	DISEÑAR EL PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD	P	A	A	RE	-	-	-	-	-	-	-
	ELABORAR, HACER, CUMPLIR Y MANTENER LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE DOCUMENTOS, CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD Y EL MANUAL DE CALIDAD	P	A	A	RE	P	P	P	P	-	P	P
	DISEÑAR PLAN DE MEJORA CONTINUA	P	A	A	RE	P	P	P	P	P	P	-
	APOYAR EN LA SENSIBILIZACION DEL PERSONAL PARA EL CORRECTO DESARROLLO DEL S.G.C.	H	A	A	RE	P	P	P	P	P	P	-
	EJECUTAR EL PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD DEL S.G.C	H	A	A	RE	-	P	P	-	-	-	-
	TRAMITAR SOLICITUDES DE DOCUMENTACION Y/O STANDARIZACION DE PROCESOS	H	A	A	RE	P	P	I	I	-	I	-
	ELABORAR INFORMES DE LAS AUDITORIAS DE CALIDAD Y DEMAS INFORMES CONSOLIDADOS PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCION AL S.G.C	H	A	A	RE	-	-	-	-	-	-	I
	GARANTIZAR QUE TODOS LOS PROCESOS IDENTIFIQUEN E IMPLEMENTEN ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA.	V	A	A	RE	P	I	I	I	-	I	-
	HACER SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DE GESTION	V	A	A	RE	P	I	I	I	-	I	P

	DEFINIDOS PARA EL S.G.C.											
	VERIFICAR Y HACER SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.	V	A	A	RE	P	I	I	I	P	I	-
	VERIFICAR Y HACER SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO Y EFICACIA DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA PROPUESTAS POR LOS PROCESOS ( PLAN DE MEJORAMIENTO )	V	A	A	RE	P	I	I	I	-	I	-
	VERIFICAR LA ACTUALIZACION DE LA DOCUMENTACION	V	A	A	RE	-	-	P	P	-	P	-
	CONTROLAR Y HACER SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DEL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	V	A	A	RE	P	P	I	I	-	I	-
	TOMAR ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL PROCESO	A	P	P	RE	I	I	I	I	-	I	P

* A	AUTORIZA - APRUEBA
* R	RESPONDE
* E	EJECUTA
** P	PARTICIPA
** I	SE INFORMA
Combinaciones	A - R - E - AR - RE - ARE - P - I

## Anexo G. Manual de calidad

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: <b>MGDC-001</b>
	<b>PROCESO DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: <b>00</b> Fecha de actualización: 07/03/2014

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACIÓN,  
FINANZAS Y SALUD (EAFYS)

# MANUAL DEL SISTEMA DE CALIDAD

Marzo de 2014

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1 OBJETIVO

El presente manual de calidad presenta de forma clara y coherente la estructura de la Escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud (EAFYS) como un sistema de gestión basado en estándares de calidad, que aseguran la prestación del servicio de formación para el trabajo y el desarrollo humano, mediante la gestión e interacción de sus procesos, ya que son estos quienes contribuyen y apoyan en las actividades académicas.

El sistema de gestión de la calidad de EAFYS se encuentra estructurado conforme a los requisitos exigidos por las normas NTC ISO 9001:2008, NTC 5555:201, NTC 5581:2011 y las directrices institucionales.

## 1.2 ALCANCE

Describe la composición de los procesos establecidos para EAFYS, señalando su interacción y gestión para lograr la adecuada realización de las actividades. Además se describe la estructura del sistema de gestión de la calidad implementado para el programa de formación por competencias de Atención a la Primera Infancia.

## 1.3 EXCLUSIONES

Articulación de los programas en cadenas de formación (NTC 5581:2011 numeral 4.4.5). La Institución no diseña sus programas en base a números de créditos sino por módulos

Reconocimiento de aprendizajes previos (NTC 5581:2011 numeral 4.6.1). El programa de Atención a la Primera Infancia no requiere de evaluación diagnóstica para cumplir con el perfil de ingreso.

# 2. CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad es parte fundamental de la estructura documental del sistema de gestión de la calidad. El Coordinador de Calidad es el responsable de controlar los cambios que se realicen en el, según el procedimiento “PGDC-001 Control de Documentos”. De igual forma, debe efectuar la planificación de divulgación, motivación, sensibilización, entrenamiento y capacitación en temas relacionados con este manual.

## 3. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### 3.1 RESEÑA

Conocida en los años 60 como Escuela de Bellas Artes, ubicada en Cabecera del Llano, en la Cra 38 # 51-94, fundada por Margarita Chacón de Díaz, se centró en la formación de pintura en tela, pintura al óleo y acuarela<sup>15</sup>.

Cuenta con cinco (5) programas técnicos laborales por competencias en:

- Atención a la primera infancia
- Asistente en contabilidad y finanzas
- Auxiliar de enfermería
- Asistente en hotelería y turismo
- Asistente en gestión empresarial

También cuenta con tres (3) cursos en:

- Farmacia y droguería
- Primeros auxilios e inyectología
- Cocina

Y con dos (2) seminarios en:

- Mercadeo, ventas y atención al cliente
- Protocolo empresarial

La escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud (EAFYS) es una entidad privada de educación técnica No Formal, que por su origen, trayectoria y organización, es una institución comprometida con la formación integral del hombre en las diferentes áreas del conocimiento y preparación dentro de la preservación clara de los principios sociales, políticos y culturales.

A partir del fundamento de su misión la formación esencial de la escuela de Artes, Administración, Finanzas y Salud (EAFYS), es la de promover la investigación, alta calidad docente, una producción intelectual, científica, técnica, tecnológica, cultural y artística para con ello formar un técnico competitivo, con valores éticos, sociales y humanísticos, para propiciar en el estudiante aptitudes que le permitan tener acceso a un aprendizaje consciente, activo y dinámico, la institución tratará al máximo de

---

<sup>15</sup> La razón de pintar. Escuela de artes, administración, finanzas y salud (EAFYS). Rafael Díaz Chacón

proporcionarles todas las fuentes posibles del conocimiento e información y estimularlo en su trabajo metodológico, didáctico y dinámico acorde con la visión, misión y filosofía de la institución.

La función docente estará fundamentalmente encaminada a promover la creatividad, la iniciativa y la eficacia en los campos científicos, artísticos, administrativos y culturales, socialización y humanismo en base de una formación profesional competitiva.

Para lograr el objetivo de la misión de la institución se debe hacer una interacción entre alumno, docente y directivos a través de un proceso de enseñanza y aprendizaje conformando un proceso académico investigativo, con el fin de lograr un verdadero desarrollo de actitudes y aptitudes y una concientización de comportamiento en la comunidad educativa EAFYS.

La Institución a partir de la constitución y la ley es autónoma para darse y modificar los estatutos administrativos, crear, organizar y desarrollar programas académicos previa asesoría de consejo Directivo, seleccionar docentes, otorgar certificados correspondientes, admisión de alumnos, adoptar su correspondiente régimen, establecer, arbitrar y aplicar los recursos necesarios para el cumplimiento de su misión institucional ante la sociedad. Es de naturaleza el ejercicio libre y responsable de la crítica, la cátedra, el aprendizaje, la investigación y la controversia ideológica, política y científica.

La participación de los estudiantes en los diferentes organismos de dirección, asesoría y comités de la institución están sujetos a lo dispuesto en la ley, a su rendimiento académico, a su comportamiento social y disciplinario determinados en los estatutos, reglamentarios y políticas de la institución.

El acceso a la institución no podrá estar limitado por consideraciones de raza, sexo, religión ni creencia política. La institución recibirá en igualdad de condiciones a todos los interesados que demuestren condiciones, aptitudes y actitudes y cumplan las condiciones exigidas en cada programa.

La institución desarrollará acciones y programas perfilados a proporcionar la participación y vivencia de los estudiantes en las diferentes expresiones culturales, artísticas, deportivas y recreativas, comunitarias, sociales, preservación del medio ambiente y fomentar la educación y cultura ecológica.

La permanencia en la institución se determinará por las condiciones de rendimiento académico, acorde con los términos del presente reglamento y la observación y cumplimiento de claros principios éticos, humanísticos y de socialización.

El reglamento estudiantil además de regular las relaciones entre estudiante y la institución velará por la formación integral del estudiante y estimulará su trabajo investigativo, productivo – intelectual y el desarrollo social y solidario.

Las normas disciplinarias tratan de prevenir conductas contrarias a la vida institucional. Preservará la armonía, estabilidad, normalidad de la institución<sup>16</sup>.

## 3.2 PRINCIPIOS Y VALORES QUE RIGEN LOS PROCESOS ACADÉMICOS

La ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION, FINANZAS Y SALUD - EAFYS LTDA, posee unos rasgos particulares que la caracterizan, constituyéndose en el perfil que define no solo a la institución, sino que identifica a cada uno de los miembros que componen la comunidad educativa a la que pertenecen. Siguiendo estos fundamentos de identidad, La ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION, FINANZAS Y SALUD - EAFYS LTDA, y su Proyecto Educativo Institucional, formulan unos principios que guían la formación integral y se constituyen en base orientador del proceso de autoevaluación:

- **Participación.** Se refiere a la garantía de intervención colectiva en los procesos de autoevaluación, análisis, toma de decisión y ejecución de planes en pro del mejoramiento. Por ello, se cuenta con un clima de apertura, en donde cada uno de los miembros de la comunidad, además de ser fuentes evaluativas, se convierte en protagonistas de cualificación en los procesos.
- **Flexibilidad.** Se refiere a la aceptación del cambio constante en las estructuras, reconociendo a la institución como un ente en transformación, que requiere de la participación colectiva de sus miembros y la aceptación de las reformas en pro de la cualificación.
- **Libertad.** La formación de la institución conlleva la libertad del pensamiento, la libertad de cátedra y por consiguiente, la formación de individuos con criterios propios y autonomía personal. Dicha autonomía y criticidad, posibilita la revisión consciente y exhaustiva al interior de los procesos, sin el temor de la censura externa, posibilitando en el reconocimiento personal la generación de propuestas para el mejoramiento.
- **VALORES ÉTICOS.** Los valores de la organización corresponden a sus atributos y las virtudes preciadas, como la práctica de la transparencia, el respeto a la diversidad, la cultura de la calidad o el respeto al medio ambiente, son ideas abstractas que guían el pensamiento y la acción.

---

<sup>16</sup> Reglamento Pedagógico EAFYS

- **HONESTIDAD:** Entendemos que los intereses colectivos deben prevalecer al interés particular y que el actuar se realice con la debida transparencia y esté dirigido a alcanzar los propósitos misionales.
- **LEALTAD:** Guardar confidencialidad respecto a la información de la entidad y en caso de conflicto de intereses abstenerse de opinar de los asuntos. Velar por el buen nombre de la institución, dentro y fuera de ella y hacer observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de la educación que se imparte.
- **RESPECTO:** El respeto implica la comprensión y la aceptación de la condición inherente a las personas como seres humanos con derechos y deberes en un constante proceso de mejora espiritual y material.
- **SOLIDARIDAD:** La disposición a ayudar a los compañeros cuando necesiten de apoyo. Actuar siempre regidos por la cooperación para lograr los objetivos propuestos por la entidad.
- **JUSTICIA:** Damos a cada quien lo que le corresponde de conformidad con sus méritos y los derechos que le asisten.
- **PERTENENCIA:** Mantenemos el deseo y la motivación de aportar al desarrollo institucional mediante nuestra capacidad intelectual y física para servir con el mayor agrado, haciendo el proyecto de vida compatible con el proyecto laboral.
- **TOLERANCIA:** Valoramos a los demás por lo que son y aceptamos con respeto lo distinto, lo diferente y lo que no es igual a nosotros.
- **RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL:** El manejo eficiente de los recursos en la realización de nuestras actividades se deben realizar de modo que se cumplan con excelencia y calidad los objetivos y metas Institucionales.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** Apoyamos las acciones realizadas para el ejercicio de la ciudadanía y el desarrollo local, regional y nacional, en especial aquellas dirigidas al mejoramiento de las condiciones de vida de los sectores más desprotegidos de la sociedad.
- **RESPONSABILIDAD AMBIENTAL:** Promovemos el cuidado del medio ambiente para garantizar la calidad de vida de las generaciones futuras, en el accionar de todas las áreas institucionales con la finalidad de generar prácticas responsables dentro del enfoque de sostenibilidad ambiental y la búsqueda de la eficiencia en los procesos para lograr un nivel óptimo en el uso de los recursos.

- **CONVIVENCIA:** Mantenemos la disposición al diálogo como punto de partida a la solución de situaciones producto de las diferencias que se presenten en la interacción cotidiana entre los distintos miembros de la comunidad de la escuela de artes administración finanzas y salud (EAFYS).
- **IMPARCIALIDAD:** Actuar con legalidad, justicia e imparcialidad tanto en la prestación de servicios como en las relaciones laborales sin tratar con privilegio o discriminación, sin tener en cuenta su condición económica, social, ideológica, política, sexual, racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.

### **3.3 MISIÓN**

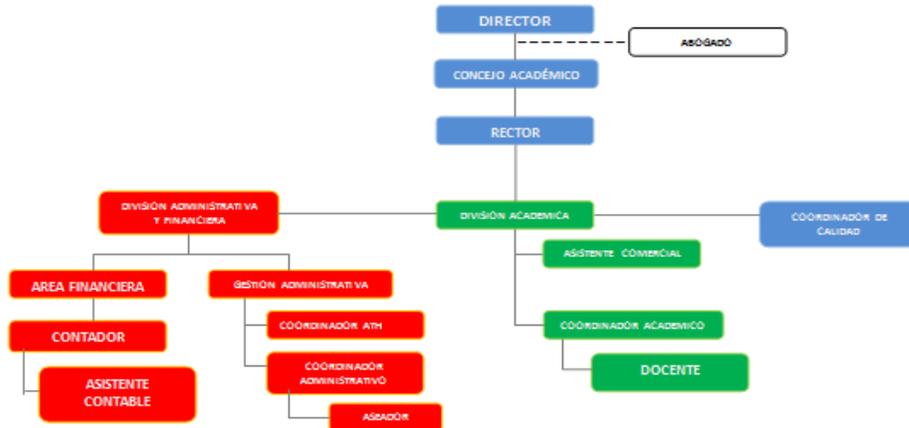
La **ESCUELA DE ARTES, ADMINISTRACION FINANZAS Y SALUD - EAFYS LTDA -**, es una institución de formación para el trabajo y el desarrollo humano que actúa de manera permanente en el mejoramiento de las condiciones de vida de los colombianos, formando personas honestas, ciudadanos responsables y profesionales de alta calidad académica, contribuyendo a nivel regional al sostenimiento económico y social. Contamos con el personal capacitado para brindar el acompañamiento académico adecuado conforme a las competencias demandadas por el sector productivo y con el apoyo del personal administrativo para el normal funcionamiento de las actividades, enfocados en la planificación, ejecución, verificación y actualización de nuestros procesos para nuestro mejoramiento continuo.

### **3.4 VISION**

Para el 2019, ser una institución con certificación de calidad, permanentemente a todos los cambios técnicos, tecnológicos y científicos de la educación, adquiriendo el reconocimiento de la comunidad mediante nuestros servicios.

### **3.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

	<b>ESTRUCTURA ORGÁNICA</b>	CÓDIGO	FDO-001
	PROCESO DE DIRECCION ORGANIZACIONAL	VERSION	01
		FECHA DE ACTUALIZACION	08/11/2012



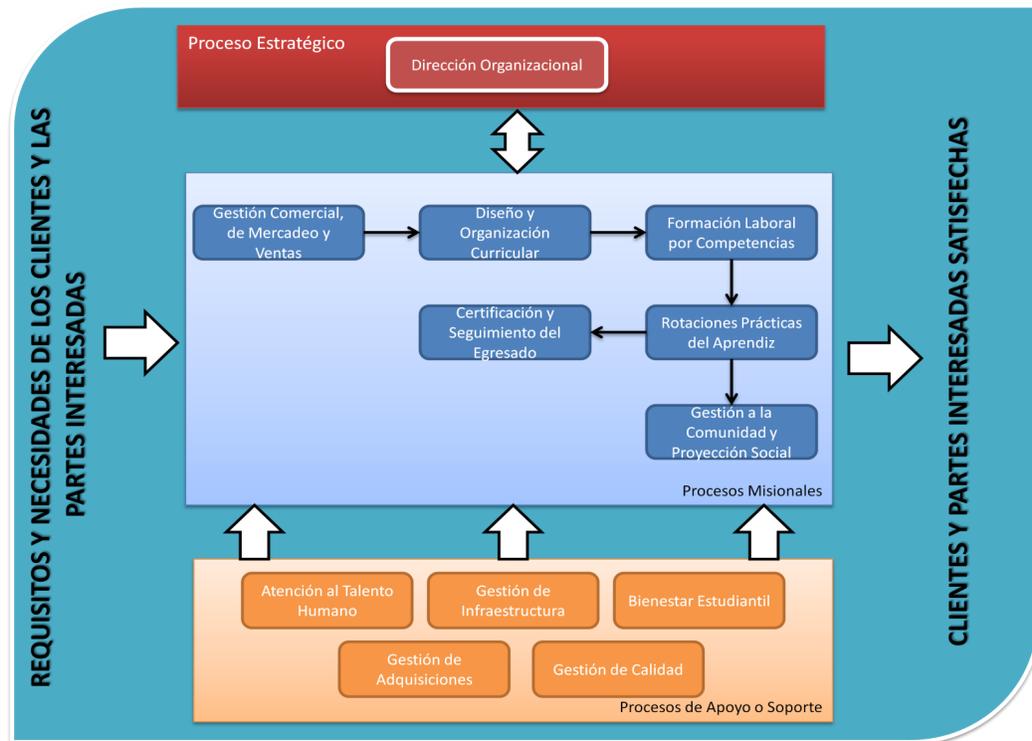
GERENCIALES	
MISIONALES	
APYO	
LINER STAFF ABOGADO	

E: 08/11/2012  
M: -

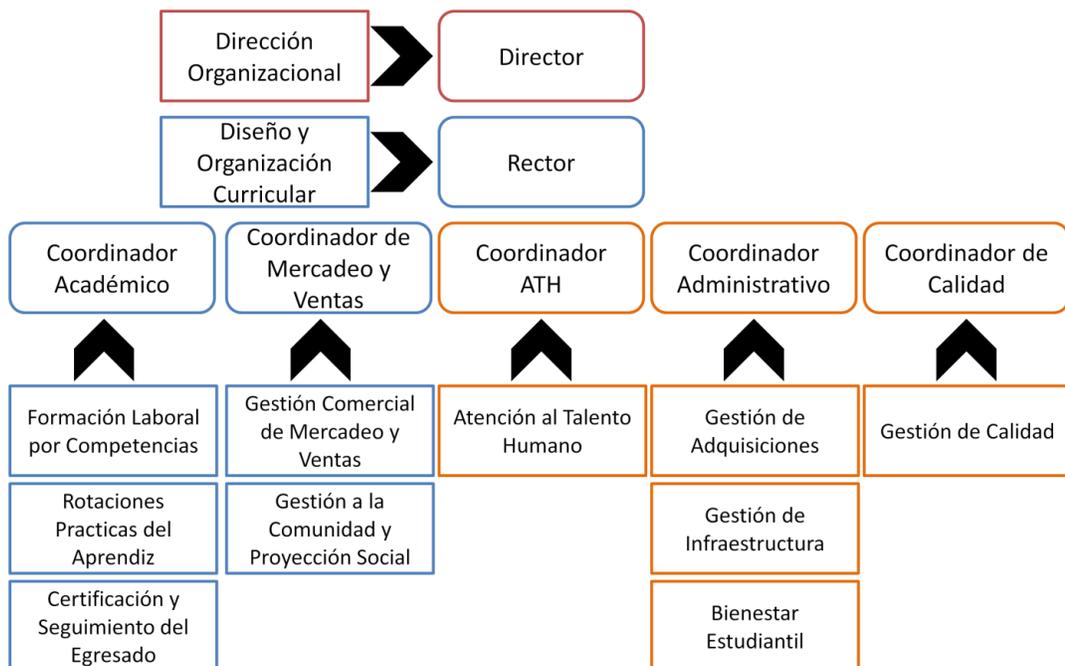
## 4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

### 4.1 INTERACCIÓN DE PROCESOS

La interacción de los procesos permite visualizar las diferentes etapas o actividades para conformar el servicio de educación. Esta muestra la transferencia o interacción de información directa e indirecta para la planeación, ejecución y entrega del programa de educación



Los procesos del sistema de gestión de la calidad, se establecen los responsables de cada uno de ellos con los cargos que se encuentran en EAFYS.



## **5. POLITICA DE CALIDAD**

EAFYS LTDA. Es una institución de educación para el trabajo y el desarrollo humano, permeable a los cambios de la tecnología. Ofrecemos a la comunidad diversidad de programas educativos desarrollados en modalidades virtuales, a distancia, presencial, semipresencial y online; que ayudan a la formación ética, moral y social a través del conocimiento, brindando buen servicio y credibilidad de formación integral. Contamos con una infraestructura adecuada a la exigencia académica de los programas, con el apoyo de recursos físicos necesarios que ayudan al cumplimiento de nuestros servicios y al mejoramiento de nuestros procesos.

## **6. OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Garantizar una tecnología adecuada a las necesidades de los programas para apoyar en el logro de las competencias de egresos requeridas en el estudiante.
2. Crear programas de formación para el trabajo de acuerdo a las necesidades de la región dominio.
3. Ajustar los programas de acuerdo a las modalidades ofrecidas y a las flexibilidades de los horarios.
4. Aumentar la satisfacción del cliente a través de buen servicio
5. Mantener el posicionamiento logrado para continuar con la credibilidad que caracteriza a EAFYS.
6. Contar con la infraestructura adecuada y acorde con los programas que se ofrecen.
7. Suministra los recursos necesarios para el normal desarrollo de las actividades de formación.

## **7. INDICADORES DE GESTIÓN**

Los indicadores de gestión se elaboraron con el propósito de medir los objetivos de calidad asociados en cada uno de los procesos, permitiendo con esto cuantificar el comportamiento del sistema de gestión de la calidad, contribuyendo con esto al mejoramiento continuo. Estos también son nombrados en la caracterización de procesos.

## 8. REQUISITOS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Numera l	Requisito	Proceso	Observaciones	Document o/ Registro	
4.1	Requisitos generales	Todos los procesos	El manual de calidad describe e identifica los procesos del sistema de gestión de la calidad de EAFYS, al igual que su secuencia e interacción.	Manual de calidad (MGDC-001)	
			Describe los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y control de los procesos son eficaces		
			Describe los criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y control de los procesos son eficaces y eficientes		Matriz de despliegue de indicadores
			Describe los recursos e información necesarios de los procesos		Caracterizaciones
			Documentación adoptada para asegurar eficazmente la planificación y control de los procesos del sistema de gestión de la calidad	Procedimientos documentados	
4.2	Requisitos de la documentación	Todos los procesos	La documentación definida para el sistema de gestión de la calidad se encuentra en el manual de calidad. Define el alcance y las exclusiones del sistema así como los procedimientos documentados este.	Manual de calidad (MGDC-001)	
			Documenta la estandarización, control, divulgación y actualización de los documentos que se generan		Procedimiento Control de Documentos (PGDC-001)

			Define las directrices para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención, etc. de los registros	Procedimiento control de registros (PGDC-002)
5.1	Compromiso de la dirección de las instituciones de formación para el trabajo	DIO	La política y objetivos de calidad, son divulgados en el manual de calidad así como en las carteleras adaptadas para ello.	Manual de calidad (MGDC-001)
			En la revisión por la dirección, los recursos son planificados e implementados para el aseguramiento del sistema, realizándola periódicamente	Revisión al sistema de gestión de la calidad (PDIO-001)
5.2	Enfoque al cliente	Procesos Misionales	Asegura el cumplimiento de los requisitos por medio de la prestación de los servicios ofrecidos	Procedimientos Misionales
		DIO y DOC	Identifica las competencias laborales requeridas por los clientes	Proyecto Educativo Institucional (ODDOC-001)
5.3	La política de calidad en las Institucional de formación para el trabajo	DIO	Plantea el compromiso con el sistema de gestión de la calidad implementado	Política de calidad
5.4.1	Objetivos de calidad	DIO	Define los lineamientos para cumplir con la política de calidad	Objetivos de calidad
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad en los establecimientos educativos	GDC	Se realizó un diagnóstico para planificar las actividades de diseño e implementación del sistema de gestión de la calidad	Diagnóstico Inicial del cumplimiento de los requisitos de la norma
		DIO	En caso de identificar cambios que puedan afectar al sistema, estas son realizadas mediante la revisión por la dirección, definiendo objetivos a cumplir, actividades, responsables y recursos necesarios	Planificación de cambios al SGC (FDIO-003)

5.5.1	Responsabilidad y autoridad en las instituciones de formación para el trabajo	Todos los procesos	Las responsabilidades y autoridades están mencionadas en el manual de calidad y en la caracterización de los procesos	Manual de calidad (MGDC-001) Caracterizaciones Mapa de procesos
5.5.2	El representante de la dirección en las instituciones de formación para el trabajo	DIO	La Alta Dirección designo al Coordinador Administrativo de la sede de Piedecuesta como representante de la dirección	Acta de nombramiento del representante de la dirección (FDIO-005)
5.5.3	La comunicación interna en las instituciones de formación para el trabajo	Todos los procesos	Garantiza que la comunicación entre los clientes internos sea eficaz y permita una retroalimentación constante entre las partes interesadas.	Instructivo para el manejo de la comunicación Interna (IDIO-001)
5.6.1	Generalidades	DIO	El sistema de gestión de la calidad debe ser revisado anualmente.	Revisión al sistema de gestión de la calidad (PDIO-001)
5.6.2	Información para la revisión en las instituciones de formación para el trabajo		Para esta revisión el Representante de la Dirección debe presentar un resumen donde recopila toda la información de entrada requerida	
5.6.3	Resultados en las instituciones de formación para el trabajo		De la revisión se derivan decisiones y acciones relacionadas con la eficacia del sistema y sus procesos, la satisfacción del cliente y las necesidades que se generaron	
6.1	Provisión de los recursos en las instalaciones de formación para el trabajo	Todos los procesos	Los recursos son definidos de acuerdo a la actividad del proceso	Caracterizaciones

6.2.1	Generalidades	ATH	Garantizar la metodología necesaria para asegurar la correcta ejecución de las etapas necesarias de planificación, revisión, verificación y validación para la selección y contratación del personal necesario para EAFYS con base en lo establecido en el Manual de Funciones	Instructivo para la selección y contratación (IATH-001)  Manual de funciones (MATH-001)
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación del talento humano de las instalaciones de formación para el trabajo	ATH	Capacitar y evaluar al recurso humano, asegurando que sea competente, para dar cumplimiento a los requisitos del cliente y las disposiciones de la Institución	Procedimiento de Talento Humano (PATH-001)
6.3	Infraestructura en las instituciones de formación para el trabajo	GIF	Garantiza las actividades para la realización de un adecuado mantenimiento a los diferentes espacios locativos y equipos que directa o indirectamente se encuentren vinculados con el servicio del programa de formación para su normal funcionamiento	Procedimiento de Mantenimiento (PGIF-001)
6.4	Ambiente de trabajo en las instituciones de formación para el trabajo	GDC	Identifica, valora y controla los factores de riesgo presentes en cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad	Matriz de Peligros (FGDC-017)
		Todos los procesos	Garantiza la satisfacción de la comunidad institucional con las actividades de bienestar establecidas, al igual que generar un ambiente de trabajo adecuado que no afecte la prestación del servicio	Procedimiento de Bienestar Organizacional y Ambiente de Trabajo (PBIE-001)

7.1	Planificación de los servicios de formación para el trabajo	Todos los procesos	Para evidenciar la planificación y desarrollo de los procesos relacionados con el servicio, definió tres tipos de procesos: Estratégico, misionales y de apoyo, adicionalmente los procedimientos requeridos por la norma y el manual de calidad. También mediante la planificación de la oferta de programas	Manual de Calidad (MGDC-001)  Proyecto Educativo Institucional (ODDOC-001)
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo	Procesos Misionales	Gestiona las necesidades del cliente de manera eficaz y eficiente	Procedimientos Misionales
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo	DOC	Revisa las condiciones y requisitos para la prestación del servicio, en base a las necesidades actuales	Lista de Chequeo Revisión del Diseño Curricular (FDOC-005)
7.2.3	Comunicación con el cliente en los establecimiento educativos	DOC	Presenta las disposiciones en base a la reglamentación institucional para el beneficio del estudiante y la ejecución del servicio de formación ofrecido	Manual de Convivencia (MDOC-001)
7.3.1	Planificación	DOC	Garantizar la metodología de las actividades para la planificación, elaboración, revisión, verificación, validación y actualización de los programas de formación para el trabajo y el desarrollo humano	Procedimiento Diseño y Desarrollo Curricular (PDOC-001)
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo			
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo			
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo			
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo			
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo			
7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo			
7.4.1	Proceso de compras	GAD	Garantiza las actividades que se deben seguir para la adquisición de los productos y/o servicios críticos requeridos por	Procedimiento de Compras (PGAD-001)
7.4.2	Información de las compras			
7.4.3	Verificación de los productos comprados			

			todos los procesos	
7.5.1	Control del proceso educativo y de la prestación del servicio	DOC	Se establecen los resultados del aprendizaje, el contenido temático, las competencias a alcanzar, los criterios de evaluación, las estrategias metodológicas, técnicas e instrumentos de evaluación, escenarios o ambientes de aprendizaje y medios educativos requeridos para cada unidad de aprendizaje	Unidad de Aprendizaje (FDOC-004)
7.5.3	Identificación y trazabilidad en las instituciones de formación para el trabajo	FLC	Garantizar la metodología de las actividades para el aprendizaje y la formación laboral por competencias de los estudiantes definidas en el diseño curricular del programa de formación, controlándolos para que así cada uno de los estos sea desarrollado de acuerdo con los lineamientos institucionales vigentes	Procedimiento de la Ejecución Laboral por Competencias (PFLC-001)
		CSE	Garantizar la metodología de las actividades que se requieren para promover a un estudiante como técnico laboral por competencias, en cuanto a la documentación que se solicita para expedir un certificado de acuerdo al perfil del egresado de EAFYS	Procedimiento de Certificaciones por Competencias (PCSE-001)
7.5.4	Propiedad del cliente	Procesos Misionales	La información que es suministrada por el cliente mientras está siendo utilizada en el proceso, es salvaguardada y controlada	Procedimiento de Control de Registros (PGDC-002)
7.5.5	Preservación del producto en las instituciones de formación para el trabajo			

8.1	Generalidades	Todos los procesos	Realización de auditorías internas, revisión por la dirección, tratamiento del servicio no conforme, análisis de indicadores, evaluación de la satisfacción del cliente, acciones correctivas y preventivas	Revisión al sistema de gestión de la calidad (PDIO-001)  Auditorías Internas (PGDC-003)  Satisfacción del Cliente (PGDC-005)  Hoja de vida de indicadores  Acciones correctivas y preventivas (PGDC-004)  Servicio no conforme (PGDC-007)
8.2.1	Satisfacción del cliente	Todos los procesos	Comprende las condiciones, actividades, responsables y controles para dar seguimiento a la información relacionada con la percepción de los clientes y del sector productivo, mediante el método de encuesta, asegurando el cumplimiento de requisitos diseñados por la Institución en cuanto a la formación integral del estudiante, así como los recursos necesarios para el desarrollo de esta	Satisfacción del cliente (PGDC-005)

8.2.2	Auditoría interna	Todos los procesos	Garantizar la metodología adecuada para la planificación, estructuración y realización periódica de las auditorías internas, permitiendo detectar las fortalezas y debilidades en la operación del sistema de gestión de la calidad de EAFYS LTDA para tomar las acciones correctivas necesarias para garantizar los requisitos de la NTC ISO-9001: 2011, NTC 5555:2011, NTC 5581:2011 y los fijados por la organización	Auditoría Interna (PGDC-003)
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	Todos los procesos	Realiza el seguimiento y medición de las actividades que influyen en el cumplimiento de los objetivos de calidad asociados, midiendo su eficacia	Hoja de vida de indicadores
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo	Procesos Misionales	Realiza seguimiento de acuerdo a las metodologías establecidas para el cumplimiento de la oferta	Auditoría Interna (PGDC-003) Quejas y Reclamos (PGDC-006)
8.3	Control de las no conformidades en los procesos de la institución	Todos los procesos	Describir la metodología para garantizar el tratamiento que se debe dar al servicio o producto no conforme detectado, que aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización	Servicio no conforme (PGDC-007)
8.4	Análisis de los datos	Todos los procesos	Se realiza en base a los resultados de las hojas de vida de los indicadores	Hoja de vida de indicadores

8.5.1	Mejora continua	Todos los procesos	Garantizar la metodología adecuada para identificar, analizar y eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales, mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas dentro del sistema de gestión de la calidad, garantizando así el mejoramiento continuo de los procesos	Acciones correctivas y preventivas (PGDC-004)
-------	-----------------	--------------------	---	---

## 9. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 9.1 ESTRUCTURA DOCUMENTAL

El objetivo de la documentación del sistema de gestión de la calidad es la de estandarizar y permitir que el proceso pueda ser ejecutado por cualquier persona competente. Por otro lado, permite la formalidad y la evidencia del diseño que se llevo a cabo, creando una comunicación efectiva dentro de la Institución.

Para la documentación del sistema de gestión de la calidad para EAFYS se tuvo en cuenta la siguiente figura:



**Manual de Calidad – Nivel I:** Describe el Sistema de Gestión de la Calidad que debe ser aplicado en la cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad

**Caracterización, Otros Documentos – Nivel II:** Describe las entradas y salidas de las actividades que se encuentran en el proceso. Se le denomina otros documentos a aquellos que son requeridos para el funcionamiento legal de la Institución y gestión del sistema de calidad.

**Procedimiento, Instructivos, Guías – Nivel III:** Documentos que describen la manera en que deben ser realizadas las actividades en cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad

**Formatos y otros documentos – Nivel IV:** Documentos que presentan evidencias de las actividades que se desarrollan en cada uno de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 9.2 LISTADO DE LA DOCUMENTACIÓN DISEÑADA

Una vez definidas las actividades de cada proceso en la caracterización y, teniendo en cuenta los elementos de presentación de los documentos, con el apoyo de los responsables de cada proceso, se dio a la tarea de elaborar los documentos correspondientes, con el fin de asegurar la eficacia en el manejo, operatividad y control de las actividades. Estos se construyeron de acuerdo a los requisitos que exigen las normas NTC ISO 9001:2011, NTC 5555:2011 y NTC 5581:2011.

Los documentos se elaboraron en base a la complejidad de los procesos y las necesidades de estos. Una vez elaborados fue revisado por parte del responsable del proceso y aprobado por el Director.

### **Proceso Estratégico:**

#### **Dirección organizacional**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
Caracterización	CDIO-001	Dirección Organizacional
Otros Documentos	ODDIO-001	Estructura Orgánica
Procedimiento	PDIO-001	Revisión al sistema de gestión de la calidad
Instructivo	IDIO-001	Manejo de la comunicación interna

Manuales	MDIO-001	Comunicación con el cliente
----------	----------	-----------------------------

### **Procesos Misionales**

#### **Gestión comercial de mercadeo y ventas**

Tipo de Documento	Código	Nombre del Documento
Caracterización	CCMV-001	Gestión comercial de mercadeo y ventas
Procedimiento	PCMV-001	Mercadeo

#### **Diseño y organización curricular**

Tipo de Documento	Código	Nombre del Documento
Manual	MDOC-001	Manual de Convivencia
Caracterización	CDOC-001	Diseño y organización curricular
Otros Documentos	ODDOC-001	PEI
Procedimiento	PDOC-001	Diseño curricular
Guía	GDOC-001	Elaboración de una unidad de aprendizaje

#### **Formación laboral por competencias**

Tipo de Documento	Código	Nombre del Documento
Caracterización	CFLC-001	Formación laboral por competencias
Procedimiento	PFLC-001	Ejecución de la formación laboral por competencias

#### **Rotaciones practicas del aprendiz**

Tipo de Documento	Código	Nombre del Documento
Caracterización	CRPA-001	Rotaciones practicas del aprendiz
Procedimiento	PRPA-001	Ejecución de rotaciones practicas

#### **Gestión a la comunidad y proyección social**

Tipo de Documento	Código	Nombre del Documento
-------------------	--------	----------------------

Caracterización	CCPS-001	Gestión a la comunidad y proyección social
Procedimiento	PCPS-001	Gestión de proyectos y convenios

### **Certificación y seguimiento del egresado**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
Caracterización	CCSE-001	Certificación y seguimiento del egresado
Procedimiento	PCPS-001	Certificaciones por competencia

### **Procesos de apoyo**

#### **Atención al talento humano**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
Caracterización	CATH-001	Atención al talento humano
Procedimiento	PATH-001	Talento humano
Guía	GATH-001	Documentos necesarios para la contratación
Instructivos	IATH-001	Selección y contratación
	IATH-002	Evaluación de formación
Manual	MATH-001	Manual de funciones

#### **Gestión de adquisiciones**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
Caracterización	CGAD-001	Gestión de adquisiciones
Procedimiento	PGAD-001	Compras

#### **Gestión de infraestructura**

<b>Tipo de Documento</b>	<b>Código</b>	<b>Nombre del Documento</b>
Caracterización	CGIF-001	Gestión de infraestructura
Procedimiento	PGIF-001	Mantenimiento
Instructivo	IGIF-001	Plan de mantenimiento

#### **Bienestar estudiantil**

Tipo de Documento	Código	Nombre del Documento
Caracterización	CBIE-001	Bienestar estudiantil
Procedimiento	PBIE-001	Bienestar organizacional y ambiente de trabajo

### Gestión de calidad

Tipo de Documento	Código	Nombre del Documento
Caracterización	CGDC-001	Gestión de calidad
Procedimiento	PGDC-001	Control de documentos
	PGDC-002	Control de registros
	PGDC-003	Auditoría interna
	PGDC-004	Acciones correctivas y preventivas
	PGDC-005	Satisfacción del cliente
	PGDC-006	Quejas y reclamos
	PGDC-007	Servicio no conforme
Guía	GGDC-001	Estado del documento
Instructivo	IGDC-001	Elaboración y presentación de documentos
	IGDC-002	Diligenciar la matriz de peligros

Para el control de la documentación (revisión, aprobación, modificación, anulación, distribución, versiones, entre otros) se cuenta con el procedimiento de control de documentos, donde este proporciona un formato para visualizar de manera general la gestión de estos.

## ANEXOS

Caracterizaciones de los procesos del sistema de gestión de la calidad

PGDC-001 Procedimiento de control de documentos

PGDC-002 Procedimiento de control de registros

PGDC-003 Procedimiento de auditorías internas

PGDC-004 Procedimiento de acciones correctivas y preventivas

PGDC-007 Procedimiento del servicio no conforme

Matriz de despliegue de indicadores

FGDC-002 Listado maestro de documentos

FGDC-004 Listado maestro de registros

## Anexo H. Manual de funciones

	<b>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</b>	Código: <b>MATH-001</b>
	<b>PROCESO DE ATENCIÓN AL TALENTO HUMANO</b>	Versión: <b>00</b> Fecha de actualización: 12/12/2012

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

### 1. OBJETIVO

Describe las funciones, la relación y la dependencia en la toma de decisiones. Asimismo, describe las actividades permanentes que desarrolla cada uno de los cargos, permitiendo una racional y adecuada distribución de funciones y tareas tendientes a aprovechar al máximo el potencial y habilidades humanas.

### 2. ALCANCE

Las normas contenidas en el presente Manual, rigen para todos los cargos en la Institución.

### 3. RESPONSABLE

El responsable de hacer cumplir y aplicar este procedimiento es el Coordinador ATH.

### 4. GENERALIDADES.

#### 4.1 BASE LEGAL

LEY 115 DE 1994

DECRETO 114 DE 1996

DECRETO 1902 DE 1994

DECRETO 3616 DE 2005

DECRETO 2020 DE 2006

<b>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Director
<b>NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:</b> No aplica
<b>CARGOS SUPERVISADOS:</b> Rector
<b>2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>
Planear, coordinar y liderar las actividades de la organización, atendiendo las relaciones de ejecución dentro del marco de la misión, la visión, la política y los objetivos de calidad, mediante la formulación de políticas y estrategias que garanticen el crecimiento económico y social de la empresa y la conduzcan a un nivel de competitividad apropiado
<b>3.DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer y determinar la misión, la visión, políticas, directrices, así como las estrategias a seguir con el fin de llevar a la organización a nivel de competitividad adecuado.</li> <li>• Proveer la estructura organizacional y los recursos necesarios para apoyar los planes estratégicos de la organización.</li> <li>• Comunicar la orientación de la organizacional a todos los niveles y verificar su entendimiento y alineación con el personal.</li> <li>• Planear, organizar y evaluar las actividades de la organización y velar por la aplicación de las normas y reglamentos que regulen su funcionamiento.</li> <li>• Promover la adopción de normas técnicas y modelo orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios y en el suministros de los productos necesarios.</li> <li>• Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y tecnológicos y financieros de la organización y por el cumplimiento de las metas y programas.</li> <li>• Adaptar la organización a las nuevas condiciones empresariales, garantizando la eficiencia económica y financiera de la misma.</li> </ul>

- Fomentar el trabajo interdisciplinario en el que se promueva la participación activa y el desarrollo personal.
- Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacitación y entrenamiento.
- Atribuir al personal la responsabilidad y autoridad que le permita contribuir en el logro de los objetivos organizacionales y establecer su participación, motivación y compromiso.
- Establecer el sistema de comunicación interna y determinar los medios necesarios para que esta se efectúe de manera eficaz y eficiente y asegure la participación activa del personal en la búsqueda de mejoras para los procesos y en la toma de decisiones.
- Asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro la organización.
- Asegurar que el personal de la organización identifique y conozca los requisitos legales y reglamentarios aplicables a sus productos, procesos y actividades.
- Definir métodos adecuados para medir el desempeño de la organización con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planificados.

Estos métodos deben ser orientados a:

- ✓ Mediciones Financieras.
- ✓ Mediciones con respecto a los clientes.
- ✓ Mediciones del desempeño de los procesos a través de toda la institución,
- ✓ Mediciones de aprendizaje y desarrollo
- Establecer la política de calidad asegurándose de que
  - ✓ Sea adecuada al propósito de la organización.
  - ✓ Ayude a promover un compromiso hacia la calidad en todos los niveles de la organización, con claro liderazgo por la alta dirección.
  - ✓ Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
  - ✓ Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

- ✓ Comunicarla a toda la organización y evaluar su entendimiento.
- Asegurarse de que se establecen los objetivos de calidad
- Revisar periódicamente el Sistema de Gestión de la Calidad para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Los resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad deben incluir:
  - ✓ La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
  - ✓ La mejora del producto con relación a los requisitos de los clientes.
  - ✓ Las necesidades de los recursos.
- Asegurar la implementación de las etapas y actividades del proceso del mejoramiento de la calidad de acuerdo a lo planeado por el comité de calidad.
- Establecer la mejora continua como uno de los objetivos de los procesos de la organización.
- Modificar los impactos actuales y potenciales en la sociedad en general y en la comunidad local en Particular de los productos, procesos y actividades de la organización.

#### **4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES**

<b>Decisiones tomadas por sí mismo</b>	Todas las que aseguren el establecimiento de los objetivos organizacionales
--	---

#### **5. COMPETENCIAS DEL CARGO**

<b>EDUCACIÓN</b>	Título profesional carreras administrativas y/o afines. Se convalida con los años de experiencia en el ejercicio del cargo.
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento básico de las Leyes de educación.</li> <li>• Conocimiento de Planeación estratégica y procesos del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>• Manejo de herramientas informáticas (office e Internet)</li> <li>• Seminarios y/ o diplomados en manejo de herramientas financieras y contables.           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desarrollo de</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>presupuestos. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Análisis Financiero.</li> <li>○ Administración de Cartera.</li> </ul> </li> <li>• Seminarios y/o diplomados en Gestión del Recurso Humano</li> <li>• Esquemas Salariales y Modelos de contratación</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	Como mínimo dos años de experiencia en el oficio de direccionamiento organizacional en instituciones de Educación
<b>6. HABILIDADES</b>	
<b>LIDERAZGO</b>	<p>Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada.</p> <p>Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.</p>
<b>PLANEACION Y ORGANIZACIÓN (HABILIDADES ADMINISTRATIVAS )</b>	<p>Planeación, análisis y toma de decisiones. Capacidad para proyectar a futuro los retos que se le planteen, diseñar y establecer estrategias, planes de acción, requerimientos y objetivos; identificar y disponer los recursos según los lineamientos de la institución, analizando la veracidad y precisión de la información para favorecer con ello la adecuada toma de decisiones.</p> <p>Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.</p>
<b>CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN</b>	<p>Talento para realizar oportunamente las gestiones conducentes al logro de los objetivos de la empresa, en el manejo de personal, de clientes, a nivel comercial o contractual.</p> <p>Identificar las posiciones propia y ajena de una negociación, intercambiando concesiones y alcanzando acuerdos satisfactorios.</p>
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado.

	Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.
<b>7. FACTORES DE EXPOSICIÓN</b>	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental y posturas inadecuadas.	
<b>Riesgo laboral</b>	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo Físico Riesgo químico
<b>Enfermedades profesionales</b>	Estrés Desgaste visual Ergonómico
<b>8. INDICADORES DE GESTIÓN</b>	
Responsable por el cumplimiento de indicadores: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presupuesto de la tecnología</li> <li>✓ Proveedores confiables en tecnología</li> <li>✓ Fluctuaciones del sostenimiento</li> <li>✓ Suministro de recursos</li> <li>✓ Órdenes de compra</li> </ul> Responsable por el seguimiento de indicadores: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inducción al cliente</li> <li>✓ Compromiso de mejoramiento</li> <li>✓ Evaluación del desempeño</li> <li>✓ Mejoras de infraestructura</li> <li>✓ Mantenimiento de infraestructura</li> <li>✓ Mantenimiento de equipos</li> </ul>	

<b>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Rector
<b>NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:</b> Director
<b>CARGOS SUPERVISADOS:</b> Coordinador Administrativo, Coordinador Académico, Coordinador de Mercadeo y Ventas, Coordinador de Calidad y Coordinador ATH
<b>2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>
Ejecutar los planes y proyectos aprobados por la Dirección y el desarrollo curricular en cada uno de los programas de formación que ofrezca la institución.
<b>3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar la ejecución del Proyecto Educativo Institucional</li> <li>• Participar del Consejo de Dirección con voz y voto.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir las disposiciones emanadas por el Ministerio de Educación Nacional, la Secretaría de Educación Municipal y el Director.</li> <li>• Conocer y difundir el manual de convivencia entre todos los miembros de la comunidad académica.</li> <li>• Orientar al personal docente y administrativo, en el ejercicio de sus funciones.</li> <li>• Realizar la planeación académica de acuerdo con los logros y criterios curriculares e igualmente impulsar la propuesta de nuevos planes y proyectos académicos que tengan plena justificación.</li> <li>• Fomentar la investigación pedagógica para el logro de objetivos y propósitos institucionales.</li> <li>• Fomentar la comunicación entre las diferentes instancias de la institución.</li> <li>• Presentar ante el Director y el Concejo académico, el Plan Anual de Actualización Docente y el Calendario Académico Semestral, para su aprobación.</li> </ul>

- Promover el proceso continuo de mejoramiento de la calidad en la educación ofrecida por el Instituto.
- Ejercer las funciones disciplinarias que le atribuya la ley, los reglamentos y el manual de convivencia de la institución.
- Realizar la contratación del personal administrativo y docente requerido por la institución, previa consulta y aprobación por el Director.
- Liderar las reuniones mensuales para la revisión de Indicadores de Gestión, establecimiento de metas y propósitos organización acorde a la visión de la Dirección.
- Promover la aplicación de actividades de mejoramiento continuo entre los funcionarios de la organización
- Todas las demás que se le asignen conforme a las normas vigentes y que sean necesarias para el cumplimiento de las metas institucionales

#### **4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES**

<b>Decisiones tomadas consultando al Director</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprobación de Contratos</li> <li>- Aprobación del Diseño curricular</li> <li>- Aprobación del Calendario académico</li> <li>- Plan anual de actualización de docentes, acorde a las evaluaciones de desempeño</li> </ul>
---	---

#### **5. COMPETENCIAS DEL CARGO**

<b>EDUCACION</b>	Profesional Ingeniería, administración o licenciada en educación. Se convalida con la experiencia en el ejercicio del cargo
<b>FORMACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización</li> <li>• Curso o seminario en atención al Cliente</li> <li>• Curso o seminario en pedagogía o métodos de enseñanza para adultos</li> <li>• Curso o seminario en manejo de personal</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso o seminario en liderazgo empresarial</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo un año (1) de experiencia como director (a) en instituciones de Educación para el trabajo.
<b>6. HABILIDADES</b>	
<b>LIDERAZGO</b>	<p>Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada.</p> <p>Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.</p>
<b>PLANEACION Y ORGANIZACIÓN ( HABILIDADES ADMINISTRATIVAS )</b>	<p>Planeación, análisis y toma de decisiones. Capacidad para proyectar a futuro los retos que se le planteen, diseñar y establecer estrategias, planes de acción, requerimientos y objetivos; identificar y disponer los recursos según los lineamientos de la institución, analizando la veracidad y precisión de la información para favorecer con ello la adecuada toma de decisiones.</p> <p>Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.</p>
<b>CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN</b>	<p>Talento para realizar oportunamente las gestiones conducentes al logro de los objetivos de la empresa, en el manejo de personal, de clientes, a nivel comercial o contractual.</p> <p>Identificar las posiciones propia y ajena de una negociación, intercambiando concesiones y alcanzando acuerdos satisfactorios.</p>
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	<p>Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado.</p> <p> Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad.</p> <p>Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir</p>

	información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.
<b>RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO</b>	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
<b>ORIENTACIÓN AL LOGRO</b>	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes integrantes de la institución. Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.
<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	Buscar, entender y resolver las necesidades de los clientes y el personal de la Institución; escucha de forma atenta; presenta alternativas con el ánimo de prestar un buen servicio.
<b>DINAMISMO</b>	Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian es cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.
<b>CREATIVIDAD</b>	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
<b>7. FACTORES DE EXPOSICIÓN</b>	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental y posturas inadecuadas	
<b>Riesgo laboral</b>	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico

	Riesgo Físico Riesgo químico
<b>Enfermedades profesionales</b>	Estrés Desgaste visual Ergonómico
<b>8. INDICADORES DE GESTIÓN</b>	
<p>Responsable por el cumplimiento de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificación de recursos tecnológicos adecuados</li> <li>✓ Desarrollo competencias tecnológicas</li> <li>✓ Nivel de posicionamiento del programa (% de participación)</li> <li>✓ Ajuste al diseño curricular</li> <li>✓ Disponibilidad por modulo</li> <li>✓ Satisfacción del cliente</li> <li>✓ Medición de la estructura curricular</li> <li>✓ Material educativo</li> </ul> <p>Responsable por el seguimiento de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollo del proceso de prácticas</li> <li>✓ Cumplimiento del programa de actividades a la comunidad</li> <li>✓ Cumplimiento del programa de actividades de bienestar estudiantil</li> </ul>	

<b>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Coordinador Administrativo
<b>NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:</b> Rector
<b>CARGOS SUPERVISADOS:</b> Aseadora
<b>2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>
Establecer las actividades para la realización de un adecuado mantenimiento a la infraestructura (equipos, instalaciones locativas, etc.) identificada como crítica que pueda llegar a afectar directa o indirectamente con la prestación del servicio educativo- Asegurar que los bienes y servicios adquiridos por la institución cumplan con las especificaciones requeridas para el servicio.
<b>3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de las necesidades de bienes y servicios a comprar</li> <li>• Formular y registrar el plan de compras</li> </ul>

- Realizar selección y evaluación de proveedores
- Gestionar solicitudes de cotizaciones
- Realizar negociaciones y compras
- Contabilizar y pagar proveedores
- Recibir el producto comprado y verificar la conformidad del producto recibido
- Verificar el cumplimiento de los proveedores
- Evaluar el desempeño del proceso de compras
- Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora de compras
- Realizar inventario general y la asignación de materiales, elementos, hw y sw para las diferentes dependencias
- Elaborar plan de mantenimiento de los equipos e infraestructura
- Verificar que las adecuaciones y mantenimiento estén acorde a las condiciones técnicas requeridas
- Proporcionar la infraestructura y espacios necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio
- Mantener actualizadas las hojas de vida de la infraestructura y de los equipos de cómputo
- Verificar el cumplimiento del plan de mantenimiento de infraestructura establecido y hacer rutinas de inspección
- Participar de las reuniones y actividades organizadas por la Institución
- Ejecutar reuniones con el personal para informarles respecto a los planes de actividades establecidas
- Realizar y verificar los presupuestos de la institución
- Llevar el control de cuentas por pagar y cobrar
- Hacer retención en la fuente por Compras, Honorarios, Servicios, Arrendamientos, Honorarios docentes
- Llevar el control de caja menor
- Supervisar y controlar los horarios de los trabajadores
- Hacer cuadros de caja general
- Verificar que todos los empleados estén afiliados a la seguridad social y

que los pagos se realicen de manera oportuna.

- Verificar los pagos de las prestaciones sociales de los empleados
- Realizar y verificar las nomina administrativa y de los docentes
- Verificar los pagos de los servicios públicos
- Verificar los pagos de las obligaciones tributarias y los pagos de cámara de comercio.
- Realizar seguimiento y comunicación con el cliente externo en el cobro de cartera vencida.
- Cumplir con las metodologías, procedimientos, manuales y demás documentos, así como políticas organizacionales que involucran el proceso
- Aplicar toda la documentación del Sistema de gestión de la calidad correspondientes al proceso
- Establecer e implementarle los procesos de comunicación necesarios para asegurar la comprensión adecuada de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas.
- Presentar al director y Rector, en los términos que le sean establecidos, informes en los que se evidencia el seguimiento y cumplimiento de los objetivos y metas trazadas
- Tramitar Certificados de trabajo al personal que lo solicita con aprobación de la Dirección.
- Las demás funciones que le sean designadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

#### **4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES**

<b>Decisiones tomadas consultando al Rector</b>	En bases las funciones demandadas que requiera el cargo
---	---

#### **5. COMPETENCIAS DEL CARGO**

<b>EDUCACIÓN</b>	Profesional, en administración o contaduría y/ o carreras afines. Se convalida con la experiencia en el ejercicio del cargo
<b>FORMACIÓN</b>	Cursos de Sistemas y/o diplomados de capacitación en el oficio para el cual se requiere. Inducción al Sistema de Gestión de la

	Calidad emitido por la organización. Curso o seminario en atención al Cliente
<b>EXPERIENCIA</b>	Como mínimo un (1) año como Administrador
<b>6. HABILIDADES</b>	
<b>LIDERAZGO</b>	Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada. Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado. Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.
<b>RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO</b>	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
<b>ORIENTACIÓN AL LOGRO</b>	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.
<b>7. FACTORES DE EXPOSICIÓN</b>	

El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental y posturas inadecuadas.	
<b>Riesgo laboral</b>	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo Físico Riesgo químico
<b>Enfermedades profesionales</b>	Estrés Desgaste visual Ergonómico
<b>8. INDICADORES DE GESTIÓN</b>	
<p>Responsable por el cumplimiento de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cierre de acciones de mejoras</li> <li>✓ Nivel de cumplimiento de indicadores</li> <li>✓ Mejoras de infraestructura</li> <li>✓ Mantenimiento de infraestructura</li> <li>✓ Mantenimiento de equipos</li> </ul> <p>Responsable por el seguimiento de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presupuesto para la tecnología</li> <li>✓ Proveedores confiables en tecnología</li> <li>✓ Mecanismos de posicionamiento a la calidad</li> <li>✓ Carga académica</li> <li>✓ Suministros de recursos</li> <li>✓ Matriculados logrados</li> <li>✓ Cantidad de matriculados</li> <li>✓ Cumplimiento de metas</li> <li>✓ Órdenes de compra</li> </ul>	

<b>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Coordinador Académico
<b>NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:</b> Rector
<b>CARGOS SUPERVISADOS:</b> Docente
<b>2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>
Organizar y liderar, las actividades de la división Capacitación asegurando la calidad en la prestación del servicio, así mismo brindar acompañamiento en el proceso educativo de la Institución EAFYS de acuerdo a los estándares y disposiciones de la Dirección.
<b>3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar de los comités de Evaluación para la entrega de Certificados a estudiantes</li> <li>• Aplicar toda la documentación del Sistema de gestión de la calidad requerida</li> <li>• Desarrollo permanente de sus competencias y habilidades pedagógicas del proceso</li> <li>• Cumplir con las metodologías, procedimientos, manuales y demás documentos, así como políticas organizacionales</li> <li>• Participar de las reuniones y actividades organizadas por la Institución</li> <li>• Establecer y comunicar a los docentes los procesos necesarios para la prestación del servicio.</li> <li>• Establecer e implementarle los procesos de comunicación necesarios para asegurar la comprensión adecuada de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas.</li> <li>• Identificar y comunicar al cliente los requisitos legales, reglamentarios.</li> <li>• Servir de canal de comunicación para la solución de de requerimientos entre la empresa y los docentes.</li> <li>• Ejecutar reuniones con el personal para informarles respecto a los planes</li> </ul>

de actividades establecidas

- Diseñar mecanismos que permitan la comunicación con el cliente, al tiempo que permitan canalizar sus quejas reclamos e inquietudes y correctivos orientados al mejoramiento continuo del servicio.
- Planificar y establecer procesos para escuchar la voz del cliente de manera eficaz y eficiente con el propósito de determinar su grado de satisfacción y anticipar sus necesidades futuras.
- Asegurar la implementación de las etapas y actividades del proceso de mejoramiento de la calidad, de acuerdo a lo planeado por el control de calidad.
- Presentar a la Director y/o Rectora, en los términos que le sean establecidos, informes en los que se evidencia el seguimiento y cumplimiento de los objetivos y metas trazadas
- Realizar los horarios de estudiantes y docente
- Realizar el control de aulas
- Entregar la carga académica a los docentes (Entrega de carpeta completa con los formatos requeridos para la prestación del servicio)
- Realizar los contratos de prestación de servicios docentes y hacer firmar
- Llevar el control de la asistencia a clases de los docentes
- Realizar los listados de los estudiantes en los formatos de control de asistencia y ubicar en la carpeta del docente
- Realizar seguimiento de control de fallas y resultados de aprendizajes a los estudiantes
- Realizar y llevar el control de notas docentes y estudiantes
- Realizar y enviar a los docentes los listados de estudiantes en los formatos de notas al correo
- Supervisar la entrega de los planeadores de clases por parte del docente
- Verificar el cumplimiento de los planeadores de clases
- Supervisar y controlar las habilitaciones y supletorios de los estudiantes
- Llevar el reporte de excusas de estudiantes
- Llevar el control de ausentismo docente

- Organizar el archivo académico
- Supervisar y controlar el orden académico (establecidos en el acta matricula y manual de convivencia)
- Llevar el control de carnet estudiantil
- Llevar el control de seguro estudiantil
- Llevar el control y registro de prácticas del estudiante
- Supervisar los requisitos de matricula
- Supervisar los requisitos de certificación de los estudiantes
- Realizar los listados de los estudiantes a certificarse como técnicos
- Realizar las actas de certificación individual y general de los estudiantes certificados como técnicos
- Parar al libro de actas de certificación los estudiantes graduandos
- Archivar las notas de los estudiantes en la A-Z
- Llevar el control de préstamos de ayudas audiovisuales de los docentes y estudiantes
- Llevar el control de quejas y reclamos de los estudiantes y docentes
- Participación en el Concejo Académico
- Las demás funciones que le sean designadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

#### **4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES**

<b>Decisiones tomadas consultando al Rector</b>	En bases las funciones demandadas que requiera el cargo
---	---

#### **5. COMPETENCIAS DEL CARGO**

<b>EDUCACIÓN</b>	Profesional, en administración o contaduría y/ o carreras afines. Se convalida con la experiencia en el ejercicio del cargo
<b>FORMACION</b>	Cursos de Sistemas y/o diplomados de capacitación en el oficio para el cual se requiere: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso o seminario en atención al Cliente</li> <li>• Curso o seminario en pedagogía o métodos de enseñanza para adultos</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	Como mínimo un (1) año como Coordinador Académico
<b>6. HABILIDADES</b>	
<b>LIDERAZGO</b>	<p>Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada.</p> <p>Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo</p>
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	<p>Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado.</p> <p>Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad.</p> <p>Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna.</p> <p>Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.</p>
<b>RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO</b>	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
<b>ORIENTACIÓN AL LOGRO</b>	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.

<b>EMPATÍA</b>	Conjunto de capacidades que permiten reconocer y entender las emociones de los demás, motivaciones y las razones que explican su comportamiento.
<b>7. FACTORES DE EXPOSICIÓN</b>	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental y posturas inadecuadas.	
<b>Riesgo laboral</b>	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo Físico Riesgo químico
<b>Enfermedades profesionales</b>	Estrés Desgaste visual Ergonómico
<b>8. INDICADORES DE GESTIÓN</b>	
<p>Responsable por el cumplimiento de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Desarrollo de la oferta</li> <li>✓ Desarrollo del proceso de prácticas</li> <li>✓ Cumplimiento del programa de actividades</li> <li>✓ Cierre de acciones de mejora</li> <li>✓ Mecanismos de posicionamiento a la comunidad</li> <li>✓ Nivel de cumplimiento de indicadores</li> <li>✓ Carga académica</li> </ul> <p>Responsable por el seguimiento de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificación de recursos tecnológicos adecuados</li> <li>✓ Desarrollo competencias tecnológicas</li> <li>✓ Nivel de posicionamiento del programa (% de participación)</li> <li>✓ Ajuste al diseño curricular</li> <li>✓ Disponibilidad por modulo</li> <li>✓ Satisfacción del cliente</li> <li>✓ Desarrollo de la oferta</li> <li>✓ Eventos a la comunidad</li> <li>✓ Ubicación de egresados en el sector</li> </ul>	

- ✓ Medición de la estructura curricular
- ✓ Material educativo

## 1. IDENTIFICACION DEL CARGO

**NOMBRE DEL CARGO:** Coordinador de Mercadeo y Ventas

**NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:** Rector

**CARGOS SUPERVISADOS:** Ninguno

## 2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO

Apoyar la gestión comercial mediante el desarrollo de un conjunto de actividades que permitan lograr el cumplimiento de los objetivos de mercadeo y ventas.

## 3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Identificar los clientes potenciales y objetivo
- Definir estrategias de mercado
- Diseñar las fases de planeación de ventas
- Definir gastos operacionales de mercadeo
- Definir la distribución de actividades
- Divulgación y promoción del servicio (Tele mercadeo, publicidad, visitas, etc.)
- Recepción de clientes(requerimientos preliminares)
- Presentación de la oferta al cliente (programas)
- Gestión de la información (bases de datos de los clientes)
- Preinscripción y seguimiento al cliente
- Presentación del cierre de la venta
- Ejecución del cierre de la venta (inscripción y matrícula)
- Elaborar protocolo de matrícula (documentos)
- valoración del desempeño del equipo de ventas
- Recepción de quejas y reclamos
- seguimiento post-venta
- Cumplir con el presupuesto de ventas en cada ciclo académico.
- Realizar el planeador de mercadeo

- Realizar los contratos de prácticas empresariales de los programas ofrecidos en su respectivo formato. Pasar para coordinador académico
- Realizar el seguimiento a los clientes (llamadas, visitas) a los cuales se halla contactado.
- Preinscribir a los estudiantes acorde al programa de formación técnico laboral de su escogencia.
- Ejecutar las estrategias comerciales y de mercadeo.
- Realizar llamadas a los clientes prospectos.
- Atender las inquietudes, quejas y reclamos de todos los clientes dejando un registro por escrito.
- Asistir a las reuniones programadas por el director y/ o rector
- Registrar todos los días los estudiantes inscritos y matriculados en las planillas en el sistema.
- Apoyar logísticamente todas las actividades de mercadeo programadas por la compañía dirigida a diferentes segmentos del mercado.
- Ofrecer la formación técnico laboral de acuerdo a los listados de precios.
- Velar por el cuidado de las herramientas y material de mercadeo entregadas para cualquier actividad comercial y publicitaria.
- Atender al público (llamadas, visitas, empresas) ofreciendo la mejor disposición y servicio al cliente.
- Revisar las planillas de control de llamadas de teléfonos celulares y teléfonos fijos.
- Llevar de manera adecuada los formatos y documentos propios de la actividad, así como garantizar y salvaguardar la información de acuerdo al listado maestro de registros y documentos.
- Cumplir con los indicadores de gestión establecidos.
- Cumplir con las metodologías, procedimientos, manuales y demás documentos, así como políticas organizacionales
- Seguimiento a egresados
- Identificar las entidades donde se realizarán las prácticas laborales
- Realizar las gestiones necesarias ante las empresas públicas o privadas

para firmar de los convenios y contratos entre las partes.

- Conocer y actualizar los perfiles técnicos laborales requeridos por las entidades.
- Diseñar el programa de práctica laboral en colaboración con la entidad.
- Diseñar e implementar el proceso de inducción del estudiante en etapa electiva y productiva, al programa de prácticas y a la entidad donde se realizará, previo acuerdo por las partes.
- Designar asesores para las prácticas laborales.
- Entrega de la documentación necesaria al practicante para el seguimiento de la práctica laboral
- Realizar el seguimiento, evaluación y apoyo de las prácticas laborales.
- Resolver las controversias respecto al inicio, término, postergación, suspensión y cancelación de las prácticas laborales.
- Suspender las prácticas laborales de los egresados en caso de incumplimiento de las tareas asignadas o por inasistencia.
- Suspender las prácticas laborales cuando el egresado incurra en alguna falta grave, cuando de manera justificada o por acuerdo la Entidad lo solicite.
- Resolver problemas que se presenten durante el desarrollo de las mismas.
- Entregar un informe de actividad al finalizar cada convenio.
- Aplicar la documentación del Sistema de Gestión.
- Las demás funciones que e sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

#### **4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES**

<b>Decisiones tomadas consultando al Director y Rector</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en la forma o método de trabajo.</li> <li>• Determinación de metas por ciclo académico</li> <li>• Estrategias comerciales</li> </ul>
--	---

#### **5. COMPETENCIAS DEL CARGO**

<b>EDUCACIÓN</b>	Técnico en mercadeo y ventas. Se convalida con seis meses en el ejercicio
------------------	---

	del cargo
<b>FORMACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización</li> <li>• Curso o seminario en atención al Cliente</li> <li>• Curso o seminario en Ventas</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	Como mínimo seis meses de experiencia en ventas
<b>6. HABILIDADES</b>	
<b>LIDERAZGO</b>	<p>Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada.</p> <p>Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.</p>
<b>PLANEACION Y ORGANIZACIÓN ( HABILIDADES ADMINISTRATIVAS )</b>	<p>Planeación, análisis y toma de decisiones. Capacidad para proyectar a futuro los retos que se le planteen, diseñar y establecer estrategias, planes de acción, requerimientos y objetivos; identificar y disponer los recursos según los lineamientos de la institución, analizando la veracidad y precisión de la información para favorecer con ello la adecuada toma de decisiones.</p> <p>Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.</p>
<b>CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN</b>	<p>Talento para realizar oportunamente las gestiones conducentes al logro de los objetivos de la empresa, en el manejo de personal, de clientes, a nivel comercial o contractual.</p> <p>Identificar las posiciones propia y ajena de una negociación, intercambiando concesiones y alcanzando acuerdos satisfactorios.</p>
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	<p>Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado.</p> <p>Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad.</p>

	Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.
<b>RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO</b>	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
<b>ORIENTACIÓN AL LOGRO</b>	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes integrantes de la institución. Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.
<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	Buscar, entender y resolver las necesidades de los clientes y el personal de la Institución; escucha de forma atenta; presenta alternativas con el ánimo de prestar un buen servicio.
<b>DINAMISMO</b>	Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa
<b>CREATIVIDAD</b>	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
<b>EMPATÍA</b>	Conjunto de capacidades que permiten reconocer y entender las emociones de

	los demás, motivaciones y las razones que explican su comportamiento.
<b>7. FACTORES DE EXPOSICIÓN</b>	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional y posturas inadecuadas.	
<b>Riesgo laboral</b>	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo físico Riesgo condiciones de seguridad
<b>Enfermedades profesionales</b>	Estrés Accidentes de tránsito Malas posturas Presencia de ruido
<b>8. INDICADORES DE GESTIÓN</b>	
Responsable por el cumplimiento de indicadores:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Inducción al cliente</li> <li>✓ Cierre de acciones de mejora</li> <li>✓ Eventos a la comunidad</li> <li>✓ Ubicación de egresados en el sector</li> <li>✓ Nivel de cumplimiento de indicadores</li> <li>✓ Matriculados logrados</li> <li>✓ Cantidad de matriculados</li> <li>✓ Cumplimiento de metas</li> </ul>	
Responsable por el seguimiento del indicador:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fluctuaciones del sostenimiento</li> </ul>	

<b>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Coordinador de Calidad
<b>NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:</b> Rector.
<b>CARGOS SUPERVISADOS:</b> No aplica
<b>2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>
Asegurar que el sistema de Gestión de la Calidad que EAFYS desarrolla, implemente y mantenga efectivamente, orientando su función hacia la mejora continua de los procesos y satisfacción del cliente.
<b>3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>

- Elaborar los documentos del sistema de Calidad basado en la información suministrada por el personal de la empresa.
- Controlar la distribución y actualización de todos los documentos del sistema.
- Administrar y apoyar al personal en la utilización de la documentación.
- Implementar toda la documentación elaborada como manuales, procedimientos, instructivos y registros realizar su seguimiento.
- Realizar y coordinar las reuniones con el comité de Calidad.
- Hacer el seguimiento de las no conformidades detectadas y la evolución de las acciones correctivas y preventivas que se hayan acordado con el comité de Calidad.
- Llevar registro de todas las reuniones del Comité de Calidad y de las asesoras recibidas.
- Planear y coordinar el entrenamiento en calidad dentro de la empresa y junto con el jefe de personal.
- Coordinar la ejecución de las Auditorías Internas de Calidad de la Empresa.
- Coordinar las auditoras Externas de Calidad que recibe la Empresa.
- Realizar inducción y formación en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Todas aquellas funciones encomendadas por el Comité y/o Jefe Inmediato.

#### **4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES**

<b>Decisiones tomadas por sí mismo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control documental y de registros</li> <li>• Autonomía en la verificación de la Información</li> </ul>
<b>Decisiones tomadas consultados al Director y Rector.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorización para el programa de Auditorías internas</li> <li>• Autorización para el desarrollo de formación y de Capacitación en el sistema de Gestión de la calidad</li> </ul>

#### **5. COMPETENCIAS DEL CARGO**

<b>EDUCACION</b>	Profesional en ingeniería industrial o carreras administrativas.
<b>FORMACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado como auditor interno</li> <li>• Diplomado en Sistemas de Gestión de la Calidad.</li> <li>• Manejo de herramientas informáticas (Windows,</li> </ul>

	Word, Excel, Power Point, e Internet)
<b>EXPERIENCIA</b>	Como mínimo un año de experiencia en la implantación de Sistemas de Gestión.
<b>6. HABILIDADES</b>	
<b>LIDERAZGO</b>	Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada. Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.
<b>PLANEACION Y ORGANIZACIÓN ( HABILIDADES ADMINISTRATIVAS )</b>	Planeación, análisis y toma de decisiones. Capacidad para proyectar a futuro los retos que se le planteen, diseñar y establecer estrategias, planes de acción, requerimientos y objetivos; identificar y disponer los recursos según los lineamientos de la institución, analizando la veracidad y precisión de la información para favorecer con ello la adecuada toma de decisiones. Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado. Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.
<b>RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO</b>	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
<b>ORIENTACIÓN AL LOGRO</b>	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de

	calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes integrantes de la institución. Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.
<b>DINAMISMO</b>	Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian es cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
<b>CREATIVIDAD</b>	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
<b>EMPATÍA</b>	Conjunto de capacidades que permiten reconocer y entender las emociones de los demás, motivaciones y las razones que explican su comportamiento.
<b>7. FACTORES DE EXPOSICIÓN</b>	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental, postura inadecuada y perdida de la visión.	
<b>Riesgo laboral</b>	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo Físico
<b>Enfermedades profesionales</b>	Estrés Desgaste visual Desgaste del túnel del carpiano
<b>8. INDICADORES DE GESTIÓN</b>	
Responsable por el seguimiento de indicadores:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cierre de acciones de mejora</li> <li>✓ Nivel de cumplimiento de indicadores</li> </ul>	

<b>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Contador
<b>NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:</b> Rector
<b>CARGOS SUPERVISADOS:</b> Asistente Contable
<b>2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>
<p>Responsable de la planificación, organización y coordinación de todas relacionadas con el área contable, con el objetivo de obtener las consolidaciones y estados financieros requeridos por la organización. Establece y coordina la ejecución de las políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad generalmente aceptados y con las políticas específicas de la empresa.</p> <p>Adicionalmente elabora y controla la labor presupuestaria y de costos.</p>
<b>3.DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar estados financieros en fechas requeridas con información oportuna y verídica.</li> <li>• Verificar y depurar cuentas contables.</li> <li>• Controlar el correcto registro de los auxiliares de contabilidad.</li> <li>• Examinar el valor de los inventarios y efectuar ajustes respectivos.</li> <li>• Revisar órdenes de cheque de oficina, corroborando los cálculos presentados.</li> <li>• Revisar reportes de ventas diarias y semanales comparativas con periodos anteriores.</li> <li>• Participar en las sesiones del comité de gastos de la empresa.</li> <li>• Coordinar la elaboración del presupuesto general y dar seguimiento al mismo.</li> <li>• Asignar y supervisar las tareas y actividades del asistente de contabilidad.</li> <li>• Verificar que el asistente contable desarrolle en forma correcta las funciones que demanda su puesto de trabajo, capacitándolos constantemente en destrezas técnicas, actitudes y conocimientos.</li> <li>• Atender los asuntos especiales y problemas personales que le presenten</li> </ul>

sus colaboradores, procurando la solución de los mismos en aras de su bienestar laboral.

- Participar en reuniones de dirección, para el análisis de información.
- Confeccionar las declaraciones de impuestos de ventas.
- Confeccionar las declaraciones de retención impuesto de renta.
- Revisar correo electrónico y comunicaciones recibidas.
- Revisar y firmar conciliaciones bancarias.
- Revisar y comparar gastos mensuales.
- Preparar asientos por ajustes varios a la contabilidad, procurando el orden contable.
- Y demás que sean asignadas relacionadas con su cargo

#### **4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES**

<b>Decisiones tomadas consultando al Rector</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en la forma o método de trabajo.</li> <li>- Dificultad con el Software Contable</li> <li>- Error en las conciliaciones bancarias</li> </ul>
---	--

#### **5. COMPETENCIAS DEL CARGO**

<b>EDUCACION</b>	Profesional en Contaduría Pública
<b>FORMACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización</li> <li>• Manejo Avanzado del Sistema Operativo Windows y de herramientas como Word, Excel y Power Point. Manejo de software contables</li> <li>• Indispensable conocimiento y experiencia comprobada en labores de auditoría, legislación relacionada, sistema bancario nacional e internacional y gestión contable administrativa general.</li> <li>• Conocimientos de manejo de personal</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	Como mínimo dos años en el ejercicio del cargo.

<b>6. HABILIDADES</b>	
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado. Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.
<b>RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO</b>	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
<b>ORIENTACIÓN AL LOGRO</b>	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes integrantes de la institución. Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.
<b>DINAMISMO</b>	Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.
<b>7. FACTORES DE EXPOSICIÓN</b>	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional y posturas inadecuadas.	

<b>Riesgo laboral</b>	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo físico
<b>Enfermedades profesionales</b>	Estrés
<b>8. INDICADORES DE GESTIÓN</b>	
No aplica	

<b>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Coordinador de Atención al Talento Humano
<b>NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:</b> Director y/o Rector.
<b>CARGOS SUPERVISADOS:</b> No aplica
<b>2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>
Desarrollar las actividades de recepción, manipulación y archivo de la documentación relacionada con la gestión de Recursos Humanos en aspectos referentes a la incorporación, capacitación y desarrollo del personal vinculado a la organización.
<b>3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar la documentación requerida para la afiliación y retiro del personal de Fondos de Pensiones, Cajas de compensación familiar, EPS y ARP.</li> <li>• Mantener el archivo de hojas de vidas, Memorandos, Recibos de pagos de nomina y demás registros establecidos para la gestión de Recursos Humanos.</li> <li>• Asegurar la entrega oportuna de las dotaciones solicitadas por el personal de la empresa, previa autorización del jefe inmediato.</li> <li>• Verificar la validez de la información suministrada por los aspirantes a los cargos que así lo requieran.</li> <li>• Asegurarse de la protección y confidencialidad apropiada para la información referente a la administración del talento humano que así lo requiera.</li> <li>• Desarrollo de planes y de capacitación al personal de la empresa</li> <li>• Desarrollo de entrevistas de ingreso del personal</li> </ul>

- Asegurarse que se cumpla con la documentación requerida para la contratación
- Llevar control de los permisos de personal y control de ausentismo mensual
- Aplicación y participación de pruebas técnicas
- Participación en el Concejo académico para procesos de selección y novedades significativas del personal
- Entrega y recolección de evaluaciones de desempeño, asegurando que todos los funcionarios sean correctamente evaluados conforme a las características propias de la medición de las competencias
- Conformar y participar de las Actividades del Copaso.
- Las demás funciones que le sean asignadas y sea afines con la naturaleza del cargo.

#### 4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES

<b>Decisiones tomadas por sí mismo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solución de conflicto con el personal interno de la organización</li> <li>- Emisión de carteleras informativas de Seguridad Ocupacional</li> <li>- Convocatorias al COPASO</li> </ul>
<b>Decisiones tomadas consultando al Director y/o rectora.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Egresos de personal</li> <li>- Ausentismo del personal</li> <li>- Aprobación de los planes de Formación y de Capacitación</li> </ul>

#### 5. COMPETENCIAS DEL CARGO

<b>EDUCACION</b>	Profesional en psicología o carreras administrativas y/o mínimo. Se convalida con un año de experiencia en el ejercicio del cargo.
<b>FORMACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción al Sistema de Gestión impartido por la empresa</li> <li>• Manejo de herramientas informáticas (Windows, Word, Excel, Power Point, e Internet)</li> <li>• Seminarios y/o diplomados en Gestión del Recurso Humano</li> <li>• Esquemas Salariales y Modelos de contratación</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	Como mínimo un año de experiencia en las empresas de selección de personal y contratación y/o en el

	ejercicio del cargo.
<b>6. HABILIDADES</b>	
<b>LIDERAZGO</b>	<p>Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada.</p> <p>Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.</p>
<b>PLANEACION Y ORGANIZACIÓN ( HABILIDADES ADMINISTRATIVAS )</b>	<p>Planeación, análisis y toma de decisiones. Capacidad para proyectar a futuro los retos que se le planteen, diseñar y establecer estrategias, planes de acción, requerimientos y objetivos; identificar y disponer los recursos según los lineamientos de la institución, analizando la veracidad y precisión de la información para favorecer con ello la adecuada toma de decisiones.</p> <p>Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.</p>
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	<p>Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado.</p> <p>Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.</p>
<b>RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO</b>	<p>Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.</p>
<b>ORIENTACIÓN AL LOGRO</b>	<p>Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que</p>

	posibiliten el mejoramiento.
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes integrantes de la institución. Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.
<b>DINAMISMO</b>	Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian es cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.
<b>CREATIVIDAD</b>	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
<b>EMPATÍA</b>	Conjunto de capacidades que permiten reconocer y entender las emociones de los demás, motivaciones y las razones que explican su comportamiento.
<b>7. FACTORES DE EXPOSICIÓN</b>	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental, postura inadecuada y perdida de la visión.	
<b>Riesgo laboral</b>	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo físico
<b>Enfermedades profesionales</b>	Estrés Posturas Ruido
<b>8. INDICADORES DE GESTIÓN</b>	
Responsable por el cumplimiento de indicadores: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compromiso de mejoramiento</li> <li>✓ Cumplimiento del programa de actividades</li> <li>✓ Cierre de acciones de mejoras</li> <li>✓ Evaluación del desempeño</li> <li>✓ Validación de competencias</li> <li>✓ Nivel de cumplimiento de indicadores</li> </ul>	

<b>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Docente
<b>NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:</b> Coordinador Académico
<b>CARGOS SUPERVISADOS:</b> Ninguno
<b>2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>
Orientar al estudiante en su formación técnico laboral, de acuerdo a las directrices organizacionales, cumpliendo con el esquema del modulo y estándares de calidad para el aprendizaje establecidos por EAFYS.
<b>3.DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaborar en el mejoramiento de los contenidos de los programas técnico laborales ofrecidos por la institución.</li> <li>• Realizar seguimiento sobre el progreso cognitivo del estudiante.</li> <li>• Orientar y asesorar sobre posibilidades académicas y profesionales a los estudiantes.</li> <li>• Asistir puntualmente a las clases asignadas por el coordinador Académico.</li> <li>• Facilitar la cooperación educativa entre profesores.</li> <li>• Desempeñar digna, eficaz y lealmente las funciones inherentes a su cargo.</li> <li>• Ampliar su cultura y propender al perfeccionamiento de su capacidad pedagógica.</li> <li>• Velar por el cuidado y mantenimiento de los equipos de computo utilizados para el desarrollo de las actividades didácticas</li> <li>• Velar por el cuidado de herramientas de trabajo con fines pedagógicos.</li> <li>• Comunicar cualquier anomalía que se presente durante el desarrollo de los programas a fin de tener una solución a tiempo.</li> <li>• Participar activamente de las reuniones y actividades que la institución desarrolle</li> <li>• Emitir certificados de notas y demás registros necesarios que garanticen que la actividad fue realizada</li> <li>• Participar de los comités de Evaluación para la entrega de Certificados a estudiantes</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar toda la documentación del Sistema de gestión de la calidad requerida</li> <li>• Desarrollo permanente de sus competencias y habilidades pedagógicas</li> <li>• Cumplir con las metodologías, procedimientos, manuales y demás documentos, así como políticas organizacionales</li> <li>• Las demás funciones que e sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.</li> </ul>	
<b>4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES</b>	
<b>Decisiones tomadas por sí mismo</b>	Decisiones sobre inconvenientes menores.
<b>Decisiones tomadas consultando al Coordinador académico.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en la forma o método de trabajo.</li> <li>- Determinación en resolución de conflictos, cambios de horarios, actividades fuera de la institución etc.</li> </ul>
<b>5. COMPETENCIAS DEL CARGO</b>	
<b>EDUCACION</b>	Título profesional en el área requerida y/o mínimo un año de experiencia en el oficio.
<b>FORMACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos de Sistemas y/o diplomados de capacitación en el oficio para el cual se requiere</li> <li>• Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización</li> <li>• Curso o seminario en atención al Cliente</li> <li>• Curso o seminario en pedagogía o métodos de enseñanza para adultos</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	Como mínimo un (1) año en docencia
<b>6.HABILIDADES</b>	
<b>LIDERAZGO</b>	Habilidad para orientar un grupo hacia un objetivo. Estimula en los miembros del equipo el deseo de colaboración y cooperación para lograr juntos un objetivo común tomando decisiones

	<p>propias del cargo y escogiendo entre ellas la más adecuada.</p> <p>Dirigir y aconsejar a los miembros de su equipo en el desempeño de su trabajo.</p>
<p><b>PLANEACION Y ORGANIZACIÓN ( HABILIDADES ADMINISTRATIVAS )</b></p>	<p>Planeación, análisis y toma de decisiones. Capacidad para proyectar a futuro los retos que se le planteen, diseñar y establecer estrategias, planes de acción, requerimientos y objetivos; identificar y disponer los recursos según los lineamientos de la institución, analizando la veracidad y precisión de la información para favorecer con ello la adecuada toma de decisiones.</p> <p>Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlas.</p>
<p><b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b></p>	<p>Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado.</p> <p>Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad.</p> <p>Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna.</p> <p>Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.</p>
<p><b>RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO</b></p>	<p>Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.</p>
<p><b>ORIENTACIÓN AL LOGRO</b></p>	<p>Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.</p>
<p><b>TRABAJO EN EQUIPO</b></p>	<p>Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes integrantes de la institución.</p> <p>Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que</p>

	no está directamente relacionada con el interés propio.
<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	Buscar, entender y resolver las necesidades de los clientes y el personal de la Institución; escucha de forma atenta; presenta alternativas con el ánimo de prestar un buen servicio.
<b>DINAMISMO</b>	Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian es cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.
<b>CREATIVIDAD</b>	Es la habilidad para presentar recursos, ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones.
<b>EMPATÍA</b>	Conjunto de capacidades que permiten reconocer y entender las emociones de los demás, motivaciones y las razones que explican su comportamiento
<b>7. FACTORES DE EXPOSICIÓN</b>	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental y posturas inadecuadas.	
<b>Riesgo laboral</b>	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo físico Riesgo Biológico
<b>Enfermedades profesionales</b>	Estrés Exposición de virus y bacterias
<b>8. INDICADORES DE GESTIÓN</b>	
<b>No aplica</b>	

<b>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Asistente Contable
<b>NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:</b> Contador
<b>CARGOS SUPERVISADOS:</b> Ninguno
<b>2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>
Mantener actualizado los libros de contabilidad registrando toda operación que afecte el sistema contable, garantizando la integridad y coherencia de la información necesaria para el desarrollo de los informes contables y financieros requeridos por la organización
<b>3.DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar las operaciones en el sistema contable y garantizar que la información se mantenga al día.</li> <li>• Ejecutar control de las facturas de los proveedores o acreedores en atención del presupuesto establecido.</li> <li>• Tramitar la solicitud de certificaciones de proveedores y el Contador.</li> <li>• Contabilización de ventas y compras, gastos diferidos.</li> <li>• Controlar los consecutivos de los recibos.</li> <li>• Realizar notas crédito diariamente,</li> <li>• Realizar conciliaciones bancarias mensuales.</li> <li>• Solicitar recibos de ingresos e ingresos a las sedes y contabilizarlos en el software contable</li> <li>• Revisar las facturas que cumplan con los requisitos de ley</li> <li>• Revisar consecutivos y revisar compras, notas contables, facturas, notas crédito para retención en la fuente e IVA.</li> <li>• Imprimir libros fiscales y listados solicitados por el Contador</li> <li>• Cumplir con los indicadores de gestión establecidos por el cargo</li> <li>• Cumplir con las metodologías, procedimientos, manuales y demás documentos, así como políticas organizacionales</li> <li>• Las demás funciones que e sean asignadas y sean afines con la naturaleza</li> </ul>

del cargo.	
<b>4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES</b>	
<b>Decisiones tomadas consultando al Contador.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en la forma o método de trabajo.</li> <li>- Dificultad con el Software Contable</li> <li>- Error en las conciliaciones bancarias</li> </ul>
<b>5. COMPETENCIAS DEL CARGO</b>	
<b>EDUCACION</b>	Técnico en secretariado contable, convalida con mínimo un año en el ejercicio del cargo.
<b>FORMACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización</li> <li>• Formación en manejo del sistema contable</li> <li>• Manejo de Windows, Word, Excel.</li> <li>• Cursos y/o seminarios en legalización comercial, en aspectos referentes a cheques, facturas cambiarias de compra venta y títulos valores manejo de retención en la fuente e IVA.</li> <li>• Curso y/o seminarios en herramientas contables</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	Como mínimo un año mínimo un año en el ejercicio del cargo.
<b>6. HABILIDADES</b>	
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	Habilidad para expresar ideas de manera clara hacia su interlocutor, utilizando un lenguaje apropiado. Demostrar seguridad en la manera de expresarse con respeto y honestidad. Habilidad de hacer sentir valiosos a los demás. Escucha a otros, se expresa acertadamente de acuerdo con quien interactúa, dentro de un marco de respeto que permite compartir información de manera oportuna. Verifica la información que recibe y se esfuerza por hacerse entender con los demás.
<b>RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO</b>	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.

<b>ORIENTACIÓN AL LOGRO</b>	Utilizar los procedimientos de la organización para asegurar la prestación del servicio con eficiencia interna, dentro de los estándares de calidad y disposición para la búsqueda y desarrollo de acciones o estrategias que posibiliten el mejoramiento.
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Disposición para trabajar en relación mutua con los diferentes integrantes de la institución. Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.
<b>DINAMISMO</b>	Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian es cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>	Eficacia y agilidad para dar soluciones a problemas detectados, emprendiendo las acciones correctoras necesarias con sentido común, sentido del costo e iniciativa.
<b>7. FACTORES DE EXPOSICIÓN</b>	
El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional y posturas inadecuadas.	
<b>Riesgo laboral</b>	Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo físico
<b>Enfermedades profesionales</b>	Estrés
<b>8. INDICADORES DE GESTIÓN</b>	
<b>No aplica</b>	

<b>1. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b> Aseador
<b>NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO:</b> Coordinador Administrativo.
<b>CARGOS SUPERVISADOS:</b> Ninguno
<b>2. OBJETIVO GENERAL DEL CARGO</b>

Ejecutar labores operativas que sean necesarias para asegurar una adecuada presentación de las instalaciones de la empresa, desarrollando las actividades de mantenimiento, aseo, orden y limpieza que aplique según el caso.

### 3.DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

- Desarrollar actividades de aseo, limpieza y todas aquellas que conduzcan al mantenimiento de una adecuada presentación de las instalaciones de la empresa.
- Determinar y solicitar los implementos necesarios para la ejecución de labores de limpieza en las instalaciones de la empresa.
- Asegurar un uso racional de los implementos y demás suministros entregados para la ejecución de las actividades propias del cargo.
- Solicitar de manera oportuna los implementos necesarios para dar cumplimiento a las labores encomendadas.
- Garantizar un trato amable, cordial, y que se ajuste a las políticas de comunicación y servicio al cliente interno y externo establecidas en la empresa.
- Las demás funciones que le sean asignadas y sea afines con la naturaleza del cargo

### 4. AUTORIDAD PARA TOMAR DECISIONES

<b>Decisiones tomadas consultando al Coordinador Administrativo.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambios en la forma o método de trabajo.</li> <li>- Compras de implementos de trabajo</li> </ul>
--	---

### 5. COMPETENCIAS DEL CARGO

<b>EDUCACION</b>	Nivel básico de primaria, Bachiller
<b>FORMACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad emitido por la organización</li> <li>• Curso o seminario en atención al Cliente</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA</b>	Ninguna

### 6.HABILIDADES

<b>RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO</b>	Alto sentido del deber y cumplimiento de las obligaciones en las diferentes situaciones de la vida.
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Disposición para trabajar en relación

	<p>mutua con los diferentes integrantes de la institución.</p> <p>Participa activamente en la consecución de una meta común, incluso cuando la colaboración conduce a una meta que no está directamente relacionada con el interés propio.</p>
<b>DINAMISMO</b>	<p>Habilidad para trabajar arduamente en Situaciones cambiantes o alternativas, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.</p>
<b>7. FACTORES DE EXPOSICIÓN</b>	
<p>El titular del cargo está expuesto a factores de exposición como estrés ocupacional, contaminación ambiental y posturas inadecuadas.</p>	
<b>Riesgo laboral</b>	<p>Riesgo Psicosocial Riesgo Ergonómico Riesgo Químico Riesgo Biológico</p>
<b>Enfermedades profesionales</b>	<p>Estrés Infecciones / Hongos</p>
<b>8. INDICADORES DE GESTIÓN</b>	
<b>No aplica</b>	

## Anexo I. Listado maestro de documentos

	<b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</b>						Código: FGDC-002
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>						Versión: 00 Fecha de actualización: 12/12/2012
<b>CÓDIGO</b>	<b>TIPO DE DOCUMENTO</b>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>EMISIÓN</b>	<b>UBICACIÓN (siglas del proceso)</b>	<b>ESTADO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
MGDC-001	Manual	Manual de Calidad	0	04/03/2014	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad
MDIO-001	Manual	Manual de Comunicación con el Cliente	0	12/12/2012	DIO	Medio Magnético	Director
MATH-001	Manual	Manual de Funciones	0	12/12/2012	ATH	Medio Magnético	Coordinador ATH
MDOC-001	Manual	Manual de Convivencia	0	12/12/2012	DOC	Medio Magnético	Consejo Académico
CDIO-001	Caracterización	Dirección Organizacional	0	12/12/2012	DIO	Medio Magnético	Director
CCMV-001	Caracterización	Gestión Comercial de Mercadeo y Ventas	0	12/12/2012	CMV	Medio Magnético	Coordinador de Mercadeo y Ventas
CDOC-001	Caracterización	Diseño y Organización Curricular	0	12/12/2012	DOC	Medio Magnético	Rector
CFLC-001	Caracterización	Formación Laboral por Competencias	0	12/12/2012	FLC	Medio Magnético	Coordinador Académico
CRPA-001	Caracterización	Rotaciones Practicas del Aprendiz	0	12/12/2012	RPA	Medio Magnético	Coordinador Académico

CCPS-001	Caracterización	Gestión a la Comunidad y Proyección Social	0	12/12/2012	CPS	Medio Magnético	Coordinador de Mercadeo y Ventas
CCSE-001	Caracterización	Certificación y Seguimiento del Egresado	0	12/12/2012	CSE	Medio Magnético	Coordinador Académico
CATH-001	Caracterización	Atención al Talento Humano	0	12/12/2012	ATH	Medio Magnético	Coordinador ATH
CGAD-001	Caracterización	Gestión de Adquisiciones	0	12/12/2012	GAD	Medio Magnético	Coordinador Administrativo
CGIF-001	Caracterización	Gestión de Infraestructura	0	12/12/2012	GIF	Medio Magnético	Coordinador Administrativo
CBIE-001	Caracterización	Bienestar Estudiantil	0	12/12/2012	BIE	Medio Magnético	Coordinador Administrativo
CGDC-001	Caracterización	Gestión de Calidad	0	12/12/2012	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad
ODDIO-001	Otros Documentos	Estructura Orgánica	0	12/12/2012	DIO	Medio Magnético	Director
ODDIO-002	Otros Documentos	Proyecto Educativo Institucional	0	12/12/2012	DOC	Medio Magnético	Consejo Académico
PDIO-001	Procedimiento	Revisión al Sistema de Gestión de Calidad	0	12/12/2012	DIO	Medio Magnético	Director
PCMV-001	Procedimiento	Mercadeo	0	07/10/2013	CMV	Medio Magnético	Coordinador de Mercadeo y Ventas
PDOC-001	Procedimiento	Diseño Curricular	0	02/12/2013	DOC	Medio Magnético	Rector
PFLC-001	Procedimiento	Ejecución de la Formación Laboral por Competencias	0	10/09/2013	FLC	Medio Magnético	Coordinador Académico

PRPA-001	Procedimiento	Ejecución de Rotaciones Practicas	0	16/09/2013	RPA	Medio Magnético	Coordinador Académico
PCPS-001	Procedimiento	Gestión de Proyectos y Convenios	0	07/03/2014	CPS	Medio Magnético	Coordinador de Mercadeo y Ventas
PCSE-001	Procedimiento	Certificaciones por Competencias	0	07/10/2013	CSE	Medio Magnético	Coordinador Académico
PATH-001	Procedimiento	Talento Humano	0	24/07/2013	ATH	Medio Magnético	Coordinador ATH
PGAD-001	Procedimiento	Compras	0	26/06/2013	GAD	Medio Magnético	Coordinador Administrativo
PGIF-001	Procedimiento	Mantenimiento	0	18/07/2013	GIF	Medio Magnético	Coordinador Administrativo
PBIE-001	Procedimiento	Bienestar Organizacional y Ambiente de Trabajo	0	10/02/2014	BIE	Medio Magnético	Coordinador Administrativo
PGDC-001	Procedimiento	Control de Documentos	0	12/12/2012	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad
PGDC-002	Procedimiento	Control de Registros	0	12/12/2012	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad
PGDC-003	Procedimiento	Auditorías Internas	0	12/12/2012	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad
PGDC-004	Procedimiento	Acciones Correctivas y/o Preventivas	0	12/12/2012	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad
PGDC-005	Procedimiento	Satisfacción del Cliente	0	05/09/2013	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad
PGDC-006	Procedimiento	Quejas y Reclamos	0	28/10/2013	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad
PGDC-007	Procedimiento	Servicio No Conforme	0	04/03/2014	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad

IDIO-001	Instructivo	Manejo de las Comunicaciones	0	12/12/2012	DIO	Medio Magnético	Director
IATH-001	Instructivo	Selección y Contratación	0	12/12/2012	ATH	Medio Magnético	Coordinador ATH
IATH-002	Instructivo	Evaluación de Formación	0	22/07/2013	ATH	Medio Magnético	Coordinador ATH
IGIF-001	Instructivo	Plan de Mantenimiento	0	12/12/2012	GIF	Medio Magnético	Coordinador Administrativo
IGDC-001	Instructivo	Elaboración y Presentación de Documentos	0	12/12/2012	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad
IGDC-002	Instructivo	Diligenciar la Matriz de Peligros	0	10/02/2014	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad
GDOC-001	Guía	Elaboración de una Unidad de Aprendizaje	0	10/02/2014	DOC	Medio Magnético	Rector
GATH-001	Guía	Documentos Necesarios para la Contratación	0	12/12/2012	ATH	Medio Magnético	Coordinador ATH
GGDC-001	Guía	Estado de Documentación	0	12/12/2012	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad

## Anexo J. Listado maestro de documentos externos

	<b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS</b>			Código: FGDC-006
				Versión: 00
<b>PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>				Fecha de actualización: 12/12/2012
ENTIDAD EMISORA	NOMBRE DEL DOCUMENTO	UBICACIÓN (Sigla del proceso)	ESTADO	RESPONSABLE
ICONTEC	NTC ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad
ICONTEC	NTC 5555:2011 Sistema de Gestión de la Calidad para Instituciones de Formación para el Trabajo	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad
ICONTEC	NTC 5581:2011 Programas de Formación para el Trabajo	GDC	Medio Magnético	Coordinador de Calidad
MINISTERIO DE EDUCACIÓN	Decreto 4904 del 2009. Reglamentación de la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones	DIO	Medio Magnético	Director
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Licencia de funcionamiento del programa de formación por competencias	DOC	Físico	Rector
SENA	Clasificación Nacional de Ocupaciones	DOC	Medio Magnético	Rector
SENA	Norma de Competencia Laboral	DOC	Medio Magnético	Rector
PROVEEDORES	Cotizaciones	GAD	Físico	Coordinador Administrativo

## Anexo K. Listado maestro de registros

	<b>LISTADO MAESTRO DE REGISTROS</b>						Código: FGDC-004
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>						Versión: 00 Fecha de actualización: 12/12/2012
<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DEL REGISTRO</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>EMISIÓN</b>	<b>UBICACIÓN (siglas del proceso)</b>	<b>ESTADO</b>	<b>TIEMPO DE RETENCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>
FDIO-001	Acta de Reunión al SGC	0	12/12/2012	DIO	Medio Magnético	2 años	Director
FDIO-002	Agenda de la Revisión por la Dirección	0	12/12/2012	DIO	Medio Magnético	2 años	Director
FDIO-003	Planificación de Cambios al SGC	0	12/12/2012	DIO	Medio Magnético	2 años	Director
FDIO-004	Informe de la Revisión por la Dirección	0	12/12/2012	DIO	Medio Magnético	2 años	Director
FDIO-005	Acta de Nombramiento del Representante de la Dirección	0	12/12/2012	DIO	Medio Magnético	2 años	Director
CMV-001	Plan de Trabajo Comercial	0	12/12/2012	CMV	Medio Magnético	2 años	Coordinador de Mercadeo y Ventas
CMV-002	Presupuesto del Plan Comercial	0	12/12/2012	CMV	Medio Magnético	1 año	Coordinador de Mercadeo y Ventas
CMV-003	Control de Volantes	0	12/12/2012	CMV	Impreso	1 año	Coordinador de Mercadeo y Ventas

CMV-004	Base de Datos de Clientes	0	12/12/2012	CMV	Impreso	1 año	Coordinador de Mercadeo y Ventas
CMV-005	Datos Personales de Asesores	0	12/12/2012	CMV	Impreso	1 año	Coordinador de Mercadeo y Ventas
CMV-006	Reporte de Llamadas	0	12/12/2012	CMV	Impreso	1 año	Coordinador de Mercadeo y Ventas
CMV-007	Control de Asistencia de Asesores	0	12/12/2012	CMV	Impreso	6 meses	Coordinador de Mercadeo y Ventas
CMV-008	Indicadores de Gestión de Mercadeo	0	21/11/2013	CMV	Impreso	1 año	Coordinador de Mercadeo y Ventas
CMV-009	Formulario de Inscripción	0	12/12/2012	CMV	Impreso	3 años	Coordinador de Mercadeo y Ventas
CMV-010	Acta de Matricula	0	12/12/2012	CMV	Impreso	3 años	Coordinador de Mercadeo y Ventas
FDOC-001	Lista de Verificación de Elementos de Entrada del Diseño	0	02/12/2013	DOC	Impreso	1 año	Rector
FDOC-002	Acta de Reuniones Consejo Académico	0	02/12/2013	DOC	Impreso	1 año	Rector
FDOC-003	Diseño y Desarrollo Curricular	0	02/12/2013	DOC	Medio Magnético	Hasta que se requiera	Rector
FDOC-004	Unidad de Aprendizaje	0	30/10/2013	DOC	Medio Magnético	Hasta que se requiera	Rector

FDOC-005	Lista de Chequeo Revisión del Diseño Curricular	0	02/12/2013	DOC	Impreso	1 año	Rector
FDOC-006	Lista de Chequeo Verificación del Diseño Curricular	0	02/12/2013	DOC	Impreso	1 año	Rector
FDOC-007	Lista de Chequeo Validación del Diseño Curricular	0	02/12/2013	DOC	Impreso	1 año	Rector
FDOC-008	Malla Curricular	0	24/02/2014	DOC	Impreso	Hasta que se requiera	Rector
FFLC-001	Planeador de Clases	0	12/12/2012	FLC	Medio Magnético	1 año	Coordinador Académico
FFLC-002	Información Docente	0	10/09/2013	FLC	Impreso	6 Meses	Coordinador Académico
FFLC-003	Horario del Docente	0	12/12/2012	FLC	Medio Magnético	6 Meses	Coordinador Académico
FFLC-004	Programación Académica	0	10/09/2013	FLC	Impreso	6 Meses	Coordinador Académico
FFLC-005	Control de Asistencia al Estudiante	0	12/12/2012	FLC	Impreso	1 año	Coordinador Académico
FFLC-006	Seguimiento a las Notas del Alumno	0	12/12/2012	FLC	Impreso	3 años	Coordinador Académico
FFLC-007	Control Horas Cátedra Docente	0	12/12/2012	FLC	Impreso	1 año	Coordinador Académico
FFLC-008	Acta de Reunión Académica	0	12/12/2012	FLC	Impreso	1 año	Coordinador Académico
FFLC-009	Control de Asistencia al Docente	0	12/12/2012	FLC	Impreso	1 año	Coordinador Académico

FFLC-010	Consolidado de Notas por Periodo Académico	0	12/12/2012	FLC	Medio Magnético	3 años	Coordinador Académico
FFLC-011	Reporte Semestral de Notas	0	30/09/2013	FLC	Medio Magnético	1 año	Coordinador Académico
FFLC-012	Polígrafo de Notas	0	30/09/2013	FLC	Medio Magnético	3 años	Coordinador Académico
FFLC-013	Evaluación Docente	0	12/12/2012	FLC	Impreso	1 año	Coordinador Académico
FFLC-014	Resultados Evaluación Docente	0	12/12/2012	FLC	Medio Magnético	1 año	Coordinador Académico
FFLC-015	Autoevaluación Docente	0	12/12/2012	FLC	Impreso	1 año	Coordinador Académico
FFLC-016	Certificado Estudiantil	0	12/12/2012	FLC	Impreso	0	Coordinador Académico
FFLC-017	Circular Alumnos	0	12/12/2012	FLC	Impreso	Hasta que se requiera	Coordinador Académico
FFLC-018	Solicitud del Estudiante	0	12/12/2012	FLC	Impreso	1 año	Coordinador Académico
FFLC-019	Certificado Laboral Docente	0	12/12/2012	FLC	Impreso	0	Coordinador Académico
FFLC-020	Circular Docente	0	12/12/2012	FLC	Impreso	Hasta que se requiera	Coordinador Académico
FRPA-001	Carta de Presentación Práctica	0	12/12/2012	RPA	Impreso	6 meses	Coordinador Académico
FRPA-002	Convenio de Práctica	0	12/12/2012	RPA	Impreso	Hasta que se requiera	Coordinador Académico

FRPA-003	Control de Prácticas Académicas	0	12/12/2012	RPA	Impreso	6 meses	Coordinador Académico
FRPA-004	Seguimiento a la Práctica Académica	0	12/12/2012	RPA	Impreso	6 meses	Coordinador Académico
FRPA-005	Control General de Prácticas Académicas	0	12/12/2012	RPA	Medio Magnético	6 meses	Coordinador Académico
FRPA-006	Evaluación del Cumplimiento de la Práctica	0	12/12/2012	RPA	Medio Magnético	6 meses	Coordinador Académico
FRPA-007	Entrega de Documentos de Práctica	0	12/12/2012	RPA	Impreso	1 año	Coordinador Académico
FCSE-001	Paz y Salvo	0	07/10/2013	CSE	Impreso	1 año	Coordinador Académico
FCSE-002	Acta General de Certificaciones	0	12/12/2012	CSE	Impreso	3 años	Coordinador Académico
FCSE-003	Acta Individual de Graduación	0	12/12/2012	CSE	Impreso	3 años	Coordinador Académico
FCSE-004	Control Entrega de Diplomas	0	12/12/2012	CSE	Impreso	3 años	Coordinador Académico
FATH-001	Entrevista de Selección	0	12/12/2012	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-002	Prueba Técnica para Docentes	0	12/12/2012	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-003	Auditoría de Documentos	0	12/12/2012	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-004	Contrato por Prestación de Servicios	0	12/12/2012	ATH	Impreso	Hasta que se requiera	Coordinador ATH

FATH-005	Entrega de Carnet a Docentes	0	12/12/2012	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-006	Entrega de Dotación	0	12/12/2012	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-007	Permiso de Personal	0	12/12/2012	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-008	Memorando Interno	0	12/12/2012	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-009	Control de Ausentismo	0	12/12/2012	ATH	Medio Magnético	1 año	Coordinador ATH
FATH-010	Acta de Reuniones	0	12/12/2012	ATH	Impreso	Hasta que se requiera	Coordinador ATH
FATH-011	Evaluación de Desempeño	0	12/12/2012	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-012	Resultados Evaluación de Desempeño	0	12/12/2012	ATH	Medio Magnético	1 año	Coordinador ATH
FATH-013	Plan de Formación	0	22/07/2013	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-014	Asistencia de Capacitaciones	0	12/12/2012	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-015	Evaluación de Formación	0	22/07/2013	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-016	Validación de Habilidades	0	22/07/2013	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-017	Resultado Validación de Habilidades	0	22/07/2013	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH

FATH-018	Validación de Competencias	0	22/07/2013	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-019	Encuesta Clima Organizacional	0	19/07/2013	ATH	Impreso	1 año	Coordinador ATH
FATH-020	Circular	0	12/12/2012	ATH	Impreso	Hasta que se requiera	Coordinador ATH
FGAD-001	Solicitud de Compra	0	26/06/2013	GAD	Impreso	1 año	Coordinador Administrativo
FGAD-002	Orden de Compra	0	26/06/2013	GAD	Impreso	1 año	Coordinador Administrativo
FGAD-003	Selección de Proveedores	0	26/06/2013	GAD	Medio Magnético	1 año	Coordinador Administrativo
FGAD-004	Registro de Proveedores	0	26/06/2013	GAD	Impreso	1 año	Coordinador Administrativo
FGAD-005	Hoja de Evolución del Proveedor	0	26/06/2013	GAD	Impreso	1 año	Coordinador Administrativo
FGAD-006	Evaluación de Desempeño del Proveedor	0	26/06/2013	GAD	Medio Magnético	1 año	Coordinador Administrativo
FGAD-007	Reevaluación de Desempeño del Proveedor	0	26/06/2013	GAD	Medio Magnético	1 año	Coordinador Administrativo
FGIF-001	Seguimiento del Mantenimiento Locativo	0	12/12/2012	GIF	Medio Magnético	1 año	Coordinador Administrativo
FGIF-002	Hoja de Vida de Equipos	0	12/12/2012	GIF	Medio Magnético	1 año	Coordinador Administrativo
FGIF-003	Solicitud de Mantenimiento	0	18/07/2013	GIF	Impreso	1 año	Coordinador Administrativo

FGIF-004	Orden de Mantenimiento	0	18/07/2013	GIF	Impreso	1 año	Coordinador Administrativo
FBIE-001	Cronograma de Actividades de Bienestar Institucional	0	10/02/2014	BIE	Impreso	1 año	Coordinador Administrativo
FBIE-002	Registros de Atención	0	10/02/2014	BIE	Impreso	1 año	Coordinador Administrativo
FBIE-003	Registro de Consultas Psicológicas	0	10/02/2014	BIE	Impreso	1 año	Coordinador Administrativo
FBIE-004	Control y Seguimiento Psicológico	0	10/02/2014	BIE	Impreso	1 año	Coordinador Administrativo
FGDC-001	Solicitud de Emisión o Modificación de Documentos	0	12/12/2012	GDC	Impreso	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-002	Listado Maestro de Documentos	0	12/12/2012	GDC	Medio Magnético	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-003	Listado de Distribución de Documentos	0	12/12/2012	GDC	Impreso	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-004	Listado Maestro de Registros	0	12/12/2012	GDC	Medio Magnético	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-005	Acta de Reuniones	0	12/12/2012	GDC	Impreso	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-006	Listado Maestro de Documentos Externos	0	12/12/2012	GDC	Medio Magnético	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-007	Cronograma de Auditorías Internas	0	12/12/2012	GDC	Medio Magnético	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-008	Plan de Auditoría Interna	0	12/12/2012	GDC	Impreso	1 año	Coordinador de Calidad

FGDC-009	Lista de Verificación de Auditoría	0	12/12/2012	GDC	Impreso	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-010	Reporte de No Conformidad	0	12/12/2012	GDC	Impreso	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-011	Informe de Auditoría Interna	0	12/12/2012	GDC	Impreso	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-012	Acciones Correctivas y/o Preventivas	0	12/12/2012	GDC	Impreso	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-013	Listado Maestros de Acciones Correctivas y/o Preventivas	0	12/12/2012	GDC	Medio Magnético	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-014	Quejas y Reclamos	0	12/12/2012	GDC	Impreso	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-015	Encuesta de Satisfacción del Estudiante	0	14/08/2013	GDC	Impreso	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-016	Encuesta de Satisfacción al Sector Productivo	0	04/09/2013	GDC	Impreso	1 año	Coordinador de Calidad
FGDC-017	Matriz de Peligros	0	10/02/2014	GDC	Medio Magnético	1 año	Coordinador de Calidad

## Anexo L. Registro de entrega de documentación

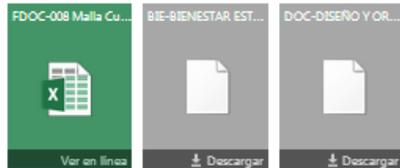
### Procesos BIE y DOC

Para ver mensajes relacionados con este, [agrupar mensajes por conversación](#).



David Santos Espinosa 24/02/2014 Documentos  
Para: [esfyspiedecuasta@gmail.com](mailto:esfyspiedecuasta@gmail.com)  
CC: [mankike327@gmail.com](mailto:mankike327@gmail.com), David Santos Espinosa

3 datos adjuntos (total 1036,5 kB)



[Descargar todo como zip](#)

Buenos días

Adjunto los siguientes archivos:

1. Archivo de excel, el cual contiene la malla curricular para el programa de atención a la primera infancia
2. Archivo RAR, el cual contiene toda la documentación correspondiente al proceso de Bienestar Estudiantil
3. Archivo RAR, el cual contiene toda la documentación correspondiente al proceso de Diseño y Organización Curricular

Agradezco su atención y revisión del presente correo electrónico.

Atentamente

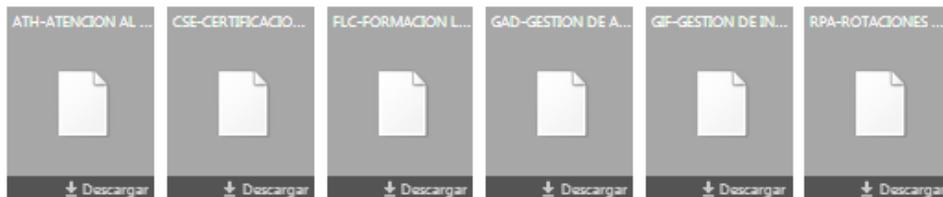
Anderson David Santos

### Procesos finalizados



David Santos Espinosa 20/11/2013 Documentos  
Para: [esfyspiedecuasta@gmail.com](mailto:esfyspiedecuasta@gmail.com), David Santos Espinosa

6 datos adjuntos (total 2,4 MB)



[Descargar todo como zip](#)

Adjunto archivos que contienen las carpetas de seis(6) procesos con sus formatos, instructivos, guías, manuales y procedimientos.

## Anexo M. Modelo de encuesta satisfacción del cliente

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL ESTUDIANTE</b>		CÓDIGO: FGDC-015	
	<b>PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>		VERSIÓN: 00 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 14/08/2013	
<b>IMPORTANTE</b>				
Por favor leer lo siguiente antes de contestar la encuesta				
La presente encuesta tiene como objetivo principal conocer el grado de satisfacción respecto a la formación y servicios que EAFYS le ofrece, a fin de tomar las decisiones pertinentes para mejorarlas.				
<b>INSTRUCCIONES:</b> Lea cuidadosamente cada uno de los apartados y responda a las preguntas señalando la opción que mas crea pertinente de acuerdo a su criterio, basándose en su experiencia como estudiante de EAFYS. Tiene cuatro (4) opciones de respuesta y solo puede marcar una de ellas. Marque con una (X) aquella que considere.				
<b>PLANIFICACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN</b>				
<b>¿Qué tan satisfecho se encuentra?</b>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Poco Satisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy Satisfecho</i>
El objetivo del programa (si no los conoce, omítalo).				
Los contenidos teóricos y prácticos de las materias.				
Las competencias por adquirir de acuerdo al programa de formación				
La distribución de horas por modulo				
El plan de estudios y la relación del perfil del egresado.				
<b>EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN</b>				
<b>¿Qué tan satisfecho se encuentra?</b>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Poco Satisfecho</i>	<i>Satisfecho</i>	<i>Muy Satisfecho</i>
El desarrollo de la programación de acuerdo con las actividades planificadas.				
Las metodologías van de acuerdo a los contenidos que se requieren para la adquisición de competencias.				
Los conocimientos, habilidades y aptitudes propuestas por el docente.				
Las evaluaciones se realizan de acuerdo a los criterios del contenido de cada una de las materias.				
Tutorías y seguimiento a los estudiantes				
Los problemas surgidos durante el desarrollo del programa formativo se resuelven con eficiencia.				



## Anexo N. Modelo evaluación docente

	<b>EVALUACION DOCENTE</b>					Código: FFLC-013
						Versión: 00
	<b>PROCESO DE FORMACION LABORAL POR COMPETENCIAS</b>					Fecha de Actualización: 11/12/2012
<b>Nombre del Docente:</b>						
<b>Asignatura:</b>						
<b>SEDE:</b>						
<b>CONCEPTOS</b>	Muy Deficiente	Deficiente	Regular	Satisfecho	Muy Satisfecho	
<i>Por favor marque con una X la calificación que usted considera más acertada al criterio de Evaluación</i>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>1. DEL PROGRAMA Y DEL CUMPLIMIENTO</b>						
1.1 El docente da a conocer el programa de la asignatura o temas a tratar.						
1.2 El docente asiste a todas las clases programadas.						
1.3 Inicia y termina las clases a las horas indicadas.						
1.4 Desarrolla adecuadamente todos los temas del programa.						
<b>2. DEL CONOCIMIENTO Y SU FUNCIONALIDAD</b>						
2.1 Aclara la utilidad práctica de la asignatura en la formación profesional y laboral.						
2.2 Domina los contenidos de la asignatura.						
2.3 Expone cordialmente los contenidos de la asignatura.						
2.4 Se comunica en forma clara y precisa con los estudiantes.						
2.5 Utiliza el lenguaje técnico apropiado en el manejo de la asignatura.						
<b>3. DE LA METODOLOGÍA Y LA DIDACTICA</b>						

3.1 Promueve y mantiene en el estudiante el interés por la clase y el entusiasmo por aprender.					
3.2 Emplea recursos didácticos y tecnológicos para la eficiencia en el uso del tiempo.					
3.3 Orienta la consulta bibliográfica.					
3.4 Propone la lectura crítica de artículos y publicaciones relacionadas con la asignatura.					
<b>4. DE LAS ACTITUDES Y LOS VALORES</b>					
4.1 Es tolerante y corrige con ánimo constructivo los errores, equivocaciones y diferencias de los estudiantes.					
4.2 Maneja con imparcialidad y respeto la relación con los estudiantes, manteniendo un clima de confianza con el grupo.					
4.3 Fomenta en el estudiante la importancia de rescatar los valores de nuestra sociedad y el compromiso de mantener una actitud positiva frente a la vida.					
<b>5. DE LA EVALUACION A ESTUDIANTES</b>					
5.1 Realiza las pruebas de evaluaciones en las fechas programadas.					
5.2 Las pruebas de evaluaciones que realiza el docente están relacionadas con los contenidos y objetivos de la asignatura.					
5.3 El docente ve la evaluación a estudiantes como mecanismo de comprobación del proceso de enseñanza aprendizaje y no como mecanismo de represión.					
5.4 El docente acepta los reclamos de notas de los estudiantes con tolerancia.					
5.5 El docente resuelve las pruebas de evaluaciones ante sus estudiantes como mecanismo de retroalimentación del proceso de enseñanza aprendizaje.					