

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE LA CORPORACIÓN
COLEGIO PANAMERICANO ISO 9001:2008

Lizeth Zulay Pinto Jerez

000202550

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Bucaramanga

2016

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE LA CORPORACIÓN
COLEGIO PANAMERICANO ISO 9001:2008

Lizeth Zulay Pinto Jerez

000202550

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

INGENIERA INDUSTRIAL

Director del Proyecto

Mercedes Amparo Téllez de Moreno

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Ingeniería

Bucaramanga

2016

Copyright © 2016 por Lizeth Zulay Pinto Jerez.. Todos los derechos reservados iii .

Agradecimientos

A mis padres Javier y Raquel por ser mi apoyo incondicional, guía y ejemplo a seguir de disciplina y entrega.

A mis abuelos Jesús y Flor, mis hermanos Leonardo y Nelson por ser mi más grande inspiración.

A Kamila, por ser esa compañía incondicional en el largo camino que nos lleva al cumplimiento de esta meta.

A Luis Carlos, quien con cariño me ayudó a descubrir fortalezas y cualidades específicas para ser una Ingeniera Industrial de éxito.

Al Ingeniero Mauricio Calderón, por ser mi guía y brindarme la ayuda necesaria en el proceso de aprendizaje.

A la Ingeniera Amparo Téllez, por contribuir en mi proceso de aprendizaje continuo.

Tabal de Contenido

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Generalidades de la empresa | 12 |
| 1.1. Razón social | 12 |
| 1.2. Actividad económica..... | 12 |
| 1.3. Sector..... | 12 |
| 1.4. Dirección y teléfono..... | 12 |
| 1.5. NIT | 12 |
| 1.6. Escudo del Colegio..... | 12 |
| 1.7. Número de empleados | 13 |
| 1.8. Productos y Servicios | 13 |
| 1.9. Reseña histórica..... | 15 |
| 1.10. Estructura organizacional | 18 |
| 1.11. Misión..... | 18 |
| 1.12. Visión..... | 19 |
| 1.13. Valores corporativos..... | 19 |
| 2. Diagnóstico de la empresa..... | 20 |
| 3. Antecedentes..... | 26 |
| 4. Justificación | 29 |
| 5. Objetivos..... | 30 |
| 5.1. Objetivo General | 30 |
| 5.2. Objetivos específicos | 30 |
| 6. Marco teórico..... | 31 |
| 6.1. Familia de las normas ISO 9000 | 31 |
| 6.2. Estructura de la norma ISO 9001:2008 | 32 |
| 6.3. Ciclo PHVA: | 33 |
| 6.4. Enfoque basado en procesos: | 34 |
| 6.5. Principios de la calidad: | 35 |
| 6.6. Principales ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad | 36 |

| | |
|--|----|
| 6.7. Certificación: | 38 |
| 6.8. Organismos certificadores en Colombia: | 38 |
| 7. Metodología..... | 39 |
| 8. Resultados y discusión..... | 41 |
| 8.1. Relación entre objetivos de la práctica, plan de mejora del COLEGIO PANAMERICANO, y cronograma de actividades establecido en el plan de trabajo. | 43 |
| 8.2. Capacitación Staff auditores internos en la norma ISO 9001 | 47 |
| 8.3. Metodología de identificación de Riesgos en la calidad del servicio prestado..... | 48 |
| 8.4. Establecimiento de metodología para identificar no conformidades potenciales que den origen a acciones preventivas. | 53 |
| 8.5. Modificación alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Panamericano, para que sea claro a la comunidad en general:..... | 55 |
| 8.6. Mejorar programa de auditoría tomando en consideración los tópicos establecidos en la norma ISO 19011 | 56 |
| 8.7. Depuración de documentación obsoleta, identificar necesidades de cambio o no adecuada utilización de esta..... | 59 |
| 8.8. Planificación de auditoría interna para preparación a auditoría de recertificación: | 64 |
| 9. Conclusiones y recomendaciones | 69 |
| 9.1. Conclusiones | 69 |
| 9.2. Recomendaciones..... | 70 |
| ANEXOS | 74 |

Lista de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Fecha de auditoría externa- procesos auditados | 21 |
| Tabla 2: Observaciones ultima auditoria externa..... | 22 |
| Tabla 3: Plan de mejoramiento 2016 | 22 |
| Tabla 4: Estructura ISO 9001:2008 | 32 |
| Tabla 5: Cronograma de actividades | 41 |
| Tabla 6: Relación objetivos-plan de mejoramiento-cronograma de actividades | 43 |
| Tabla 7: Metodología identificación y valoración de riesgos..... | 49 |
| Tabla 8: Estructura código de la documentación..... | 59 |
| Tabla 9: Seguimiento reuniones-revisión de documentación | 60 |
| Tabla 10: Designación de auditores-procesos a auditar..... | 65 |
| Tabla 11: Hallazgos no conformes de auditoría interna | 68 |
| Tabla 12: Acciones realizadas para hallazgos no conformes..... | 69 |

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1.Ciclo PHVA. | 34 |
| Figura 2 Modelo SGC basado en procesos. | 35 |
| Figura 3. Metodología actualización de SGC. | 40 |
| Figura 4:Temas Capacitación SGS-ISO 9001:2015. | 47 |
| Figura 5 Primera parte- Matriz de identificación de riesgos en calidad. | 49 |
| Figura 6. Segunda parte- Matriz de identificación de riesgos en calidad. | 49 |
| Figura 7. Primera parte diligenciada- Matriz de identificación de riesgos en calidad..... | 53 |
| Figura 8 Segunda parte diligenciada- Matriz de identificación de riesgos en calidad. | 53 |
| Figura 9. Registro Acciones correctivas-preventivas o de mejora. | 55 |
| Figura 10:Programa antiguo de auditorías internas. | 57 |
| Figura 11.Programa de auditorías internas modificado. | 58 |
| Figura 12:Plan de auditoría. | 67 |

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE LA CORPORACIÓN COLEGIO PANAMERICANO ISO 9001:2008

AUTOR(ES): Lizeth Zulay Pinto Jerez

FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): Ing. Mercedes Amparo Téllez de Moreno

RESUMEN

El COLEGIO PANAMERICANO cuenta con un sistema de gestión de calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2008 desde el año 2013, aumentando así su competitividad y permanencia en el sector educativo, es así como en el año 2016 se prepara para recibir la auditoría de renovación de certificación, proceso que se lleva a cabo por medio de la actualización, seguimiento y mejora del Sistema establecido inicialmente.

Para el desarrollo de este proyecto, primeramente se realiza la revisión de los hallazgos establecidos en la última auditoría de seguimiento, los cuales están registrados en el plan de mejoramiento planteado para el sistema en el año 2016, de allí se genera el cronograma de actividades a desarrollar con el fin de dar cumplimiento a este plan; Realizando revisiones a la documentación de cada uno de los procesos establecidos, planteando una metodología para la identificación de acciones correctivas, preventivas, y de mejora, con esto llevar el sistema a un enfoque preventivo con respecto a los riesgos existentes en la prestación del servicio, cabe resaltar que la etapa de capacitación se realiza de forma continua durante la actualización del sistema. Finalmente se realiza la auditoría interna, evaluando así el estado de este en espera de la auditoría de renovación de la certificación ISO 9001:2008.

PALABRAS CLAVES:

ISO 9001:2008, Sistema de gestión de calidad, Auditoría, Hallazgo-observación.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: UPDATING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF PAN AMERICAN COLLEGE CORPORATION ISO 9001: 2008

AUTHOR(S): Lizeth Zulay Pinto Jerez

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: Ing. Mercedes Amparo Téllez de Moreno

ABSTRACT

The COLEGIO PANAMERICANO has a quality management system certified under the ISO 9001:2008 regulation since 2013 increasing its competitiveness and permanence in the educational field. In 2016, it is preparing to receive the certification renewal audit, a process that will be accomplished through the update, monitoring and improvement of the already established system.

For the development of this project, a revision of the findings established in the last monitoring audit is held. Such findings are registered in the improvement plan proposed for the year 2016 and a schedule of activities is generated for the accomplishment of such plan. Some of the activities included revisions of the paperwork of each established process posing a methodology for the identification of corrective, preventive and improvement actions. Likewise take the system to more preventive approach regarding the potential risks during the provision of the service. It is important to highlight that the training stage is carry out continuously during the updating of the system. Finally an internal audit is executed, evaluating the status of the plan while it awaits the certification renewal audit of the ISO 9001:2008 regulation.

KEYWORDS:

ISO 9001: 2008, Quality Management System, Audit, Find-observation

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

El tener implementado un Sistema de Gestión de Calidad, da la confianza a los clientes de adquirir el producto o servicio ofrecido, ahora tener dicho sistema certificado bajo la norma ISO 9001:2008 por un ente certificador avalado, garantiza que la entidad tiene la total capacidad de brindar con la mejor calidad y en las mejores condiciones el producto o servicio, aumentando su competitividad y permanencia en el mercado, es por esto que el COLEGIO PANAMERICANO tiene como objetivo el renovar su certificación de calidad, demostrando así compromiso en la búsqueda constante de la satisfacción del cliente.

Este proyecto nace de la necesidad de actualizar y preparar al COLEGIO PANAMERICANO para la auditoría de renovación de certificación, éste tiene establecido un plan de mejoramiento, el cual recopila las observaciones realizadas por el auditor externo, revisiones por la dirección, observaciones planteadas por la coordinación de calidad o generadas de revisiones periódicas al sistema, lo que se verá en el desarrollo de este proyecto es la puesta en marcha de cada una de las actividades establecidas.

En el proyecto se evidencia el compromiso por cumplir con los requisitos propios de la norma ISO 9001:2008, la revisión que se le realiza a la documentación propia de cada proceso, y a los aspectos generales del sistema, hasta llegar a la auditoría interna, donde se demuestra el enfoque en la mejora continua y la contante búsqueda de la satisfacción del cliente, con el compromiso del personal del COLEGIO PANAMERICANO.

1. Generalidades de la empresa

1.1. Razón social

CORPORACIÓN COLEGIO PANAMERICANO

1.2. Actividad económica

El colegio panamericano es una corporación que tiene como actividad económica educación Preescolar, Básica Primaria y Básica Secundaria.

1.3. Sector

Prestadora de servicios

1.4. Dirección y teléfono

Dirección: Calle 34#8-73 Cañaveral Alto, Floridablanca, Santander.

Teléfono:(7) 6386213

1.5.NIT: 860.022.611-5

1.6.Escudo del Colegio



1.7. Número de empleados

Datos proporcionados por la corporación Colegio Panamericano:

Total, de empleados: 164

Empleados administrativos: 73(panamericano, s.f.)

1.8. Productos y Servicios

El colegio Panamericano es una corporación educativa, privada, sin ánimo de lucro, bilingüe, pluricultural, no confesional, mixta, de jornada única y calendario B, basada en estándares curriculares nacionales e internacionales.

Ofrece el servicio de educación a estudiantes en los niveles:

-Preescolar.

-Básica (primaria y secundaria) y

Media (11 y 12 grado), desde k2 hasta duodécimo grado (equivalencia: -párvulos a 12 grado); Confiere dos diplomas: el diploma colombiano y el norteamericano.

Descripción de los servicios:

Kindergarden section:

Formación integral de los estudiantes en los grados K2 - K5,

Elementary principal:

Formacion integral de los estudiantes en los grados 1° - 5°

Middle and High:

Formacion integral de los estudiantes en los grados de 6° a 12°

Servicios de Alimentación

El Food Services del Colegio Panamericano es una estructura técnico administrativa cuyo propósito es suministrar una alimentación de calidad nutricional, inocua y sensorialmente

agradable, ofreciendo servicios de: almuerzo, lonchera, midmorning, cafetería y eventos especiales a nuestra población objetivo que son los estudiantes, niños y niñas con edades (Colegio Panamericana , s.f.)comprendidas desde los 2 años hasta los 18 años; también hacen parte los padres de familia, personal docente, administrativo y operativo.

Transporte

El colegio Panamericano ofrece el servicio de transporte escolar puerta a puerta a todos los estudiantes de forma opcional. Todos los vehículos cuentan con conductores y auxiliares capacitados de acuerdo con los estándares de calidad exigidos por el colegio y que garantizan bienestar y seguridad para todos los estudiantes y padres de familia. Adicionalmente el colegio ha dispuesto una persona para coordinar todas las rutas escolares y a su vez encargada de recibir y tramitar todas las solicitudes de la comunidad Panamericana.(ROjas & Rojas, s.f.)

Servicio de enfermería

La meta del servicio de enfermería es la prevención, promoción, protección y mantenimiento la salud de nuestros estudiantes. El profesional de enfermería contribuye a que los estudiantes, su entorno familiar y la comunidad escolar adquieran hábitos y conductas que fomenten el "auto-cuidado." El "auto-cuidado" es la capacidad de velar por su propia salud de cada individuo y está está enmarcado dentro de los conceptos de la prevención, protección y promoción de la salud. Cada estudiante tiene la responsabilidad de fomentar y conservar su salud para lograr sus metas académicas, sociales y espirituales. Por medio del servicio de enfermería nuestros estudiantes cuentan con una

enfermera profesional que les atiende, orienta y educa en temas de salud y bienestar.(Jaimes, s.f.)

Club Deportivo

Bienvenidos al Colegio Panamericano programa atlético. Estamos muy orgullosos de nuestros diversos deportes y los éxitos de todos los logros de los estudiantes-atletas dentro y fuera de los campos de juego y los tribunales. Atletismo, que desempeñan un papel importante en la escuela, se llevan a cabo para todas las edades antes de clases, después de clases y los fines de semana.

Voleibol, Baloncesto, Fútbol, Gimnasia y Taekwondo son los principales deportes que se ofrecen. Un campo de fútbol, varias pistas al aire libre y gimnasio están disponibles en el campus.

1.9.Reseña histórica

En 1962 un grupo de miembros representantes de la comunidad bumanguesa, encabezado por el Dr. Juan Francisco Villarreal, entonces decano de la Universidad Industrial de Santander, decidió organizar un colegio para la difusión de la enseñanza bilingüe (inglés-español). El colegio fue formalizado y el Ministerio de Educación le otorgó la licencia de funcionamiento el 24 de octubre de 1963.

La institución inició labores en el sector oriental de la ciudad conocido como Cabecera del Llano. Los grados primero y segundo de primaria sentaron las bases de lo que es hoy un

plantel que comprende todos los grados de preescolar y educación básica (primaria y secundaria) y media.

En 1966 el Colegio Panamericano se trasladó al terreno en donde está ubicado actualmente (alrededores del lago de Floridablanca). Su planta física consta de una sección antigua, una relativamente nueva y se planea seguir construyendo para ofrecer más comodidades. Durante los primeros años el colegio contó con la ayuda financiera de entidades como: la City Service, Sinclair, Constructora Atlas y Ray, Intercol, Boatel y el Departamento de Estado Americano. Todas estas empresas hicieron posible el crecimiento y desarrollo de la institución.

En cuanto a procesos de acreditación el colegio recibió la primera aprobación del Ministerio de Educación Nacional para la sección de primaria en 1966 según Resolución N° 3420. Se recibió la aprobación para bachillerato según Resolución N° 4954 y en 1972 se graduaron los primeros bachilleres del colegio. El 29 de noviembre de 1999 se renovó la aprobación de todas las secciones según Resolución N° 1340 y el 8 de junio de 2006, según Resolución N° 0508 expedida por la Secretaria de Educación del Municipio de Floridablanca, se autorizó la expedición del diploma con el título de Bachiller Académico Bilingüe con Profundización en inglés.

En 1994 se realizaron los primeros contactos con SACS para iniciar el proceso de auto estudio y así obtener la acreditación internacional. El colegio cumplió y aprobó los requisitos establecidos por la Southern Association of Colleges and Schools (SACS) y recibió

acreditación internacional. El proceso de mejoramiento de la institución ha sido continuo y el logro de las metas es informado anualmente a SACS con el fin de evidenciar el cumplimiento de los estándares internacionales.(panamericano, s.f.)

Desde 1990 se han realizado importantes construcciones en la planta física: biblioteca, sala de computadores, cafetería, sección de bachillerato y nuevas instalaciones para el preescolar. En el año 2002 se construyó el coliseo deportivo gracias a la gestión de la Junta Directiva, a aportes de padres de familia e importantes donaciones de empresas privadas. En el transcurso del año 2003 se dotó la biblioteca con un sistema central de aire acondicionado y se adquirió un lote aledaño para continuar la expansión de la planta física.

En el 2004 se construyó una nueva zona de parqueaderos para acceso vehicular y buses escolares. En el 2005 se construyó un nuevo edificio para salones de 5º, 6º, laboratorio de ciencias y 2 salones para los grados de secundaria. En el año 2006, culminando el Plan de Desarrollo planteado por la Junta Directiva para un período de 5 años se construyó la cancha de fútbol, el tanque reservorio de agua y el nuevo edificio de primaria con salones para 2º, 3º, 4º, un salón de arte, la enfermería, el centro de aprendizaje, el salón de tecnología para primaria y la sala de profesores. En 2011 se construyeron la nueva sección de preescolar, el Legacy y las oficinas administrativas. En el 2012 se construyó la sala on-line y en el 2013 se reformaron los salones de ciencias, física y química con sus respectivos laboratorios.

En el 2013 recibió la certificación por SGS en la norma ISO 9001:2008 y en abril de 2014 fue acreditado nuevamente por AdvancED.

Actualmente, la población del colegio es de aproximadamente 674 estudiantes y su plan de expansión está proyectado para un máximo de 700. Nuestros exalumnos forman parte o se han graduado de las mejores universidades de Colombia y del exterior. Algunos estudiantes realizan intercambios estudiantiles en Canadá, Estados Unidos y Europa. Además, participan activamente con la comunidad bumanguesa en los campos deportivos, musicales, artísticos y culturales.

Los padres de familia y los estudiantes continúan haciendo esfuerzos para mantener y mejorar la calidad de los procesos educativos del colegio. Los resultados se han evidenciado con puntajes de nivel muy superior en pruebas nacionales como Saber 11 e internacionales como el SAT.

1.10. Estructura organizacional

Estructura organizacional del COLEGIO PAANMERICANO ver en: (ANEXO A)

1.11. Misión

El colegio Panamericano es una comunidad educativa progresista, sin ánimo de lucro, con una perspectiva global, que ofrece diplomas colombiano y norteamericano. Nuestro exigente currículo e idóneo equipo docente, facilita a los estudiantes el desarrollo de su potencial, físico y ético como preparación para una educación universitaria de calidad y una vida exitosa.

1.12. Visión

Proyectamos a nuestros graduandos como aprendices permanentes, seres socialmente responsables, adaptables y líderes capaces de perseguir sus sueños con pasión.

1.13. Valores corporativos

Responsabilidad social.

Los estudiantes desarrollan responsabilidad social al abordar las desigualdades sociales y al demostrar comportamiento cívico y conciencia ambiental.

Adaptabilidad.

Acogiendo la diversidad y la creatividad, los estudiantes se hacen independientes, resilientes y tolerantes a la ambigüedad en un mundo cambiante.

Aprendizaje permanente.

Un ambiente centrado en las fortalezas y necesidades individuales del estudiante facilita un crecimiento continuo de aprendices curiosos y autodidactas con el deseo de enfrentar retos.

Liderazgo.

El empoderar a los estudiantes para servir a su colegio y a las comunidades fomenta su liderazgo.

Los alumnos se vuelven agentes positivos de cambio cuando reciben oportunidades significativas para asumir sus retos, motivar a los demás, tomar riesgos y resolver problemas de manera colaborativa.

Perseguir sueños con pasión.

Un ambiente educativo holístico que apoya el desarrollo de talentos individuales, motiva la perseverancia e inspira el logro de metas.(panamericano, s.f.)

2. Diagnóstico de la empresa

El COLEGIO PANAMERICANO, Cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001:2008, esto otorgada por el ente certificador SGS (Société Générale de Surveillance), el cual cuenta con un periodo de vigencia de tres (3) años, desde el 23 de Julio del 2013 hasta el 22 de Julio del 2016; Sistema comprendido por quince (15) procesos, establecidos en el mapa de proceso y divididos de la siguiente manera:

Procesos Estratégicos: Direccionamiento estratégico, Calidad y mejora continua.

Procesos Misionales: Kindergarten, Elementary, Middle- High School, Co-curriculares (Band, Sports).

Procesos de Apoyo: Compras y Mantenimiento, Transporte, Servicio de Alimentación, Student Services, Recursos Humanos, Biblioteca, Admisiones, Matriculas, Tecnología.

Ver mapa de procesos COLEGIO PANAMERICANO: (ANEXO B)

Cuando se otorga la certificación ISO 9001:2008, el colegio entra en una etapa de sostenibilidad del sistema, por lo cual el ente certificador realiza seguimiento anualmente por medio de una auditoría de seguimiento, verificando la eficacia del sistema y su conformidad con la norma ISO 9001:2008. (ISO, 2006)

La última auditoría de seguimiento realizada al COLEGIO PANAMERICANO, se realizó los días 29 y 30 de septiembre del 2015, donde fueron auditados ocho (8) de los quince (15) procesos que conforman el sistema de gestión de calidad:

Tabla 1:
*Fecha de
externa-
auditados*

| <i>Fecha de externa- auditados</i> | <i>auditoría procesos</i> |
|--|-------------------------------|
| 29 de septiembre | Student Services |
| | Tecnología |
| | Transporte |
| | Biblioteca |
| 30 de septiembre | Recursos Humanos |
| | Compras y mantenimiento |
| | Calidad y mejora continua |
| | Direccionamiento estratégico |

Posterior a esto se pudo observar en el informe de auditoría que no se encontraron hallazgos de no conformidad, sin embargo, se obtuvieron observaciones por parte del auditor externo a dos (2) de los ocho (8) procesos auditados:

Tabla 2:
Observaciones ultima auditoria externa

| <i>Proceso</i> | <i>Observación</i> |
|---------------------------------|---|
| <i>Proceso Direccionamiento</i> | |
| <i>Estratégico</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Establecer metodología para planificar los cambios considerando los riesgos y la revisión de las posibles consecuencias del cambio |
| <i>Proceso Calidad y Mejora</i> | |
| <i>Continua</i> | <ul style="list-style-type: none"> - Mejorar programa de auditoría tomando en consideración los tópicos establecidos en la norma ISO 19011. - Establecer metodología para identificar no conformidades potenciales que den origen a acciones preventivas. |

Estas observaciones son analizadas y agregadas al plan de mejoramiento anual del sistema de gestión de calidad del COLEGIO PANAMERICANO, en el cual son registradas también las observaciones que se realizan en la revisión por la dirección, hallazgos de las revisiones periódicas al sistema de gestión de calidad, hallazgos encontrados durante el ejercicio de las labores; Con el fin de llevar un seguimiento y un orden en la realización de dichas observaciones y/o hallazgos.

El plan de mejoramiento se describe en la siguiente tabla:

Tabla 3:
Plan de mejoramiento 2016

| | |
|--|--|
| | <p>COLEGIO PANAMERICANO PLAN DE MEJORAMIENTO 2016-2017</p> |
|--|--|



| OPORTUNIDAD DE MEJORA | QUIÉN LA IDENTIFICA | ACTIVIDAD A REALIZAR | RESPONSABLE DE REALIZAR LA ACTIVIDAD | FECHA PLANEADA | ESTADO | |
|--|------------------------|--|---|----------------|---------|---------|
| | | | | | ABIERTA | CERRADA |
| 1. Contratar una persona que apoye el área de calidad en el proceso de recertificación. | Coordinador de calidad | Realizar el proceso de convocatoria y de selección de personal idóneo, practicante para el apoyo del área de calidad, de cara a la recertificación | Recurso humano- Coordinado de calidad | ene-16 | | |
| 2. Capacitación del personal con respecto a la NTC ISO 9001:2015, ampliando el staff de auditores. | Coordinador de calidad | Pedir capacitación al ente SGS, para el mes de Febrero | Coordinador de calidad | feb-16 | | |
| 3. Modificar el alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Panamericano, para que sea claro a la comunidad en general. | ONAC/SGS | Realizar la debida modificación al alcance del Sistema, para la debida aprobación por la alta dirección | Coordinador de calidad | mar-16 | | |
| 4. Establecer metodología para planificar los cambios considerando los riesgos y la revisión de las posibles consecuencias del cambio. | Auditor ente SGS | Realizar una estructura de matriz de riesgos, con su respectiva metodología, tomando como guía la norma ISO 9001:2015 | Coordinador de calidad Auxiliar de calidad | may-16 | | |
| 6. Establecer metodología para identificar no conformidades potenciales que den origen a | Auditor ente SGS | -Realizar metodología de espina de pescado para las ACPM | | | | |

| | | | | | | |
|--|------------------------|---|--|-----------------|--|--|
| acciones preventivas. | | | | | | |
| 5. Mejorar programa de auditoría tomando en consideración los tópicos establecidos en la norma ISO 19011. | Auditor ente SGS | Re-estructurar el programa de auditoría, teniendo en cuenta los lineamientos de la norma ISO 19011 | Coordinador de calidad auxiliar de calidad | may-16 | | |
| 7. Mejorar los canales de comunicación internos en el Colegio Panamericano | Coordinador de calidad | Realizar una metodología eficiente de comunicación interna. | Coordinador de calidad auxiliar de calidad | may-16 | | |
| 8. Depuración de documentación obsoleta, identificar necesidades de cambio o no adecuada utilización de esta. En todos los procesos. | Coordinador de calidad | Realizar reuniones con los responsables de cada proceso. | Coordinador de calidad auxiliar de calidad | Abril-mayo-2016 | | |
| 9. Capacitación de personal con respecto a cambios en el sistema de gestión de calidad. | Coordinador de calidad | Realizar reuniones periódicas con los responsables de cada proceso con el fin de comunicarles cambios en el sistema | Coordinador de calidad auxiliar de calidad | jun-16 | | |
| 10. Planificación de auditoría interna para preparación de auditoría de recertificación | Coordinador de calidad | Planificar la auditoría interna: programa de auditoría plan de auditoría lista de verificación | Coordinador de calidad auxiliar de calidad | may-16 | | |
| 11. Realización de la auditoría interna. | Coordinador de calidad | Ejecutar el plan de auditoría. | Coordinador de calidad Auxiliar de calidad | Mayo-Junio | | |

Como fue mencionado anteriormente, la vigencia del certificado ISO 9001:2008 del COLEGIO PANAMERICANO es hasta el 22 de Julio del 2016, es por esto que el Colegio se prepara para la auditoría de re-certificación, con el objetivo de renovar la vigencia del certificado. La fecha de dicha auditoría inicialmente se tenía para septiembre del 2016, pero dado a cambios drásticos en la parte administrativa del COLEGIO PANAMERICANO, se vio la necesidad de posponer la auditoría externa a octubre del 2016. (panamericano, s.f.)

3. Antecedentes

El entorno en el que se encuentran los colegios, les exige ofrecer un constante mejoramiento en la calidad de su servicio, que se oriente a la excelencia de la gestión. Se encuentra que las instituciones educativas optan por procesos de acreditación o certificación para sobresalir y demostrar su capacidad en la prestación del servicio, por medio de modelos y sistemas de gestión reconocidos por el ministerio de educación; Uno de esos sistemas y de los más importantes es el Sistema de Gestión de Calidad, el cual es certificable bajo la NORMA ISO 9001, norma centrada en los elementos de administración de calidad con los que una entidad debe contar para tener un sistema efectivo, que permite administrar y mejorar la calidad.

Dado a que se dificulta la interpretación de dicha norma a la hora de ser implementada en instituciones educativas; Se produjo una Guía Técnica Colombiana (GTC-200), la cual orienta en el proceso de implementación del sistema de gestión de calidad en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal, dando una interpretación más clara de la implementación en instituciones educativas.

Como referencia de estudios y trabajos realizados con el tema de interés como lo es: actualización del Sistema de Gestión de Calidad exclusivamente en instituciones educativas, se encuentra que estos trabajos y estudios efectuados, van más ligados al diseño, implementación y planteamiento de mejoras de dicho sistema, se encuentra una “PROPUESTA DE MEJORA DEL

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL CENTRO DE LA EDUCACION EN LA SALUD “CEDES”” Realizado por un estudiante de la UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA, en el año 2013, en el cual describe que la institución es dedicada a preparar de 6 a 8 meses a sus estudiantes en cuestiones generales de la salud; Institución certificada bajo la norma ISO 9001, con este proyecto busca mejorar el Sistema de Gestión de Calidad tomando los modelos de gestión EFQM (modelo europeo de excelencia empresarial), Gerencial DEMING, Iberoamericano y Malcom Baldrig, Realizando un diagnóstico basado en el sistema certificado ya existente. (Torres Vasquez, 2013)

Para casos más puntuales en instituciones de niveles: preescolar, básica y media los cuales cuentan con características de servicios más similares a la CORPORACIÓN COLEGIO PANAMERICANO, se encuentra el proyecto titulado “DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD-COLEGIO COOPERATIVO COMFENALCO”, realizado por una estudiante de la UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA, en el año 2008, describiendo que se dedica a la prestación del servicio educativo en los niveles de preescolar, básica y media, donde se describe el paso a paso de este diseño e implementación, la importancia de la calidad en el servicio educativo y donde realiza una comparación del funcionamiento del colegio antes y después del Sistema de Gestión de Calidad (Araque Bayona , 2008).

Otro proyecto realizado con el tema en ejecución es el titulado: “SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA “COLEGIO DE SANTANDER” BAJO LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008”, realizada por dos (2) estudiantes de la UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER, en el año 2011, donde describe el diagnóstico, el diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad,

establecen el aporte que tiene la ingeniería industrial en la implementación de un sistema, la evolución que tiene el Sistema de Gestión en su etapa evolutiva de implementación (Salazar Suarez & Durán Bautista, 2011)

Estos proyectos, encaminados a diseñar, implementar y mantener un Sistema de gestión de calidad en instituciones educativas, se refieren muy claramente a la importancia que tiene la Guía Técnica Colombiana 200 (GTC 200), de la cual se toman las directrices que guían a los establecimientos que prestan servicios de educación, en cuanto a la implementación de un sistema de gestión de la calidad eficaz, muestran la evolución que tienen estas instituciones, siendo identificado el sistema como una de las herramientas que contribuye a mejorar la competitividad y productividad de las mismas.

4. Justificación

La competitividad dentro del servicio educativo se ha incrementado y acelerado, por esto es importante implementar instrumentos que permita demostrar el adecuado funcionamiento, obtener ventajas competitivas, como la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008, donde especifica los requisitos para que una entidad demuestre su capacidad de proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, además cuando se aspira a aumentar la satisfacción del cliente.

La decisión adoptada por el colegio, de estructurar un sistema de Gestión de Calidad bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008, responde a la necesidad de consolidar el propósito de brindar una educación de calidad, enfocada en la satisfacción de las necesidades de los padres de familia y estudiantes, es por esto que el Colegio Panamericano se encuentra en preparación para la auditoría de re-certificación, y con esto demostrar que sigue brindando una educación con los más altos estándares en calidad, comprometidos con el mantenimiento, mejoramiento y actualización del sistema.

5. Objetivos

5.1. Objetivo General

Apoyar, asesorar y Dirigir las actividades relativas al proceso de sostenibilidad y actualización del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 del colegio, en cada proceso académico y administrativo, de cara a la auditoria de recertificación.

5.2. Objetivos específicos

- Actualizar cada uno de los procesos establecidos en el sistema de gestión de calidad del colegio PANAMERICANO, con respecto a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008
- Velar por el cumplimiento de cada requisito propio y externo establecido dentro del sistema de gestión de calidad.
- Actualizar documentación propia del sistema de gestión de calidad del colegio Panamericano, con respecto a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008
- Capacitar sobre el uso y manejo de procedimiento, documentación y actividades propios de la norma.
- Asegurar que se establezca, implemente, mantengan y mejore los procesos establecidos en el sistema de gestión de calidad.
- Dar seguimiento, supervisión y orientación de cada etapa evolutiva del desarrollo a la preparación para la auditoría de recertificación.

6. Marco teórico

6.1.Familia de las normas ISO 9000

Estas Normas se han elaborado para asistir a las organizaciones de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de calidad eficaces, abarcando todos los aspectos relacionados con estos, desde su planeación, seguimiento y mantenimiento en una organización, de la siguiente manera:

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.
- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental. (Organización Internacional de Normalización, 2005)

6.2. Estructura de la norma ISO 9001:2008

Esta norma, está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose en los cuatro primeros a declaraciones generales, de carácter introductorio,

los siguientes cuatro es decir del capítulo cinco al ocho se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

Tabla 4:

Estructura ISO 9001:2008

| Capítulos | Descripción | Requisitos |
|--|--|---|
| 1. Guías y descripciones generales (no se enuncia ningún requisito) | - | - |
| 2. Normativas de Referencia. | - | - |
| 3. Términos y Definiciones. | - | - |
| 4. Sistema de Gestión | Contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación | <ol style="list-style-type: none">1. Requisitos generales.2. Requisitos de documentación |
| 5. Responsabilidad de la Dirección | Contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización. | <ol style="list-style-type: none">1. Requisitos generales.2. Requisitos del cliente.3. Política de calidad.4. Planeación.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.6. Revisión gerencial. |
| 6. Gestión de los Recursos | La empresa deberá determinar y suministrar los | <ol style="list-style-type: none">1. Requisitos generales.2. Recursos humanos.3. Infraestructura. |

| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| | recursos necesarios. | 4. Ambiente de trabajo. |
| 7. Realización del Producto | Se refiere a que la organización programe y desarrolle los procesos necesarios para realizar(hacer/generar) el producto | <ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación de la realización del producto y/o servicio. 2. Procesos relacionados con el cliente. 3. Diseño y desarrollo. 4. Compras. 5. Operaciones de producción y servicio 6. Control de dispositivos de medición, inspección y monitoreo |
| 8. Medición, Análisis y Mejora | Aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia | <ol style="list-style-type: none"> 1. Requisitos generales. 2. Seguimiento y medición. 3. Control de producto no conforme. 4. Análisis de los datos para mejorar el desempeño. 5. Mejora. |

)

(calidad

, 2016)

6.3.Ciclo PHVA:

Componente de la mejora continua,dado a conocer por Edward Deming, es un ciclo dinámico, una herramienta de mejoramiento continuo, utilizada en los Sistemas de Gestión de Calidad, con el propósito de permitirle a las empresas una mejora integral de la competitividad, de manera resumida, el ciclo PHVA se puede describir así:

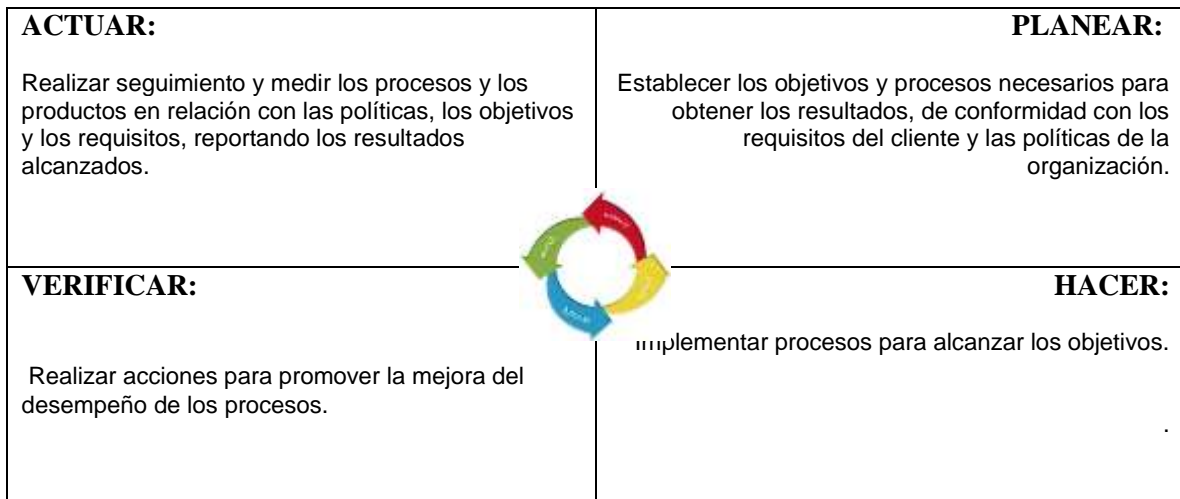


Figura 1. Ciclo PHVA. Fuente: Autor

La aplicación del ciclo PHVA promueve que la práctica de la gestión vaya en pro de las oportunidades para que la organización mejore el desempeño de sus procesos ágilmente y continuamente. (Prodecon S.A., 2016) (Gerencia.com, 2014)

6.4. Enfoque basado en procesos:

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar gestionar numerosas actividades entre sí, un conjunto de actividades que se relacionan entre si utilizando recursos, y que gestionan con el fin de que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar un proceso; La aplicación de un sistema de procesos, junto con la identificación de estos procesos y la gestión para producir el resultado deseado, puede denominarse como: “Enfoque basado en procesos”.

Una de las grandes ventajas del enfoque basado en procesos, es el control continuo que proporciona las relaciones e interacciones entre los procesos, dentro del sistema de procesos.

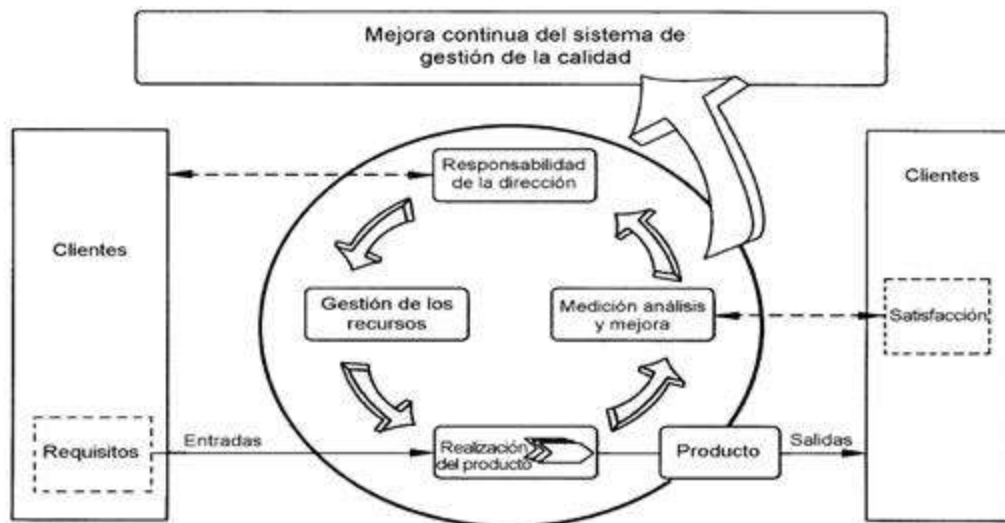


Figura 2 Modelo SGC basado en procesos. Fuente:
<http://dca.usach.cl/conceptos-iso>

El modelo de sistema de gestión de la calidad basado en procesos ilustra el vínculo entre procesos, mostrando además el papel significativo que tienen los clientes para definir los requisitos como elementos de entrada, y la satisfacción obtenida; Este modelo muestra los requisitos de esta norma internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada. (Universidad de Santiago de Chile, s.f.)

6.5.Principios de la calidad:

La familia de normas ISO 9000 se basa en ocho principios citados en la norma ISO 9000:2005

los cuales se mencionan a continuación:

1. **Enfoque en el cliente:** Este principio lo que nos dice básicamente es que el cliente es primero, por lo que se debe de hacer todo el esfuerzo posible para satisfacer sus necesidades y exceder sus expectativas.

2. **Liderazgo:** En la organización debe de haber líderes que permitan crear un ambiente donde el personal interno se involucre con el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del Personal:** Lograr que el personal se involucre y se comprometa con los objetivos de la organización ayuda a que la organización logre los resultados deseados.
4. **Enfoque a Procesos:** La organización debe determinar y gestionar sus procesos para alcanzar sus resultados de manera más eficiente.
5. **Enfoque a Sistema:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora Continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. **Decisiones basadas en hechos:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor

Los anteriores principios, junto con la metodología mencionada anteriormente y el enfoque a procesos, constituye la estructura en la cual se basa cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.(Mateo, 2009)

6.6.Principales ventajas de implementar un sistema de gestión de calidad

Al implementar un sistema de gestión de calidad, una organización ratifica el compromiso frente a la satisfacción del cliente por medio de la búsqueda del mejoramiento continuo en la calidad del producto o prestación del servicio, donde las principales ventajas con respecto a establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad son:

- Mejora de los niveles de satisfacción del cliente.
 - Incremento de la tasa de fidelización, que procede de una mayor lealtad del cliente que lleva a la repetición de negocios.
 - Aumento de los ingresos y la cuota de mercado obtenida.
 - Mayor flexibilidad y capacidad de respuesta frente a las oportunidades de mercado.
 - Integración y alineación de los procesos internos, que dará lugar a un aumento de la productividad y una mejora en los resultados.
 - Rendimiento empresarial mejorado.
 - Mayor eficiencia en la gestión de costes.
 - Incremento del nivel de confianza con respecto a las partes interesadas en cuanto a la coherencia, la eficacia y la eficiencia de la organización.
 - Aumento de la credibilidad y la competitividad en el mercado.
 - Mayor consistencia en la entrega del producto o servicio.
 - Menores costos y tiempos de ciclo más cortos, gracias a un uso más eficaz de los recursos.
- Mejora de los procesos de comunicación, planificación y administración

(Gonzales, 2016)

6.7.Certificación:

La certificación se entiende como el procedimiento mediante el cual una tercera parte da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o un servicio cumplen los requisitos especificados en el reglamento. También es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al comprador asegura, por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumplen con los requisitos especificados, por esta razón, constituye una herramienta valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales. Es un instrumento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor. (internacional, 2013)

6.8.Organismos certificadores en Colombia:

INCONTEC (instituto de Normas Técnicas), BVQI Colombia LTDA (Bureau Veritas Quality Internacional), SGS Colombia S.A. (Société Generale de Surveillance), COTECNA, es una empresa líder en servicios de inspección comercial, seguridad y certificación.

7. Metodología

La metodología para esta investigación inicia con la fase de reconocimiento y socialización de los componentes del Sistema de gestión de Calidad, basado en la revisión y actualización en la documentación bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2008, además este proyecto se ha desarrollado teniendo en cuenta el último informe de auditoría externa realizado en el mes de septiembre del año 2015, sumando observaciones realizadas en la revisión por la dirección y aspectos por mejorar detectados por el área de calidad, estas actividades se realizan:

- Por medio de entrevistas a los coordinadores de cada proceso.
- Lectura y apropiación del Sistema de gestión de Calidad no actualizado.
- Auditorías a los procesos.
- Investigación de metodologías de identificación de peligros.
- Reuniones con los coordinadores de cada área.

Siguiendo este orden de actividades en la metodología:

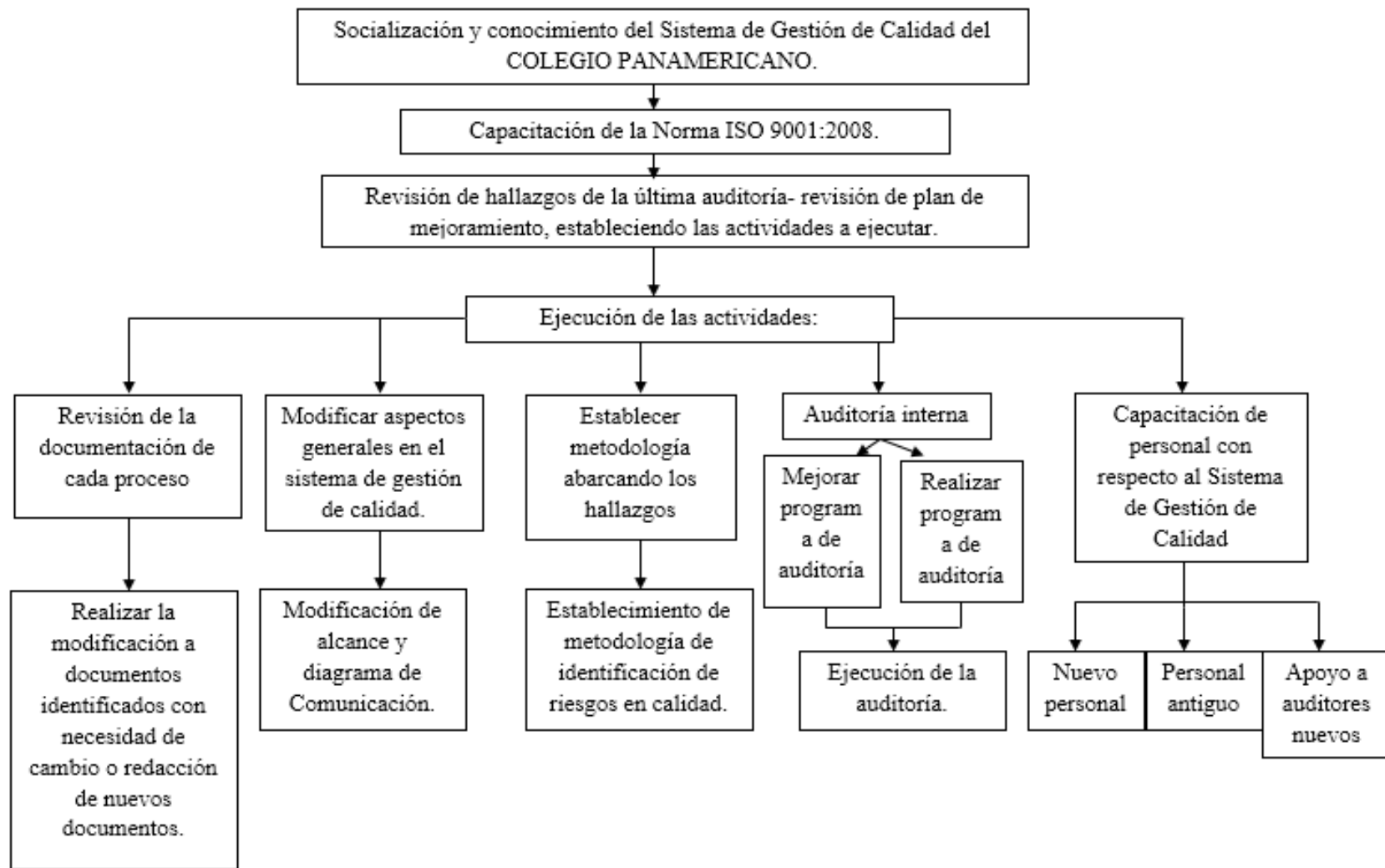


Figura 3. Metodología actualización de SGC. Fuente: Autor

8. Resultados y discusión

Para la actualización del Sistema de Gestión de Calidad, inicialmente se realiza la revisión del último informe de auditoría realizada, estos hallazgos como ya fue mencionado anteriormente son incluidos en el plan de mejoramiento, en donde están plasmados todos los aspectos por mejorar obtenidos de revisiones por la dirección, revisiones del sistema o por parte del área de calidad (plan de mejoramiento en el diagnóstico de la empresa).

Posterior a esto, el COLEGIO PANAMERICANO, plantea unas actividades a realizar por parte del área de calidad, con el fin de que sean abarcadas y efectuadas estas oportunidades de mejora, las cuales son plasmadas en un cronograma de actividades con un periodo de cumplimiento establecido.

Tabla 5:
Cronograma de actividades

| Actividad | Responsables | Recursos | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio |
|--|---|---|-------|---------|-------|-------|------|-------|-------|
| Inducción al cargo de auxiliar de calidad | Coordinador de Calidad Auxiliar de Calidad | Herramientas Ofimáticas Tiempo Agendado para reuniones | | | | | | | |
| Lectura, conocimiento y socialización del sistema de gestión de calidad. | Auxiliar de Calidad | Recursos Financieros | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--|--|--|
| Capacitación en conocimiento de la norma ISO 9001 Versión 2015 | SGS Colombia Staff Auditores Internos del Colegio Panamericano | Documentación ISO 9001:2008 GTC 200 | | | | | | |
| Actualización proceso misional Kindergarten | Rector Coordinadora Administrativa y Financiera Coordinador Calidad Auxiliar de Calidad | | | | | | | |
| Actualización de los procesos estratégicos (Direccionamiento Estratégico y Calidad y Mejora Continua) | Principal de Kindergarten Coordinador de Calidad Auxiliar de Calidad | | | | | | | |
| Auditoría interna | Staff Auditores Internos del Colegio Panamericano | | | | | | | |
| Acciones de mejora (conclusiones de la auditoría interna) | Coordinador de calidad Auxiliar de calidad | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

8.1.Relación entre objetivos de la práctica, plan de mejora del COLEGIO PANAMERICANO, y cronograma de actividades establecido en el plan de trabajo.

Se muestra el cumplimiento que se le dan a los objetivos establecidos en la práctica, por medio de una relación entre estos, el plan de mejoramiento y el cronograma de actividades:

Tabla 6:
Relación objetivos-plan de mejoramiento-cronograma de actividades

| RELACIÓN OBJETIVOS PRÁCTICA, PLAN DE MEJORAMIENTO ESTABLECIDO POR EL COLEGIO Y CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ESTABLECIDO EN EL PLAN DE TRABAJO | | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|---|---|--|--|--|--------------|-------|-------|-------|------|-------|-------|
| OBJETIVOS PRÁCTICA | | | | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES | PLAN DE MEJORAMIENTO | Responsable | CUMPLIMIENTO | | | | | | |
| Objetivo General | Objetivos específicos | | | Actividad de cronograma | Oportunidad de mejora | | Enero | Febre | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio |
| Apoyar, | - | - | - | Inducción al cargo de auxiliar de calidad | 1. Contratar una persona que apoye el área de calidad en el proceso de re-certificación. | Coordinador de Calidad Auxiliar de Calidad | | | | | | | |
| | | | | Lectura, conocimiento y socialización del sistema de gestión de calidad. | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | Acciones de mejora (conclusiones de la auditoría interna) | 9. Planificación de auditoría interna para preparación a auditoría de recertificación | Coordinador de calidad Auxiliar de calidad | | | | | | | | |

Posteriormente se retoma cada una de las actividades a desarrollar en el plan de mejoramiento, y se describen detalladamente, evidenciando así, el cumplimiento de los objetivos planteados y la realización de las actividades descritas en el cronograma.

8.2.Capacitación Staff auditores internos en la norma ISO 9001

Para Octubre del 2016 el COLEGIO PANAMERICANO tenía planeada la auditoría para el sistema de gestión de calidad bajo los requisitos estipulados en la nueva versión ISO 9001:2015, por esta razón, y por la necesidad de auditores internos se tomó la decisión de realizar una capacitación, la cual fue ofrecida para un sistema integral, es decir con conocimientos en ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e ISO 19011:2011, capacitación que se realiza con el ente certificador SGS en la sala de juntas del colegio Panamericano, con la docente designada: Sandra Forero Gómez, en las siguientes fechas y con los siguientes temas y actividades:

| FECHA | TEMA | ACTIVIDAD |
|-----------------|--------------------------------|---|
| 6-FEBRERO-2016 | Aspectos generales | Socialización de aspectos generales de las normas, principales cambios, razones de cambios de versión. |
| 8-FEBRERO-2016 | Generalidades ISO 14001:2015 | Socialización de generalidades norma ISO 14001, principales cambios, introducción a los numerales. |
| 10-FEBRERO-2016 | ISO 14001:2015 | Profundización en los numerales de la norma. Actividad de refuerzo |
| 11-FEBRERO-2016 | Generalidades OHSAS 18001:2007 | Socialización de generalidades norma OHSAS 18001, principales aspectos, introducción a los numerales. |
| 15-FEBRERO-2016 | ISO 18001:2007 | Profundización en los numerales de la norma. Actividad de refuerzo |
| 17-FEBRERO-2016 | Generalidades ISO 9001:2015 | Socialización de generalidades norma ISO 9001, principales cambios, introducción a los numerales. |
| 18-FEBRERO-2016 | ISO 9001:2015 | Profundización en el sistema PHVA, aspectos importantes, inicio de profundización en los numerales de la norma. |
| 22-FEBRERO-2016 | ISO9001:2015 | Análisis de requisitos de la norma, respecto a sus numerales. |
| 24-FEBRERO-2016 | ISO 19011:2012 | Introducción en aspectos generales de auditoría, generalidades de las técnicas de auditoría |
| 25-FEBRERO-2016 | ISO 19011:2012 | Final capacitación Examen final |

Figura 4:Temas Capacitación SGS-ISO 9001:2015. Fuente: SGS Colombia

Posterior a la capacitación, se encuentra que no es posible solicitar la auditoría con versión ISO 9001:2015, dado a que ningún ente certificador contaba con la certificación de la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación en Colombia); Por esta razón, se solicita posteriormente con versión ISO 9001:2008.

8.3. Metodología de identificación de Riesgos en la calidad del servicio prestado.

Posterior a la capacitación obtenida con el ente certificador SGS COLOMBIA, en la cual se da a conocer la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, donde se incursiona en temas como la gestión de riesgo en la calidad del producto o el servicio.

Lo cual proporciona elementos para abarcar una de las observaciones obtenidas en la auditoría externa de seguimiento por parte del auditor en el mes de septiembre, donde menciona el establecimiento de una metodología para planificar los cambios considerando los riesgos y las posibles consecuencias del cambio, se decide crear una matriz para la identificación y valoración de riesgos referentes a la calidad del servicios prestado en cada uno de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión del COLEGIO PANAMERICANO.

Donde tomando como referencia metodologías ya utilizadas para otros tipos de riesgos como lo es la GTC 45, una GUÍA Técnica Colombiana, encaminada a la identificación y valoración de riesgos ocupacionales, se realizó la siguiente matriz con su respectiva metodología encaminada netamente a los riesgos referentes a la calidad:

Matriz estructurada por dos grandes partes, la primera es la identificación del riesgo, su ubicación, el tipo de riesgo, con su causa y consecuencia:

| MATRIZ RIESGOS- SISTEMA DE GESTIÓN | | | | | | | | | |
|------------------------------------|-----------------------|----------------|------------------------|---------|---------|--------|------------------------|----------------|----|
| PROCESO | REPOSABLE DEL PROCESO | TIPO DE RIESGO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO | | CAUSAS | CONSECUENCIA (POSIBLE) | EXISTE CONTROL | |
| | | | | Interno | Externo | | | SI | NO |
| | | | | | | | | | |

Figura 5 Primera parte- Matriz de identificación de riesgos en calidad. Fuente: Autor

La segunda parte es la valoración que se le hace al riesgo, y el tipo de control con el que se puede mitigar

| DE CALIDAD | | | | | | | CÓDIGO : VERSIÓN : PÁGINA : | | | |
|-----------------------|-------------|-----------------------|-------------|----------------------------------|----------------------------|--------------|-----------------------------------|------------------------|---------------------|-------------------------|
| NIVEL DE PROBABILIDAD | | NIVEL DE CONSECUENCIA | | NIVELES DE RIESGO E INTERVENCIÓN | | | TIPOS DE CONTROL | DESCRIPCIÓN DE CONTROL | REGISTRO DE CONTROL | RESPONSABLE DEL CONTROL |
| VALOR | SIGNIFICADO | VALOR | SIGNIFICADO | NR | Requiere paro de proceso ? | Intervención | | | | |
| | | | | | | | | | | |

Figura 6. Segunda parte- Matriz de identificación de riesgos en calidad. Fuente: Autor

Creando una metodología para facilitar el diligenciar la matriz, asegurando que los resultados obtenidos sean confiables y eficientes

Tabla 7:

Metodología identificación y valoración de riesgos

| METODOLOGÍA- IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS REFERENTES A LA CALIDAD | |
|---|--|
| Tipos de Riesgos | <p>Riesgo Estratégico: Relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas.</p> <p>Riesgos de Imagen: Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la institución.</p> <p>Riesgos Financieros: Relacionados con el manejo de los recursos de la entidad.</p> <p>Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con el cumplimiento de los requisitos</p> |

| | <p>legales, contractuales, de ética pública, compromiso ante la comunidad.</p> <p>Riesgos de Tecnología: Relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras.</p> <p>Riesgos operativos: Provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad.</p> | | | | |
|---|--|-------------------|-------------------|---|---|
| <p>Descripción del riesgo</p> | <p>Breve descripción de las características generales en que se observa o manifiesta el riesgo identificado</p> <table border="1" data-bbox="574 583 1256 827"> <thead> <tr> <th data-bbox="574 583 915 617">FACTORES EXTERNOS</th> <th data-bbox="915 583 1256 617">FACTORES INTERNOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="574 617 915 827"> Económico Sociales Orden público Político Legales Cambios tecnológicos </td> <td data-bbox="915 617 1256 827"> La estructura organizacional Los sistemas de información Los procesos Los procedimientos Los recursos económicos Recursos tecnológicos </td> </tr> </tbody> </table> | FACTORES EXTERNOS | FACTORES INTERNOS | Económico Sociales Orden público Político Legales Cambios tecnológicos | La estructura organizacional Los sistemas de información Los procesos Los procedimientos Los recursos económicos Recursos tecnológicos |
| FACTORES EXTERNOS | FACTORES INTERNOS | | | | |
| Económico Sociales Orden público Político Legales Cambios tecnológicos | La estructura organizacional Los sistemas de información Los procesos Los procedimientos Los recursos económicos Recursos tecnológicos | | | | |
| <p>Causas y consecuencias</p> | <p>Causas: Son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo, se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo.</p> <p>Consecuencia: Constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; perjudicando el producto o servicio.</p> | | | | |

Valoración de riesgo
(cualitativo y
cuantitativo)

PROBABILIDAD:

Posibilidad de ocurrencia del riesgo, esta puede ser medida con criterios de frecuencia o teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque este no se haya materializado.

| NIVEL PROBABILIDAD | NP (calificación) | SIGNIFICADO |
|--------------------|-------------------|---|
| Alta | 8 | Es muy factible que el hecho se presente |
| Media | 6 | Es factible que el hecho se presente |
| Baja | 4 | Es muy poco factible que el hecho se presente |

CONSECUENCIA:

Impacto que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo

| NIVEL CONSECUANCIA | NC (calificación) | SIGNIFICADO |
|--------------------|-------------------|--|
| Severo | 24 | No se puede seguir prestando el servicio, requiere intervención inmediata |
| Moderado | 22 | Se puede seguir prestando el servicio, con correcciones mayores e intervención inmediata |
| Leve | 20 | Se puede seguir prestando servicio, con correcciones posteriores |

NIVEL DE RIESGO:

Resultado de la relación que hay entre el nivel de probabilidad y el nivel de consecuencia

| CUANTIFICACIÓN DE RIESGO NR=NPXNC | | Nivel de probabilidad (NP) | | |
|--------------------------------------|----|----------------------------|-----|----|
| | | 8 | 6 | 4 |
| nivel de consecuencia (NC) | 24 | 192 | 144 | 96 |
| | 22 | 176 | 132 | 88 |
| | 20 | 160 | 120 | 80 |

NIVEL DE RIESGO E INTERVENCIÓN:

Con estos niveles de riesgo e intervención se establece la priorización, se determina cuales riesgos necesitan una atención e intervención inmediata debido al alto impacto y a la alta probabilidad, cuales necesitan unas medidas de control y cuales necesitan una mejora, y así se determina en cada uno de los casos las acciones a tomar o el tipo de control a aplicar.

| NIVEL DE RIESGO | CUANTIFICACIÓN DEL RIESGO | ¿SE REQUIERE PARO DE PROCESO? | INTERVENCIÓN |
|-----------------|---------------------------|-------------------------------|-----------------|
| I | 144 | no | I - inmediata |
| | 176 | | |
| | 192 | | |
| II | 96 | si | II - inmediata |
| | 132 | | |
| | 160 | | |
| III | 80 | si | III - posterior |
| | 88 | | |
| | 120 | | |

Tipos de control

Estratégico/gerencial: Intervención a nivel de alta dirección, con respecto a temas que afecten directamente al cumplimiento de metas, objetivos y política del colegio, además en cuestiones relacionadas con recursos económicos que afecten el óptimo funcionamiento de los procesos.

Académico: Intervención a nivel misional, con respecto a temas que afecten directamente a los procesos esenciales del colegio (kindergarten, elementary,MS-HS, co-curriculares, student service).

Soporte: Intervención a nivel de procesos de apoyo, en cuestiones que afecten el suministro de servicios hacia los procesos misionales y estratégicos.

8.4. Establecimiento de metodología para identificar no conformidades potenciales que den origen a acciones preventivas.

Para abarcar esta observación realizada por el auditor externo y tomada como oportunidad de mejora, se retoma la metodología anteriormente descrita, dado a que, por medio del eficiente diligenciamiento de esta matriz, se pueden identificar no conformidades potenciales, dando paso al registro de acciones no solamente preventivas, también de mejora o correctivas.

Matriz diligenciada:

| PROCESO | REONSABLE DEL PROCESO | TIPO DE RIESGO | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | RIESGO | | CAUSAS | CONSECUENCIA (POSIBLE) |
|------------------------|-----------------------|--------------------|---|---------|---------|--|---|
| | | | | interno | externo | | |
| Educativo Kindergarten | Kinder principal | Riesgos operativos | El numero de estudiantes de la seccion en el nivel kinder 2, Kinder 3, ha bajado considerablemente en los ultimos dos años. | X | | *Aumento del numero de programs de Kinder en la ciudad.*El Horario de medio día para los niños de padres que trabajan tiempo completo no es bueno. | *Disminucion del numero de estudiantes en el kindergarten. *Procesos academicos lentificados por la iniciacion en metodologías institucionales. No continuidad de los |

Figura 7. Primera parte diligenciada- Matriz de identificación de riesgos en calidad. Fuente: Autor


| NIVEL DE PROBABILIDAD | | NIVEL DE CONSECUENCIA | | NIVELES DE RIESGO E INTERVENCIÓN | | | TIPOS DE CONTROL | DESCRIPCIÓN DE CONTROL | REGISTRO DE CONTROL | RESPONSABLE DEL CONTROL |
|-----------------------|-------|-----------------------|----------|----------------------------------|----------------------------|----------------|------------------|--|---|-------------------------|
| NP | | NC | | NR | Requiere paro de proceso ? | Intervención | | | | |
| 6 | Media | 22 | Moderado | 132 | no | II - inmediata | Academico | Nuevas ideas de programas después del colegio- actividades co-curriculares para estas secciones. | Número de estudiantes aumentó para el año académico 2016-II | Lina Marín |

Figura 8 Segunda parte diligenciada- Matriz de identificación de riesgos en calidad. Fuente: Autor

nivel de probabilidad media y de consecuencia moderado, con necesidad de una

intervención inmediata, es ahí en donde surge una acción preventiva, dado a que se encuentra una falencia en la satisfacción del cliente, se establece la causa y su posible consecuencia, inmediatamente se crea un control del riesgo, creando en paralelo una acción preventiva.

La implementación de esta matriz, da lugar a que sea posible identificar una acción preventiva, dando los elementos necesarios, para ser registrada, en el formato ya establecido anteriormente por el COLEGIO PANAMERICANO:

|  | | ANALISIS DE ACCIONES PREVENTIVAS - CORRECTIVAS Y DE MEJORA | | | | | CODIGO: F08-004 VERSION: 1 PAGINA: 1 de 2 | |
|---|---|--|--|---------------------------|--|------------------------|---|-------------------------------|
| ACCION No 00 | | | | | | | | |
| FECHA | | | TIPO DE ACCION | | | PROCESO | | REALIZADO POR |
| DIA | MES | AÑO | PREVENTIVA | CORRECTIVA | MEJORA | | | |
| 24 | 5 | 2016 | | | | Kindergarten | | Lina Marín -Principal sección |
| PLANEAR | | | | | | | | |
| 1. IDENTIFICACION DE LA SITUACION | Planteamiento de la no conformidad real / potencial o situación de mejora | | | | | | | |
| | Número de alumnos matriculados a disminuido significativamente en las secciones de k2 y k3. | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Quien plantea la no conformidad real / potencial o situación de mejora | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| Fuentes de Información | | | | | | | | |
| SQyR's | | Resultados de Auditoria | | Revisión por la Dirección | | Indicadores de proceso | | Servicio no |
| METODO DE ANALISIS DE CAUSAS | | | | | | | | |
| 2. ANALISIS DE CAUSAS | METODO | | MANO DE OBRA | | Número de alumnos matriculados a disminuído significativamente, en las secciones de K2 Y | | | |
| | Horarios no flexibles de actividades co-curriculares para secciones k2 y k3 | | Competencia , con horarios más flexibles | | | | | |
| MATERIALES | | MEDIO AMBIENT | | MAQUINAS | | | | |

| 4. NECESIDAD DE TOMAR | | DESCRIPCION DE LA NECESIDAD | | | | | |
|--|--|--|---|--|--------------------|--------------------|---------|
| | | Nuevas ideas de programas después del colegio- actividades co-curriculares para estas secciones. | | | | | |
| HACER | | | | | | | |
| 5. PLAN DE ACCION | Acciones a ejecutar | | | Responsable | Fecha | Recursos | |
| | Presentación del balance score card a junta directiva, además de charlas con admisiones | | | Lina Marín (Principal kindergarten) | mayo-2016 | Balance score card | |
| | Charlas con transporte, servicio de alimentación, para el apoyo en la prestación de estos servicios. | | | Lina Marín (Principal kindergarten) | mayo-2016 | Balance score card | |
| | Reunión con tesorería para costos de estos cursos | | | Lina Marín (Principal kindergarten) | mayo-2016 | Balance score card | |
| Difusión de estas actividades en el Operdoor | | | Lina Marín (Principal kindergarten) | mayo-2016 | Balance score card | | |
| VERIFICAR Y ACTUAR | | | | | | | |
| 6. VERIFICACION - EFICACIA | Verificado por | Fecha | Observaciones | ¿Eficaz? | | Estado | |
| | Lina Marín (Principal Kindergarten) | 22 y 23 de Mayo | | Si | No | Cerrada | Abierta |
| | | | Se aumenta el número de estudiantes en el año académico 2016-II | | | | |

Figura 9. Registro Acciones correctivas-preventivas o de mejora. Fuente: COLEGIO PANAMERICANO

8.5. Modificación alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Panamericano, para que sea claro a la comunidad en general:

El ente certificador SGS COLOMBIA, emitió un comunicado al colegio Panamericano, en el cual menciona la sugerencia que realiza directamente la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia) con respecto al alcance que se tiene establecido para el sistema de gestión de calidad del COLEGIO PANAMERICANO, se argumenta que no es claro para cualquier persona o ente externo que desee conocerlo, por lo tanto, y para mejor claridad, se realiza el cambio en redacción del alcance, donde el anterior:

Prestación del servicio de Formación Integral bilingüe, inglés-español, en modalidad mixta para los niveles de Kindergarten, Elementary y Middle-High School, desde K2 hasta Duodécimo grado.

Queda estipulado de la siguiente manera:

Prestación de servicios de educación en modalidad mixta para los niveles de preescolar, primaria y secundaria con énfasis en formación bilingüe.

Este cambio fue comunicado a cada uno de los principals de sección y coordinadores de procesos, por medio de una carta, solicitando sea extendida a cada uno de los trabajadores y aclarado el motivo de cambio de la redacción.

Carta cambio de alcance del Sistema de Gestión de Calidad: (ANEXO C)

8.6. Mejorar programa de auditoría tomando en consideración los tópicos establecidos en la norma ISO 19011.


Programa de auditoría: conjunto de una o más auditorías, planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico. (INCONTEC, s.f.)


Los criterios establecidos por la norma ISO 19011 para el establecimiento de un programa de auditoría son los siguientes:

Alcance: Procesos/áreas/ departamentos/Sucursales.

Fechas, Duración, Equipo auditor, Criterios de auditoría y objetivos de auditoría.

Se encuentra en la auditoría externa por parte del auditor que el programa de auditoría utilizado actualmente por el colegio, no cuenta con la totalidad de los criterios establecidos por esta norma.

|  | | PROGRAMA DE AUDITORIAS | | | CODIGO: F08-007 VERSION: 1 PAGINA: 1 DE 1 | | | | | | | | |
|---|---|--|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
| PROCESO | RESPONSABLE | RECURSOS REQUERIDOS | AÑO ACADÉMICO 2016-2017 | | | | | | | | | | |
| | | | M | J | J | A | S | O | N | D | | | |
| Direccionamiento Estrategico Direccion | Sandra Velasco (Coordinador ser alimentos) | Recursos Humanos Tiempo Agendado Informacion Herramientas Ofimaticas Infraestructura | | | | | | | | | | | |
| Transporte | Luz Mery Sanchez (Aux Recurso humano) | | | | | | | | | | | | |
| Servicios de Alimentación | Gloria Gomez (Bibliotecóloga) | | | | | | | | | | | | |
| Compras | Carmenza Llanos (Coordinadora Recursos Humanos) | | | | | | | | | | | | |
| Mantenimiento | | | | | | | | | | | | | |
| Student Services | Lizeth Pinto (Aux Calidad) | | | | | | | | | | | | |
| Recursos Humanos | Lizeth Pinto (Aux Calidad) | | | | | | | | | | | | |
| Calidad y Mejora Continua | Sandra Velasco (Coordinador ser alimentos) | | | | | | | | | | | | |
| Admisiones | Omar Rojas (coordinador transporte) | | | | | | | | | | | | |
| Kindergarten | Gloria Gomez (Bibliotecóloga) | | | | | | | | | | | | |
| Elementary | Mariela Rojas (Docente) | | | | | | | | | | | | |
| Middle and High School | Elicenia Bermidez (Docente) | | | | | | | | | | | | |
| Co-Curriculares Banda | Lizeth Pinto (Aux Calidad) | | | | | | | | | | | | |
| Co-Curriculares Deportes | Lizeth Pinto (Aux Calidad) | | | | | | | | | | | | |
| Tecnologia | Mauricio Calderón (coordinador Calidad) | | | | | | | | | | | | |
| Biblioteca | Omar Rojas (coordinador transporte) | | | | | | | | | | | | |

AUDITORIA INTERNA 


AUDITORIA EXTERNA 

Figura 10: Programa antiguo de auditorías internas. Fuente: COLEGIO PANAMERICANO (2016)

Posterior a esto, se le agregan los criterios que están establecidos por la norma ISO 19011


|  | | PROGRAMA DE AUDITORIAS | | | | CODIGO: F08-007 VERSION: 1 PAGINA: 1 DE 1 | | | | |
|--|---|--|-------------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| OBJETIVO: Revisar y hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, por parte de todos los procesos que integran el SGC del colegio Panamericano. | | | | | | | | | | |
| ALCANCE: Aplica para los procesos: Direccionamiento estreatégico-dirección, transporte, servicios de alientación, compras y mantenimiento, student services, recursos humanos, calidad y mejora continua, admisiones, kindergarten, elementary, MS&HS, co.curriculares-banda-deportes, tecnología y biblioteca. | | | | | | | | | | |
| CRITERIOS: Se procedera a ejecutar la revision documental de cada proceso, teniendo como criterios y documentos de referencia los siguientes: Manual de Calidad, Normatividad Educativa, Listado Maestro de Documentos Internos y Externos, Listado Maestro de Registros, Normatividad Aplicable a los Procesos, Norma ISO 9001-2008 | | | | | | | | | | |
| EQUIPO AUDITOR: Henry Calderon Barajas (Coordinador de Calidad) - Omar Alberto Rojas Duran (Coordinador de Transporte) Gloria Gomez (Bibliotecologa) - Carmenza Llano (Coordinadora RRHH) - Luz Mery Sanchez(Aux RRHH)-Sandra Velasco (Coordinador ser alimentos)- Lizeth Pinto(Aux Calidad)-Mariela Rojas (Docente)- Elicenia Bermidez (Docente). | | | | | | | | | | |
| PROCESO | RESPONSABLE | RECURSOS REQUERIDOS | AÑO ACADEMICO 2016-2017 | | | | | | | |
| | | | M | J | J | A | S | O | N | D |
| Direccionamiento Estrategico Direccion | Sandra Velasco (Coordinador ser alimentos) | Recursos Humanos Tiempo Agendado Informacion Herramientas Ofimaticas Infraestructura | | | | | | | | |
| Transporte | Luz Mery Sanchez (Aux Recurso humano) | | | | | | | | | |
| Servicios de Alimentación | Gloria Gomez (Bibliotecóloga) | | | | | | | | | |
| Compras | Carmenza Llanos (Coordinadora Recursos Humanos) | | | | | | | | | |
| Mantenimiento | | | | | | | | | | |
| Student Services | Lizeth Pinto (Aux Calidad) | | | | | | | | | |
| Recursos Humanos | Lizeth Pinto (Aux Calidad) | | | | | | | | | |
| Calidad y Mejora Continua | Sandra Velasco (Coordinador ser alimentos) | | | | | | | | | |
| Admisiones | Omar Rojas (coordinador transporte) | | | | | | | | | |
| Kindergarten | Gloria Gomez (Bibliotecóloga) | | | | | | | | | |
| Elementary | Mariela Rojas (Docente) | | | | | | | | | |

Figura 11. Programa de auditorías internas modificado. Fuente: COLEGIO PANAMERICANO (2016)

Cumpliendo así, con lo especificado en la norma ya mencionada.

(En la reunión de apertura de auditorías internas, quedó estipulado que los procesos de co-curricular. Banda , deportes y tecnología, serían auditados por el Coordinador de Calidad y mejora continua, sin embargo posterior a esta reunión, estas auditorías fueron delegadas a la Auxiliar de calidad).

8.7. Depuración de documentación obsoleta, identificar necesidades de cambio o no adecuada utilización de esta.

Se realiza la depuración de la documentación propia del sistema de gestión de calidad, por medio de reuniones programadas entre el coordinador o principal de cada área y la auxiliar de calidad, en donde se revisa minuciosamente el estado de esta.

La documentación del COLEGIO PANAMERICANO está compuesta por:


Tabla 8:
Estructura código de la documentación

| TIPO DE DOCUMENTO | ESTRUCTURA DEL CÓDIGO | |
|-------------------------------------|--|---|
| | CÓDIGO DEL PROCESO | DÍGITO CONSECUTIVO |
| Manuales (M) | Se refiere al código específico que tiene cada proceso, respectivamente: | Se refiere al número de forma consecutiva de 1 a n, por cada tipo de documento. 001, 002,003,004 ... |
| Despliegue Función de calidad (DFC) | 01 → Dirección estratégico | |
| | 02 → Transporte | |
| | 03 → Servicio de alimentación | |
| Procedimiento (P) | 04 → Compras y Mantenimiento | |
| Ficha Técnica (FT) | 05 → Student Services | |
| Perfil de cargo (PE) | 06 → Matriculas | |
| Formato (F) | 07 → Recursos Humanos | |
| | 08 → Calidad y mejora continua | |
| Instructivo (I) | 09 → Admisiones | |
| | 10 → Kindergarten | |
| Política (PO) | 11 → Elementary | |
| | 12 → MS&HS | |
| Documento Externo (DE) | 13 → Co-curriculares | |

| | | |
|---|------------------------------------|--|
| Programa (PR) | 14 → Tecnología 15 → Biblioteca | |
| EJEMPLO: | | |
| Formato de elaboración de actas: F08-001 | | |
| F → Código de Formato | | |
| 08 → Código de proceso de Calidad | | |
| 001 → Primer formato en la consecución | | |

En la siguiente tabla, se muestra las fechas programadas de las reuniones realizadas y efectuadas con los procesos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad, donde se especifica el tipo y número de documentos nuevos, modificados y eliminados durante este periodo.

Tabla 9: Seguimiento reuniones-revisión de documentación

|  | | TABLA DE SEGUIMIENTO - REUNIONES | | | | | |
|---|--------------------|---|---------------|------------|-------------|--------|--|
| | | OBJETIVO: Revisión de documentación perteneciente al Sistema de Gestión de Calidad. | | | | | |
| Proceso | Fecha de reunión | Tiempo de reunión | Documentación | | | | Observaciones |
| | | | Documento | Eliminados | Modificados | Nuevos | |
| Student services | 9 de Marzo de 2016 | 8am a 10am | Formatos | 11 | 4 | 5 | Se encuentra que tiene dos formatos con el mismo código (F05-010) Se tiene un mal manejo de 3 formatos, no coinciden los digitales con los que tiene en físico. (F05-062,F05-094;F05-095) |

| | | | | | | | |
|--------------------------|---------------------|------------|-----------------|---|---|---|---|
| | | | Políticas: | - | - | 1 | Se encuentra la necesidad de realizar una política, con el apoyo del área de calidad |
| Biblioteca | 9 de Marzo de 2016 | 2pm a 4pm | Formatos | - | - | 3 | Se encuentra que maneja formatos sin codificar, por esto son codificados e incluidos en el sistema |
| | | | Procedimientos: | - | 1 | - | Se encuentra que se le debe realizar unas modificaciones a los criterios del procedimiento. |
| Kindergarten | 11 de Marzo de 2016 | 3pm a 4PM | Caracterización | - | 1 | - | Se le realiza un cambio de documentos de referencia |
| | | | Formatos | 2 | - | - | Se encuentra que maneja formatos sin codificar, por esto son codificados e incluidos en el sistema |
| | | | Instructivos: | - | 2 | - | Se encuentra que se le debe realizar modificaciones a dos instructivos |
| | | | Procedimientos: | - | - | 1 | Se encuentra la necesidad de realizar un procedimiento con apoyo del área e calidad |
| Servicio de alimentación | 16 e Marzo de 2016 | 9am a 12am | Formatos | - | - | 7 | Se detecta que se están utilizando formatos que no están codificados, por esto son enviados al área de calidad, para ingresarlos al SGC |
| | | | Instructivos: | - | 3 | - | Son modificados 3 instructivos, a los cuales se les agregó una resolución |
| | | | Manuales: | 1 | - | - | Se debe realizar unos ajustes al manual de BPMS |
| Tecnología | 16 de Marzo de 2016 | 2pm a 4pm | Caracterización | - | 1 | - | Se encuentra que es necesario hacerle modificaciones con respecto a actividades que realiza. |

| | | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------|-------------|-----------------|---|---|---|--|
| | | | Formatos | | 1 | 5 | Se detecta la utilización de formatos no codificados, realizando la respectiva codificación, además se solicita la modificación de uno con respecto a préstamo de artículos tecnológicos |
| | | | Instructivos: | 1 | 1 | 1 | Se realiza la modificación de un instructivo, se elimina otro con respecto a power school y se agrega uno con respecto a jupiter |
| | | | Manuales: | - | 2 | - | Se deben realizar modificaciones a los dos manuales propios de esta |
| Middle school and high school | 4 de Abril de 2016 | 10am a 12am | Formatos | 1 | 1 | - | Se detectó que era necesario hacerle una modificación a un formato y la eliminación de otro |
| | | | Instructivos: | - | 1 | - | Se le realizó una modificación a un instructivo, con respecto a porcentajes de evaluación |
| | | | Procedimientos: | - | - | 1 | Procedimiento nuevo, necesario para el proceso, es propio de kindergarten |
| Elementary | 4 de Abril de 2016 | 8am a 10am | Formatos | 2 | 5 | - | Se vio la necesidad de eliminar unos formatos que no se utilizan actualmente, y de modificar unos existentes |
| | | | Instructivos: | - | 2 | - | Se vio la necesidad de realizarle modificaciones a dos instructivos necesarios en el área |
| | | | Procedimientos: | - | - | 1 | Procedimiento nuevo, necesario para el proceso, es propio de kindergarten |
| Compras | 6 de Abril de 2016 | 8am a 10am | Formatos | - | 1 | - | Se vio la necesidad de realizar modificación a un formato, para facilidad y optimizar tiempo |
| mantenimiento | 6 de Abril de 2016 | 8am a 10am | Formatos | 1 | - | - | Se eliminó el formato de solicitud de mantenimientos por área, se solicita que se realice por correo electrónico. |

| | | | | | | | |
|---------------------------|----------------------|---------------|-----------------|---|---|---|---|
| Transporte | 10 de Mayo de 2016 | 8 am a 10 am | Formatos | 4 | 5 | - | Son eliminado 4 de los formatos se modifican para su mejor utilización. |
| | | | Instructivos: | - | - | - | Se modifican 5 de los 6 instructivos. |
| Recursos Humanos | 1 de Junio de 2016 | 2pm a 4pm | Formatos | | 1 | | Se realiza a la modificación del formato de memorandos |
| | | | Manuales: | | 3 | | Re realiza a la modificación de manuales de funciones. Y de viáticos |
| calidad y mejora continua | 5 de Junio del 2016 | 10 am a 12 am | Formatos | | 2 | | Se realiza la modificación de la lista de verificación y del programa decapacitaciones |
| Admisiones | 10 de Junio del 2016 | 2pm a 4pm | x | | | | No se le realizó cambio por el momento a ningún documento |
| Banda | 30 de Marzo del 2016 | 7 am a 9am | Instructivos : | | 1 | 1 | Se solicitó la modificación de un instructivo y además la creación de otro con respecto a campamentos de Banda |
| Deportes | 15 de Junio del 2016 | 2pm a 4pm | Formatos | 1 | | | Elimina evaluación de proveedores |
| | | | Caracterización | | 1 | | Se le realiza modificación a la caracterización ya que se le elimina como actividad la evaluación de proveedores. |

Se tiene como resultado:

Eliminados: 22

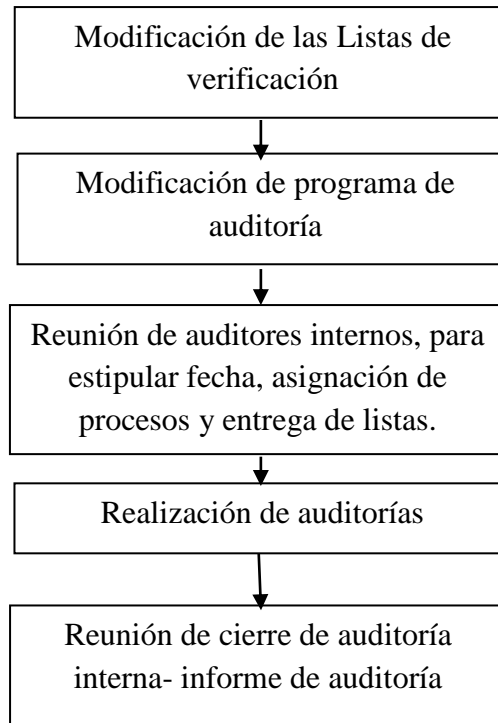
Modificados:39

Nuevos: 26

Los procesos de: Direccionamiento estratégico (Coordinador de recursos financieros) Y Matriculas no fueron revisados, dado a que la persona encargada estaba en proceso de renuncia.

8.8. Planificación de auditoría interna para preparación de auditoría de recertificación:

Las actividades realizadas en la planificación de la auditoría interna fueron:



La primera parte de la planificación de la auditoría, se dio modificando las listas de verificación de cada uno de los procesos, dado a que en auditorías pasadas la estructura de dicha lista fue general y esto dificultó por parte de los auditores la interpretación de las preguntas tanto para los procesos administrativos, como para los académicos.

La lista de verificación antigua, se compone por dieciséis (16) páginas en las cuales se encuentran la totalidad de numerales de la norma, lo que dificultaba la interpretación y realización de la auditoría; Se procede a modificarlas, identificando los numerales de la norma que repercuten en cada uno de los procesos, realizando así listas más flexibles, entendibles y de fácil manejo, disminuyendo el número de páginas de dieciséis (16) a entre tres (3) y cuatro (4).

Lista de verificación actualizada del proceso de transporte: (ANEXO D)

Como segunda parte de la planificación de la auditoría, esta modificar el programa de auditorías, adicionando criterios faltantes, siendo esta una observación realizada por el ente certificador SGS, la modificación de dicho programa es mostrado anteriormente,

Como tercera parte, se tiene la reunión inicial el día 10 de mayo del 2016, en la cual se estipulan fechas de ejecución de auditorías, y son asignados los auditores a los procesos, haciendo entrega de la respectiva lista de verificación, lo cual queda registrado de la siguiente manera:

Acta de primera reunión de auditores internos: (ANEXO E)

Tabla 10: Designación de auditores-procesos a auditar

| PROCESO | AUDITOR |
|--------------------------------------|--|
| Dirección | Sandra Velasco (Coordinador ser alimentos) |
| Transporte | Luz Mery Sanchez (Aux calidad) |
| Servicio alimentación | Gloria Gomez (Bibliotecóloga) |
| Compras y mantenimiento | Carmenza Llanos |
| Student services | Lizeth Pinto (Aux Calidad) |
| Recursos humanos | Lizeth pinto (Aux Calidad) |
| Calidad y mejora continua | Sandra Velasco (Coordinador ser alimentos) |
| Admisiones | Omar Rojas (coordinador transporte) |
| Kindergarten | Gloria Gomez (Bibliotecóloga) |
| Elementary | Mariela Rojas (Docente) |
| Middle school and high school | Elicenia Bermidez (Docente) |
| Cocurricular-Banda | Mauricio Calderón (coordinador Calidad) |
| Cocurricular- Deportes | Mauricio Calderón (coordinador Calidad) |
| Tecnología | Mauricio Calderón (coordinador Calidad) |
| Biblioteca | Omar Rojas (coordinador transporte) |

Además, se registra lo estipulado en el plan de auditoría a ejecutar.

**PLAN DE AUDITORIA**Código: F08-008
Versión: 1
Página: 1 de 2

| Auditoria No | 2 | Fecha | Mayo 09 de 2014 | | | |
|---|---|--------------------------------|-----------------|----|---------------------------------|-------------|
| Objetivo: Revisar y hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008, por parte de todos los procesos que integran el SGC del colegio Panamericano. | | | | | | |
| Alcance: Formación Integral bilingüe, Inglés-Español, en modalidad mixta para los niveles de Kindergarten, Elementary y Middle-High School, desde K2 hasta Duodécimo grado. | | | | | | |
| Procesos a Auditar: Direccionamiento Estratégico, Transporte, Servicios de Alimentación, Compras y Mantenimiento, Student Services, Matriculas, Recursos Humanos, Calidad y Mejora Continua, Admisiones, Kindergarten, Elementary, Middle/High School, Co Curriculares, Tecnología. | | | | | | |
| Criterios de la Auditoria: Se procederá a ejecutar la revisión documental de cada proceso, teniendo como criterios y documentos de referencia los siguientes: Manual de Calidad, Normatividad Educativa, Listado Maestro de Documentos Internos y Externos, Listado Maestro de Registros, Normatividad Aplicable a los Procesos, Norma ISO 9001-2008 | | | | | | |
| Equipo Auditor: : Mauricio Calderón(coord calidad), Omar Rojas(Coord transporte), Carmenza Llano(Coord RRHH), Sandra Velasco(Coord serv alimentación), Luz Mery Sanchez(Aux RRHH), Elicenia Bermúdez(Docente),Ma Mariela Rojas(Docente), Lizeth Pinto(Aux calidad). | | | | | | |
| Reunión de Apertura | | Reunión de Cierre | | | Informe Final | |
| Fecha: Mayo 10 del 2016 | | Fecha: Julio 1 del 2016 | | | Fecha: Julio 4-5 de 2016 | |
| Hora: 8:00 am | | Hora: 02:00 pm | | | Hora: N/A | |
| DESCRIPCION DE ACTIVIDADES | | | | | | |
| Proceso a Auditar | Auditado | Auditor | Fecha | | | Hora |
| | | | D | M | A | |
| Direccionamiento Estratégico | John Hickey (Rector) | Sandra Velasco | 20 | 06 | 2016 | 03:00 p. m. |
| Transporte | Omar Rojas (Coordinador de Transporte) | Luz Mery | 20 | 06 | 2016 | 09:00 a. m. |
| Servicios de Alimentación | Sandra Velasco (Coordinadora de Servicios de Alimentación) | Gloria Gomez | 27 | 06 | 2016 | 07:00 a. m. |
| Compras y Mantenimiento | Mauricio Calderón (Coordinador compras y mantenimiento) | Carmenza Llanos | 27 | 06 | 2016 | 10:00 a. m. |
| Student Services | Janeth Plata (Coordinadora Student Services) | Lizeth Pinto | 19 | 05 | 2016 | 09:00 a. m. |
| Recursos Humanos | Carmenza Llano (Coordinadora de Recursos Humanos) | Lizeth Pinto | 13 | 05 | 2016 | 08:30 a. m. |

| | | | | | | |
|---|--|-------------------|----|----|------|-------------|
| Calidad y Mejora Continua | Henry Calderon (Coordinador de Calidad) | Sandra Velasco | 28 | 06 | 2016 | 09:00 a. m. |
| Admisiones | Maria Consuelo Duran (Coordinadora de Admisiones) | Omar Rojas | 28 | 06 | 2016 | 11:00 a. m. |
| Kindergarten | Barry Gilman (Principal) | Gloria Gomez | 17 | 06 | 2016 | 11:00 a. m. |
| Elementary | Daniel Yamasaki (Principal) | Mariela Rojas | 2 | 6 | 2016 | 07:30 a. m. |
| Middle/High School | Daniel Yamasaki (Principal) | Elicenia Bermudez | 2 | 6 | 2016 | 10:15 a. m. |
| Co-curriculares (Banda) | Gustavo Mantilla (Director Banda) | Mauricio Calderón | 18 | 5 | 2016 | 07:00 a. m. |
| Co-curriculares (Deportes) | Joani Cornejo (Director Atletico) | Lizeth Pinto | 27 | 5 | 2016 | 02:00 p. m. |
| Tecnología | Robert Kenevan (Director de Tecnología) | Mauricio Calderón | 12 | 5 | 2016 | 10:00 a. m. |
| Biblioteca | Gloria Gomez (Bibliotecologa) | Omar Rojas | 29 | 6 | 2016 | 02:30 p. m. |
| Elaboro: Henry Mauricio Calderon Barajas (Coordinador de Calidad) | | | | | | |

Figura 12: Plan de auditoría. Fuente: colegio PANAMERICANO (2016)

Como parte Final y posterior a las respectivas realizaciones de auditorías se llega al informe de auditoría, recalando que se les brindó asesoría y apoyo a las nuevas auditoras internas docentes.

Informe auditoría interna- 2016 (ANEXO F)

De este informe, en el cual se tiene hallazgos de conformidad y no conformidad de cada una de las auditorías, se hace un resumen, tomando todos los hallazgos no conformes encontradas plasmándolos en la siguiente tabla:

Tabla 11:
Hallazgos no conformes de auditoría interna

| PROCESO | HALLAZGO NO CONFORME |
|--------------------------|---|
| Transporte | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar copias de seguridad de la información manejada por este proceso- por parte de tecnología. • Crear estrategia que permita identificar el tiempo de caducidad de documentos referentes a conductores y a busetas. • Actualizar indicadores |
| Servicio de Alimentación | <ul style="list-style-type: none"> • Crear estrategia de comunicación con los demás procesos del colegio • Eliminar formatos obsoletos • Actualización del mantenimiento preventivo. |
| Recurso Humano | <ul style="list-style-type: none"> • Compromiso con lo referente al conocimiento en política y objetivos de calidad • Verificar que los documentos como instructivos y formatos que tiene actualmente son necesarios y se encuentran actualizados. • Conocer la metodología para la creación de manual de funciones, y como fueron determinados los niveles de educación, formación necesarios en cada cargo. • Actualizar los indicadores del proceso. |
| Kindergarten | <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que el personal de esta sección, utilice los formatos con una adecuada codificación. • Revisar el control del proceso que especifica: “autoevaluación periódica del alumno” |
| Co-curriculares-Deportes | <ul style="list-style-type: none"> • Revisar la actividad que tiene como: evaluación de proveedores, ya que no se tiene claro. |
| Tecnología | <ul style="list-style-type: none"> • Se debe realizar una capacitación sobre el sistema de gestión y su importancia al personal de esta área |

Se concluye que a pesar de que se realizó revisión de la documentación, se encuentra manejo inadecuado de estos, es por esto que se decide realizar reuniones con los procesos en lo que se encontró ese tipo de problemas y explicar la importancia de asegurar el buen manejo de la documentación, y además se encontraron estrategias en algunos procesos para abarcar las observaciones de las auditorías:

Tabla 12:
Acciones realizadas para hallazgos no conformes

| PROCESO | OPORTUNIDADES DE MEJORA | ACCIÓN REALIZADA |
|---------------------------|--|--|
| Transporte | <ul style="list-style-type: none"> • Crear estrategia que permita identificar el tiempo de caducidad de documentos referentes a conductores y a busetas | Se deja el manejo de la documentación en un Excel, con aviso de caducidad, lo cual será manejado por la auxiliar de transporte. |
| Co-curriculares- Deportes | <ul style="list-style-type: none"> • Revisar la actividad que tiene como: evaluación de proveedores, ya que no se tiene claro. | Es eliminada esta actividad de la caracterización del proceso, pasa a ser actividad del proceso de compras, con el apoyo de deportes. |
| Tecnología | <ul style="list-style-type: none"> • Se debe realizar una capacitación sobre el sistema de gestión y su importancia al personal de esta área | Se realiza una reunión con el personal de tecnología, donde se explica minuciosamente las generalidades del SGC, además se revisa de nuevo en conjunto la documentación, con lo cual se elimina y se codifican formatos con respecto a inventario. |

Se realizan reuniones con los coordinadores y principales de las secciones, tratando los conceptos básicos del sistema de gestión de calidad, planteando los siguientes objetivos:

- Despertar en la personal cultura de calidad, encaminada al cumplimiento.
- Dar a conocer los conceptos básicos para ser aplicados en el día a día de sus labores
- Orientar al personal a tener claro la visión, misión, política y objetivos de calidad que se desarrollan en la institución
- Guiar en el conocimiento necesario para el desarrollo de la documentación y así apropiarse de su adecuado manejo.

Esta actividad se desarrolló con el apoyo de material didáctico como lo es el folleto, donde se integró las cuestiones generales del sistema

Folleto de Generalidades del Sistema de Gestión de Calidad (ANEXO G)

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1. Conclusiones:

- Se logró cumplir con el plan de mejoramiento establecido, actualizando cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, encontrando estrategias para abarcar las observaciones obtenidas en la última auditoría externa realizada.
- El establecer una metodología de identificación del riesgo en el servicio prestado, dio lugar a que se detectaran varias acciones preventivas, lo cual lleva a evitar el incumplimiento en requisitos propios de la norma ISO 9001:2008
- A pesar de que algunos responsables de procesos mostraron resistencia al cambio, se logró concientizar de la importancia que tiene el Sistema de Gestión de calidad en la institución y cómo este repercute en el mejoramiento del servicio prestado.
- Se logró aclarar dudas con respecto a documentación propia de los procesos a principals que no tenían muy claro el tema del Sistema de Gestión de Calidad, dado a que cuentan con poco tiempo de labor en el colegio, y su relación con el Sistema no había sido muy estrecha.
- Se logró verificar el estado de la documentación en cada uno de los procesos, eliminando, modificando o creando en determinados casos, velando así por el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Se evidencia por medio de la auditoría interna realizada, el mejoramiento que el Sistema de Gestión ha tenido a lo largo del tiempo y su estado de cumplimiento con los requisitos propios establecidos en la norma ISO 9001:2008.

9.2.Recomendaciones

- Es indispensable el acompañamiento de la alta dirección en los procesos de actualización y mejora continua del Sistema de gestión de calidad.
- Se recomienda dar a conocer los resultados de las auditorías tanto internas como externas a los encargados de los procesos, ya que esto lleva a que el personal tenga claro los aspectos por mejorar adquiriendo compromiso.
- Dar un mayor seguimiento y constante asesoría al proceso de tecnología, dado a que está un proceso de sensibilización con lo referente al Sistema de Gestión de calidad.
- Hacer reconocimiento verbal y escrito a los encargados de los procesos en los que se encuentra un compromiso evidente con el Sistema de Gestión de calidad, informado sobre la efectividad de la gestión con respecto al cumplimiento de los requisitos propios de la norma ISO 9001:2008, generando así motivación en este personal para seguir con el mejoramiento continuo.
- Realizar capacitaciones seguidas al personal en general, no solo a los responsables de los procesos dado a que para un efectivo cumplimiento de los objetivos y política de calidad se necesita del compromiso de la comunidad en general.
- Sería adecuado que los auditores internos del COLEGIO PANAMERICANO, que no tengan experiencia, antes de realizar la auditoría que les corresponde, realicen acompañamientos a auditores con experiencia para que así puedan tener más claro el paso a paso de una auditoría.

Lista de Referencias

Araque Bayona , A. M. (2008). *Diseño, implementación y evaluación del sistema de gestión de calidad-COLEGIO COOPERATIVO COMFENALCO*. Bucaramanga.

calidad, A. E. (2016). *AEC-asociación Española para la Calidad*. Obtenido de AEC-asociación Española para la Calidad:
<http://www.aec.es/web/guest/formacion/catalogo/listado/for0052>

Colegio Panamericana . (s.f.). Obtenido de
http://www.panamericano.edu.co/colpanamericano/index.php?option=com_content&view=article&id=59&Itemid=55

Gerencia.com. (2014). *Gerencia.com*. Obtenido de Gerencia.com:
<http://www.gerencia.com/ciclo-phva.html>

Gonzales, H. (20 de Julio de 2016). *Calidad y Gestión* . Obtenido de Calidad y Gestión :
<https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mejora-de-procesos/>

internacional, I. (17 de Julio de 2013). *REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTION*. Obtenido de REGLAMENTO DE LA CERTIFICACIÓN ICONTEC DE SISTEMAS DE GESTION:
<http://www.icontec.org/Ser/EvCon/Documentos%20compartidos/Reglamento%20Certificacion%202013%2007%2026.pdf#search=definici%C3%B3n%20certificado>

ISO, C. (2006). *Online Browsing Platform(OBP)*. Obtenido de
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:17021:ed-2:v1:es>

Jaimes, A. (s.f.). Obtenido de
http://www.panamericano.edu.co/colpanamericano/index.php?option=com_content&view=article&id=125&Itemid=21

Mateo, R. j. (18 de Diciembre de 2009). *Suprema Qualitas*. Obtenido de Suprema Qualitas:
<http://qualitytrends.squalitas.com/index.php/item/118-sistemas-de-gestion-de-la-calidad-un-camino-hacia-la-satisfaccion-del-cliente-parte-ii>

Organización Internacional de Normalización. (2005). *Sistema de Gestión de calidad-fundamento y Vocabulario* . Obtenido de Sistema de Gestión de calidad-fundamento y Vocabulario :
http://www.unc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf

Ortiz Herrera, H. (24 de mayo de 2011). *Sistemas y calidad total.com* . Obtenido de Sistemas y calidad total.com: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>

panamericano, A. d. (s.f.). *colegio panamericano*. Obtenido de colegio panamericano:
<http://www.panamericano.edu.co/colpanamericano/>

Prodecon S.A. (2016). *Prodecon S.A.* Obtenido de Prodecon S.A.:
<http://www.prodecon.com.co/html/boletin-calidad8.htm>

ROjas, & Rojas, O. (s.f.). *Colegio Panamericano* . Obtenido de
[http://www.panamericano.edu.co/colpanamericano/index.php?option=com_content
&view=article&id=125&Itemid=21](http://www.panamericano.edu.co/colpanamericano/index.php?option=com_content&view=article&id=125&Itemid=21)

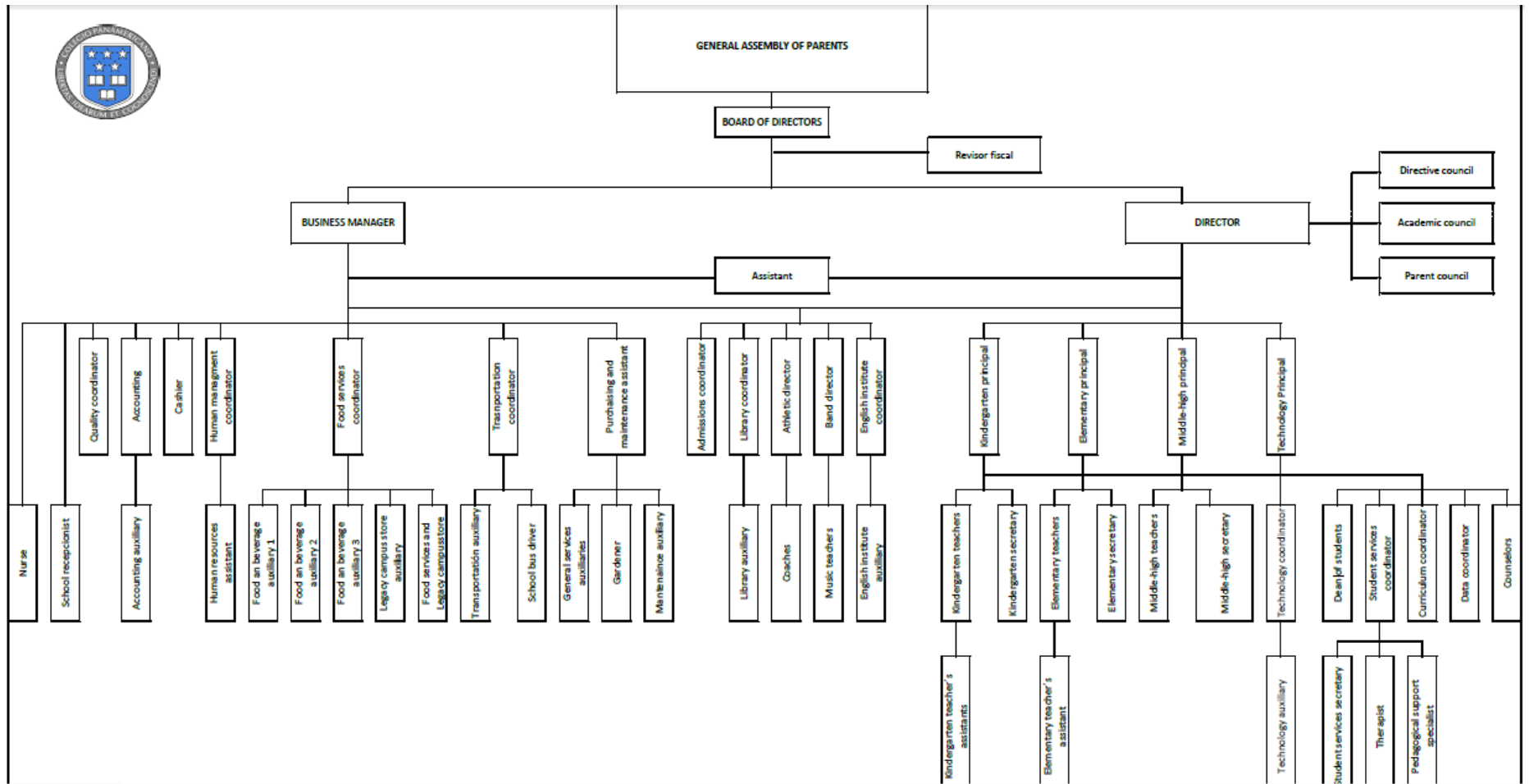
Salazar Suarez, L. P., & Durán Bautista, Z. V. (2011). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, PARA LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA "COLEGIO DE SANTANDER" BAJO LOS LINEAMENTOS DE LA NORMA 9001:2008*. Bucaramanga.

Torres Vasquez, D. A. (2013). *PROPUESTA DE MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL*. Medellín .

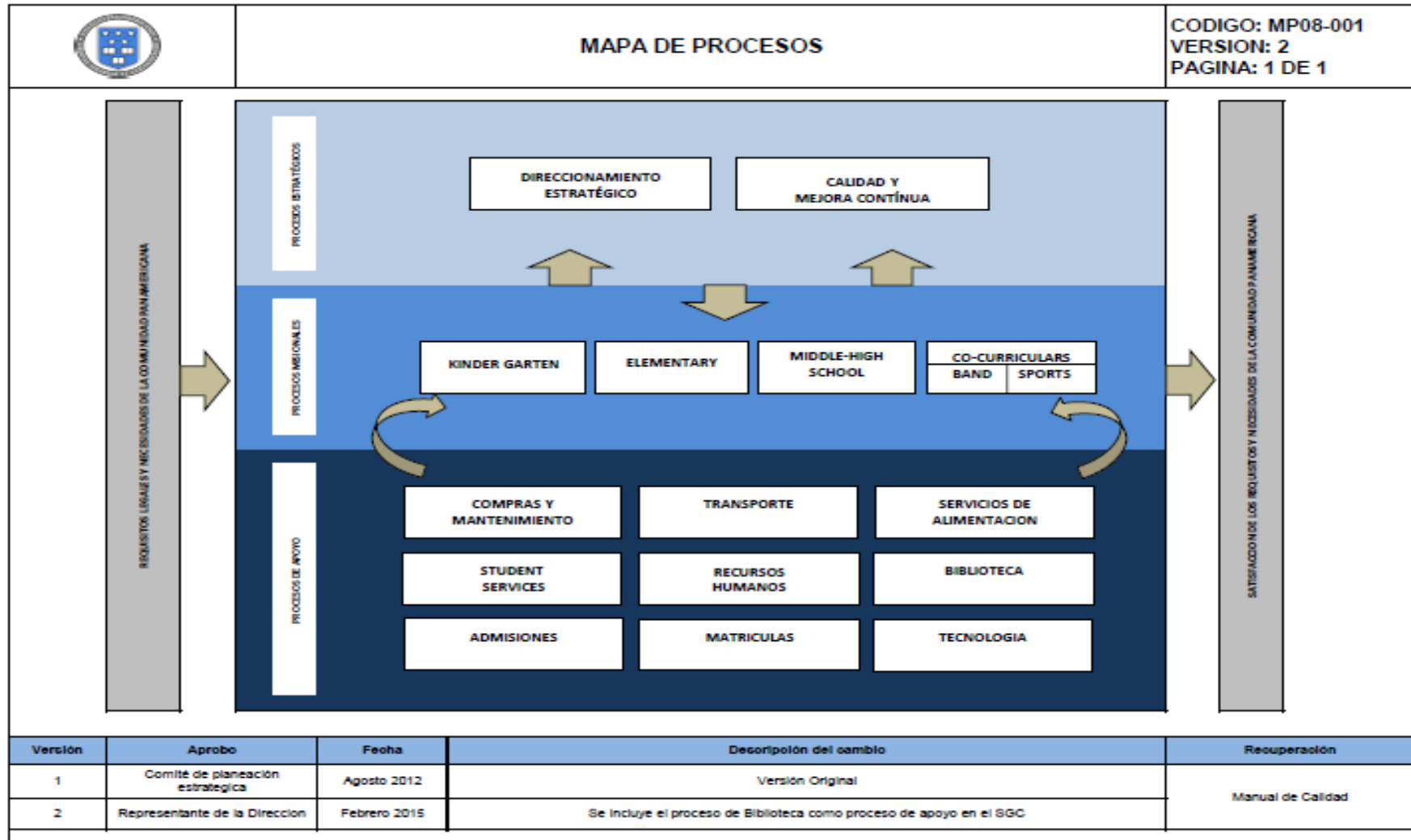
Universidad de Santiago de Chile. (s.f.). *Universidad de Santiago de Chile*. Obtenido de Universidad de Santiago de Chile: <http://dca.usach.cl/conceptos-iso>

ANEXOS

ANEXO A: Organigrama del COLEGIO PANAMERICANO.



ANEXO B: Mapa de procesos COLEGIO PANAMERICANO



ANEXO C: Carta cambio de alcance del Sistema de Gestión de Calidad

PBX: (577) 6386213 - Fax: (577) 6396970

Floridablanca junio 07 de 2016.

Estimado(a):
Autoridad de Proceso del Sistema de Gestión de Calidad.
Corporación Colegio Panamericano.

Asunto: Cambio en la redacción del alcance del Sistema de Gestión de Calidad

La presente comunicación tiene por objeto poner en su conocimiento lo siguiente:

Por recomendación de la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación de Colombia), ente que regula el funcionamiento de la organización SGS, empresa que certifico nuestra institución. Se ha realizado un cambio al alcance de nuestro sistema de gestión de calidad. Dicho cambio es en la redacción del mismo, por lo que su finalidad es hacer de él un alcance más entendible a cualquier ente o persona que lo conozca por primera vez.

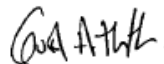
Nuestro anterior alcance: Prestación del servicio de formación integral bilingüe, inglés-español, en modalidad mixta para los niveles de kindergarten, elementary y middle-high school, desde K2 hasta duodécimo grado.

Nuestro nuevo alcance: **Prestación de servicios de educación en modalidad mixta para los niveles de preescolar, primaria y secundaria con énfasis en formación bilingüe.**

Agradezco hacer extensivo este comunicado con todos los funcionarios vinculados a su proceso.

Cordialmente.


Henry Mauricio Calderón Barajas
Coordinador de Calidad





ANEXO D: Lista de verificación actualizada del proceso de transporte

| Numeral | Aspecto | Cumplimiento | | Evidencia/Observación |
|---------|--|--------------|----|-----------------------|
| | | si | no | |
| 4,1 | Cómo se identifica tu proceso para que los demás puedan conocer de él? | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 4,2 | Me podría explicar brevemente en que consiste la política y los objetivos de calidad del colegio? | | | |
| | Como le dio a conocer el colegio esta política y esos objetivos? | | | |
| | ¿Cuenta con procedimientos, instructivos o políticas documentadas para asegurarse de la eficaz operación y control de sus actividades? | | | |
| 4,2,3 | Los documentos utilizados en el proceso , están identificados en el sistema de gestión de calidad? | | | |
| | Como aprueba y controla toda esa documentación para evitar que se usen documentos con versiones no aprobadas o no actualizadas? | | | |
| | ¿Emplea documentos de origen externo para la prestación del servicio? | | | |

| | | | | |
|-------|--|--|--|--|
| 5,2 | ¿Cómo determina los requisitos de los padres de familia frente a la prestación del servicio? | | | |
| | ¿Mide la satisfacción de padres de familia y alumnos con respecto a la prestación del servicio? | | | |
| 5,5,3 | ¿Cómo se tramita una sugerencia, queja, reclamo o felicitación relacionada con la prestación del servicio? | | | |
| | Como mides la eficacia de esos canales de comunicación? | | | |
| 6,1 | ¿Se han adoptado cambios frente a la prestación del servicio como producto de la medición de la satisfacción de padres de familia y alumnos? | | | |
| 6,3 | ¿Cómo se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio? | | | |
| 7,1 | ¿Cómo llevas a cabo la planificación de la prestación del servicio? | | | |
| | Tomando en consideración que gran parte del servicio de transporte escolar es subcontratado. ¿Cómo se identifican y controlan las actividades necesarias para dicha subcontratación? | | | |
| | ¿Qué requisitos legales o reglamentarios debe cumplir el colegio durante | | | |

| | | | | |
|-------|--|--|--|--|
| | la prestación del servicio? ¿Los tienes identificados? | | | |
| 7,2,2 | ¿Cómo revisas los requisitos relacionados con el servicio antes de prestarlo? | | | |
| | Quando existen cambios en las condiciones de la prestación del servicio. ¿Cómo los comunicas a las partes afectadas? Ejemplo: Padres de familia, secretarias de sección o principals? | | | |
| | ¿Conservas algún tipo de registro que avale dichas modificaciones? | | | |
| | ¿Cómo aseguras que el colegio tiene la capacidad para cumplir con los requisitos relacionados con el servicio? | | | |
| 7.4 | Tu eres una de las personas facultadas para la compra de bienes y/o servicios en el colegio, específicamente lo relacionado con las busetas que son propiedad del colegio. ¿Cómo es el procedimiento que debes seguir para llevar a cabo esas compras? | | | |
| | ¿Cómo verificas el estado de los bienes y/o servicios que adquieres? | | | |
| | ¿Cómo seleccionas y evalúas esos proveedores? | | | |

| | | | | |
|-------|--|--|--|--|
| | | | | |
| 7,5,4 | ¿Cómo se administra y/o se custodia la información relacionada con los padres de familia y alumnos. Ejemplo: Dirección de residencia, teléfonos de contacto? | | | |
| 8,1 | ¿Que acciones correctivas, preventivas y de mejora se han implementado en tu proceso durante el año académico en curso? | | | |
| 8,2,3 | Me podría explicar en qué consisten los indicadores de tu proceso? | | | |
| | ¿Está definida la responsabilidad y la frecuencia para la realización del seguimiento de los indicadores? | | | |
| | Que acciones se han adoptado como producto de los resultados de la medición de los indicadores? | | | |

ANEXO E: Acta de primera reunión de auditores internos

| | | |
|---|-------------|--|
|  | ACTA | CODIGO: F08-001 VERSION: 1 PAGINA: 2 de 4 |
|---|-------------|--|

cuenta con la autoridad encargada de los mismos. Como novedad para este año escolar se cuenta con docentes en el equipo auditor por lo que la sugerencia desde la coordinación de calidad es que las profesoras Rojas y Bermúdez auditen los procesos de Elementary y Middle - High School, por tener más afinidad con las actividades misionales de la institución. Mariela se muestra de acuerdo y escoge el primero de estos procesos, por lo que Elicenia es asignada para auditar el proceso liderado por el señor Daniel Yamasaki, como el proceso académico restante es al que pertenecen las mencionadas docentes, es decir Kindergarten, la persona designada para su revisión es Gloria Amparo Gómez por desempeñar funciones que están más ligadas con él.

Mauricio Calderón prosigue enlistando los procesos que aún deben ser auditados y comenta que en años anteriores la asignación se realizaba mediante sorteo, pero para este año cada auditor podrá escoger un proceso. Una vez la selección ha culminado, la auditoria interna se realizará de la siguiente manera:

| Proceso | Auditor |
|---|---------------------------|
| Direccionamiento Estratégico (Rectoría) | Sandra Milena Velasco |
| Transporte | Luz Mery Sánchez |
| Servicios de Alimentación | Gloria Amparo Gómez |
| Compras y Mantenimiento | Carmenza Llano |
| Student Services | Lizeth Pinto Jerez |
| Recursos Humanos | Lizeth Pinto Jerez |
| Calidad y Mejora Continua | Sandra Milena Velasco |
| Admisiones y Comunicaciones | Omar Alberto Rojas Duran |
| Kindergarten | Gloria Amparo Gómez |
| Elementary | Mariela del Rosario Rojas |
| Middle-High School | Elicenia Bermúdez |
| Co Curriculares (Banda y Deportes) | Henry Mauricio Calderón |
| Tecnología | Henry Mauricio Calderón |
| Biblioteca | Omar Alberto Rojas |

Una vez se han definido las responsabilidades con respecto a los procesos a auditar el segundo tema es abordado, los contenidos de las listas de verificación para este año académico han variado explica el coordinador de calidad, las preguntas estarán



ACTA

CODIGO: F08-001
VERSION: 1
PAGINA: 3 de 4

divididas en dos grandes grupos: Las de carácter general y las específicas por proceso. Cada pregunta está vinculada a un numeral de la norma y el objetivo con esta división es obtener evidencias más puntuales sobre las actividades, controles e indicadores que se manejan en cada uno de los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad del colegio. Se explica esta situación con un par de ejemplos para que los pormenores queden más claros. Se indaga si se tiene alguna pregunta al respecto y los asistentes manifiestan que no, que todo ha quedado claro.

Como tercer punto de la reunión, se menciona que el rango de tiempo para la realización de las quince (15) auditorias es el mes de mayo hasta la fecha en la que el cuerpo docente salga a disfrutar de su periodo vacacional, es decir la primera quincena del mes de junio; En este punto interviene Gloria Amparo Gómez y comenta que para ella algunas fechas son un poco difíciles de atender por encontrarse liderando el Senior Project. Ante esta situación, Omar Rojas (Coordinador de Transporte) propone que se agende una fecha límite para la entrega de los informes, y que teniendo en cuenta esta fecha los auditores agenden las respectivas visitas a cada uno de los procesos. Los presentes en la reunión se mostraron de acuerdo con la opción planteada por lo que las fechas para la entrega de los informes quedaron estipuladas de la siguiente manera:

- Primera fecha: Junio 07
- Segunda fecha: Junio 30

Sandra Velasco menciona que es pertinente que el coordinador de calidad envíe un correo electrónico a las autoridades de los procesos aclarando que se iniciara el proceso de auditoria, y que se especifique que proceso auditara cada auditor, haciendo énfasis en que cada miembro del equipo auditor se contactara con dichas autoridades para fijar la fecha exacta. El coordinador de calidad considera pertinente esta solicitud y se compromete a enviar dicho email en el transcurso del día.

Sin otro particular por tratar o duda por aclarar se da por terminada la reunión siendo las 3:45 pm.



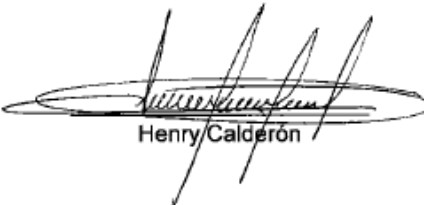
ACTA

CODIGO: F08-001
VERSION: 1
PAGINA: 4 de 4


Sandra Velasco


Omar Rojas


Mariela Rojas


Henry Calderón


Gloria Gómez


Lizeth Pinto


Luz Mery Sánchez

ANEXO F:Acta de primera reunión de auditores internos

| INFORME DE AUDITORÍA INTERNA- 2016 | | | |
|--|------------------|--|-------------------|
| OBJETIVO: Revisar y hacer seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 9001: 2008, por parte de los procesos que integran el SGC del COLEGIO PANAMERICANO. | | ALCANCE: Aplica para los procesos: Direccionamiento estratégico-dirección, transporte, servicios de alimentación, compras y mantenimiento, student services, recursos humanos, calidad y mejora continua, admisiones, kindergarten elementary, MS&HS, co-curriculares banda. Deportes, tecnología y biblioteca. | |
| EQUIPO AUDITOR: Mauricio Calderón(coord calidad), Omar Rojas(Coord transporte), Carmenza Llano(Coord RRHH), Sandra Velasco(Coord serv alimentación), Luz Mery Sanchez(Aux RRHH), Elicenia Bermúdez(Docente),Ma Mariela Rojas(Docente), Lizeth Pinto(Aux calidad). | | | |
| CRITERIOS DE AUDITORÍA: Se procederá a ejecutar la revisión documental de cada proceso, teniendo como criterios y documentos de referencia los siguientes: Manual de Calidad, Normatividad Educativa, Listado Maestro de Documentos Internos y Externos, Listado Maestro de Registros, Normatividad Aplicable a los Procesos, Norma ISO 9001-2008. | | | |
| De acuerdo con el cronograma del Sistema de Gestión de Calidad se estableció que durante los meses de mayo y junio se realizarían las respectivas auditorías internas, como ya fue mencionado, los procesos de coordinación financiera y administrativa y el proceso de matrículas no fue auditado, dado a que la persona encargada de estos se encontraba en proceso de renuncia. | | | |
| PROCESO | AUDITOR | PROCESO | AUDITOR |
| Direccionamiento estratégico | Sandra Velasco | Kindergarten | Gloria Gomez |
| Transporte | Luz Mery Sanchez | Elementary | Mariela Rojas |
| Serv de alimentación | Gloria Gomez | MS&HS | Elicenia Bermudez |
| Compras y Mantenimiento | Carmenza Llanos | Co.curricular(Banda) | Lizeth Pinto |

| | | | |
|---------------------------|----------------|---------------------------|--------------|
| Student services | Lizeh Pinto | Co-curriculares(Deportes) | Lizeth Pinto |
| Recursos Humanos | Lizeth Pinto | Tecnología | Lizeth Pinto |
| Calidad y mejora continua | Sandra Velasco | Biblioteca | Omar Rojas |
| Admisiones | Omar Rojas | | |

Los procesos de, deportes y tecnología, los cuales según el cronograma serían auditados por el coordinador de calidad, pasan a ser delegados a la Auxiliar de calidad.

HALLAZGOS:

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

DIRECCIÓN:

- Se tienen claros los aspectos de planificación y elaboración de los planes estratégicos, de acuerdo a los requerimientos y objetivos de los diversos procesos
- Se evidencia que todos los procedimientos se realizan acorde con la misión, propósito y política de calidad del colegio
- Los resultados de la encuesta de gestión se examinan con el equipo administrativo y se buscan soluciones conjuntas para optimizar el funcionamiento de todos los procesos.
- El plan estratégico se está desarrollando junto con el equipo administrativo para un periodo de cinco años, este plan propende por la mejora continua de la institución y es cuidadosamente supervisado para garantizar que todos los procesos del colegio sean evaluados y medidos oportunamente, y se tomen las acciones correctivas o preventivas necesarias.
- Las necesidades de la comunidad educativa se atienden siguiendo los canales de comunicación establecidos, por lo tanto, existe un trabajo constante e integrado de la dirección y el equipo administrativo primario y extendido que garantiza que los requerimientos de la comunidad tengan el adecuado manejo.
- La dirección junto al equipo administrativo y los directivos de cada proceso, se encarga de llevar a cabo las estrategias y planes de mejoramiento formulados tanto por la Junta directiva como por la asamblea General.
- Los resultados de los diferentes programas y procesos realizados a lo largo del año escolar se condensan en el Anual Report y el Complete Assessment Report, Informes que son socializados con los padres de familia, alumnos y funcionarios.

TRANSPORTE

- Se encuentra que se tiene clara la política y cuestiones generales del sistema de gestión de calidad.
- Se evidencia que no se realizan copias de seguridad de la información del área, lo cual podría generar una pérdida total de los datos. Se debe establecer una programación semestral y/o anualmente del Backup de la información más relevante
- Se dificulta llevar un seguimiento de la vigencia de la documentación propia de los buses y

conductores, por esto se aconseja establecer una estrategia preventiva.

- Aun cuando se encuentran registradas las horas de llegada de cada una de las rutas en el formato establecido y en medio digital, se encontró que estas no se encuentran totalizadas y por lo tanto no se ha calculado el indicador. Para dar cumplimiento al indicador de proceso se recomienda totalizar los datos que corresponden a las horas de llegada de las rutas, de acuerdo con la ficha técnica del mismo
- Se encuentra que las SQR se encuentran registradas y tramitadas, sin embargo, no se encuentran totalizadas de acuerdo con la ficha técnica del mismo. Para dar cumplimiento al indicador de proceso se recomienda totalizar los datos correspondientes al indicador

SERVICIO DE ALIMENTACIÓN:

- Se evidencia un profundo manejo de su proceso y claro conocimiento de la política de calidad.
- Todas las actividades que se llevan a cabo cuentan con los debidos instructivos y los formatos se diligencian y almacenan adecuadamente.
- Existe un claro engranaje que inicia en la planificación de la minuta continuando con la compra y recepción de víveres e insumos necesarios para la producción de los alimentos. Este proceso está puntualmente diseñado y supervisado lo que facilita la ejecución de todos los procedimientos relativos al servicio.
- Se lleva adecuadamente el plan de saneamiento básico en cuanto a limpieza, desinfección, control de plagas y control de residuos sólidos
- Es importante fortalecer la comunicación con las secciones, para que informen oportunamente las ausencias de un grupo completo (por ejemplo, cuando salgan a charlas, visitas a universidades, convivencias, salidas pedagógicas) para evitar que se produzcan más alimentos de los necesarios.
- La auditada estableció como acción de mejora, elaborar una lista de chequeo para el control de residuos, estableciendo una frecuencia de aplicación.
- Se sugiere eliminar el formato F03-004 “retroalimentación de los padres de familia” pues no se utiliza
- Es necesario realizar la actualización del plan de Mantenimiento preventivo correspondiente al año escolar 2015-2016

COMPRAS:

- Se evidencia la selección de cada uno de los proveedores activos del colegio con la cual cuenta con 4 criterios : precio, forma de pago, experiencia y localización; junto con sus respectivas evaluaciones (F04-006) las cuales se realizan de acuerdo a lo estipulado en la política (PO4-001) donde se realizan de acuerdo al proveedor es decir si se le hacen compras prioritarias es semestral o por compras generales anualmente, por cada evaluación se esta enviando a los proveedores los resultados obtenidos esto se tiene soportado en la carpeta de compras.
- Se evidencia con un cronograma de compras el cual esta disponible en google a través de la aplicación de Drive donde están subidas las fechas en las cuales se deben hacer los pedidos, este cronograma solo es visto por los encargados en solicitar los pedidos. La recepción de los pedidos es realizada por el coordinador de Compras y Mantenimiento, el cual verifica que estén con los requerimientos solicitados, el soporte de que el producto es conforme es el pago de la misma, si por alguna razón presenta un faltante hasta que no es recibido por el colegio no se gira el pago. El tiempo para cumplir en la entrega de un producto es de 8 días por parte del proveedor.
- Se cuenta con dos indicadores los cuales miden el proceso de compras estos son el de satisfacción de cliente interno y el otro es el de la evaluación de proveedores.

MANTENIMIENTO:

- Se encuentra con un cronograma, el cual es establecido por cada una de las solicitudes de mantenimiento que se realizan en cada sector, estas se programan para las vacaciones de semana santa y en mitad de año finalizando el año académico, para evitar que los estudiantes tengan inconvenientes con el ruido. Cuando las solicitudes son 1 o 2 se realiza a través de correo electrónico y si son más de tres se utiliza el formato (F04-007) esto es guiado por un instructivo (I04-003); para estos servicios de mantenimiento se requiere de personal en algunos casos externos es decir de mayo complejidad.
- Se evidencia que el programa de plagas y roedores contratado por el proveedor PALMERASJUNIOR el cual adjunta el cronograma de las respectivas inspecciones y el diagnostico, el cual está al año académico.
- Para controlar la satisfacción del requerimiento de mantenimiento, se está llevando un formato donde se le hace el seguimiento desde que surge el requerimiento hasta su ejecución total; se aconseja hacer una acción de mejora donde se codifique e ingrese al Sistema de Gestión de Calidad, debido a que se encuentra soporte de que la acción fue realizada, junto con la fecha.

RECURSOS HUMANOS:

- Se evidencia que a la auditada se le dificulta explicar brevemente en que consiste la política y objetivos de calidad, a pesar de que menciona que el colegio se los dio a conocer en la inducción realizada para su cargo.
- Se encuentra en la documentación perteneciente al proceso, instructivos obsoletos, los cuales no son utilizados actualmente (I07-002, I07-003), además formatos obsoletos (F07-002; F07-003; F07-004), esto dado a que la actividad relacionada con viáticos pasó a ser responsabilidad de la asistente ejecutiva, se encuentra que formatos como F07-005 no está siendo utilizado, dado a que esta solicitud se realiza por correo y el formato F07-020, no se tiene conocimiento, ni se ha utilizado.
- Se encuentra que no se cuenta con la conservación y protección de registros en digital, la auditada comenta que se está realizando la gestión para la conservación de los registros.
-
- Se encuentra que la auditada, no tiene claro, como se establecieron características, como: educación, formación en los manuales de funciones, ni cómo se determinan las competencias requeridas en cada cargo.
- Se encuentra que no se tienen actualizados los indicadores del proceso, además no se tiene claridad en el indicador: % de cumplimiento del plan de capacitación, por lo que se aconseja revisar indicadores históricos para realizar la respectiva medición y aclaración de este indicador

STUDENT SERVICES:

- Se evidencia que tiene claro en qué consiste la política de calidad y objetivos de calidad, además de cómo su proceso contribuye al cumplimiento de estos, realizando una breve explicación. Adicional a esto el grupo de trabajo menciona que son conscientes de la importancia de estos objetivos y política, por esto recomiendan que sería ideal por parte del proceso de gestión de calidad dar a conocer su importancia a todos los funcionarios del colegio
- Se evidencia que los registros, son debidamente almacenados, identificados y con fácil recuperación, las historias de cada estudiante que toma el servicio, son archivadas en AZ, y esto a su vez archivados en cajoneras, el tiempo de conservación se estima dependiendo al tiempo que el estudiante esté en el colegio, una vez el estudiante sea retirado, estos registros serán almacenados durante 3 años más en la oficina de student services, posteriormente serán archivados externamente.
- Se evidencia que los registros, son debidamente almacenados, identificados y con fácil

recuperación, las historias de cada estudiante que toma el servicio, son archivadas en AZ, y esto a su vez archivados en cajoneras, el tiempo de conservación se estima dependiendo al tiempo que el estudiante esté en el colegio, una vez el estudiante sea retirado, estos registros serán almacenados durante 3 años más en la oficina de student services, posteriormente serán archivados externamente.

CALIDAD Y MEJORA CONTINUA:

- El proceso de calidad se encuentra muy bien estructurado y con la totalidad de sus actividades descritas por medio de los instructivos y manuales con los que cuenta dentro del sistema de gestión de calidad.
- Se cuenta con un cronograma claro y detallado de las auditorías internas así mismo como de guías de entrevista junto con sus respectivos informes que facilita el desarrollo de las auditorias y permite establecer conclusiones a puntos específicos en cada uno de los procesos.
- Se identifica un fuerte seguimiento y acompañamiento a las acciones preventivas, correctivas y de mejora en cada uno de los procesos.
- Se cuenta con matrices de cumplimientos de requisitos legales e indicadores que permiten un manejo más sencillo de los aspectos que se deben tener en cuenta durante el desarrollo específico de las actividades en cada uno de los procesos

ADMISIONES:

- Se revisaron los soportes del empleo del formato F09-007 asistencia a los Open Doors. Se encontró que no se están diligenciando completamente. La información contenida allí es relevante para la medición del proceso. Se sugiere llevar especial cuidado con el completo diligenciamiento del formato en mención.
- De la auditoria del año anterior quedó que no lleva control de los documentos entregados a las familias que visitan el colegio y reciben la información de admisiones. Se encontró que el auditado lleva el control de las llamadas y de las familias referidas por otros como posibles aspirantes. Aun no se lleva el control de las visitas recibidas en el colegio. Se evidenció que se está llevando el control de las familias que vienen al Open Doors pero aún no se lleva control de a cuantas familias se les está entregando documentación de aplicación, cuantas traen la documentación completa, cuantos aspirantes pasan a comité y cuantos son admitidos o rechazadas. Se sugiere generar el mecanismo para poder llevar esta medición que puede llegar a ser muy valiosa para análisis de mercadeo y satisfacción del producto ofrecido por Colegio Panamericano.
- En el instructivo del procedimiento de admisiones se debe incluir el empleo del formato F09-009.
- Se revisaron las carpetas de los no admitidos que se llevan a lo largo de este año escolar. En el formato de aprobación de admisiones hay una casilla que se debe diligenciar de No Admitido. En las carpetas revisadas que no fueron admitidas no se encontró esta casilla diligenciada. Se sugiere llevar especial precaución en el manejo de estas carpetas y anexar el procedimiento del tratamiento de estas carpetas como, por ejemplo; cuanto tiempo las custodia el departamento de admisiones y posteriormente que se hace con esa información. Esto con el objetivo de garantizar la protección de la información de las personas que entregan carpetas diligenciadas

KINDERGARTEN-ELEMENTARY-MIDDLE AND HIGH SCHOOL

KINDERGARTEN

- Se evidencia fortaleza en los aspectos relacionados con la caracterización de su proceso. Tiene un claro manejo de las actividades a desarrollar en su sección y cuenta con las evidencias de cada

proceso.

- Elabora las supervisiones y evaluaciones de los docentes y hace seguimiento al proceso curricular y planeación a través de la plataforma Atlas y de las diferentes actividades que deben realizar los docentes revisando periódicamente el “Folder de documentación del docente”
- Revisar que se estén utilizando los formatos actualizados debidamente numerados pues uno de los hallazgos fue que la evaluación realizada al docente se elaboró en el formato que no tenía la numeración correspondiente. El formato si se encuentra codificado, pero no estaba en la carpeta de calidad, por lo tanto, se recomienda transcribir la información al formato actual
- En la caracterización del proceso aparece como parte de los controles de proceso la “autoevaluación periódica del alumno”. La auditada menciona que esta autoevaluación no se lleva a cabo pues los niños son muy pequeños para autoevaluarse, lo que ellos realizan a través de un formato adecuado a su edad es la evaluación de los docentes.

ELEMENTARY:

- El auditado identifica en que consiste el proceso que se realiza en la sección.
- EL auditado expresó haber tenido un conocimiento leve sobre los objetivos y la política de calidad. Este fue orientado por el Departamento de Calidad y luego revisados nuevamente a mitad de año escolar. El auditado cuenta con los documentos necesarios en el folder para asegurar la eficaz operación y control de sus actividades.
- Los documentos utilizados en el proceso están identificados con el sistema de gestión de calidad y si se requieren cambios en alguna versión son enviados al Departamento de Calidad. El auditado mantiene también en Google Drive cada carpeta de sus docentes donde socializa los formatos que se deben utilizar. También la secretaria tiene otros documentos en folder. El auditado manifiesta que los documentos de referencia no los tiene todos, pues unos son de manejo de otros Departamentos como Student Services
- Los canales utilizados para garantizar una comunicación eficaz so: el Protocolo establecido por el Colegio (Docente, Principal y/o Consejera, Rector), La plataforma de Google, Pagina Web del Colegio, Agenda del Estudiante, Comunicación vía mail o telefónica, Open House, Café con el Principal, Reuniones Interdisciplinarias, Informes Individuales.
- Los resultados de medición de los indicadores se hace una retroalimentación con la Comunidad.
- El análisis de los datos relacionados con el desempeño académico de los alumnos se maneja por la plataforma de Power School, el Formato Google, MAP, Lectura en inglés y Lectura Español. Los correctivos pertinentes para modificar la instrucción, la cual es formalizada por el docente

MIDDLE SCHOOL AND HIGH SCHOOL

- El auditado identifica en qué consiste el proceso que realiza en la sección de Middle and High School
- El auditado expresó brevemente en qué consiste la política y los objetivos de calidad del colegio, los cuales conoció a través del Director de Calidad.
- El auditado cuenta con los documentos necesarios para asegurar la eficaz operación y control de sus actividades
- Los documentos o formatos necesarios se almacenan de acuerdo a las necesidades específicas: Plataforma Power School, carpetas personales de los estudiantes (consejería y/o Student Services, documentos de Google Drive. No se maneja un tiempo límite para conservarlos porque depende de los procesos.
- Los indicadores del proceso están alineados con la Visión del colegio y se maneja una categoría por color para la verificación del logro de los mismos. Este proceso es actualizado por el principal de la sección, cada año, y se da a conocer a la Junta Directiva y al Rector. Si hay una falencia se levanta

una no conformidad.

CO-CURRICULARES-BANDA

- Se cuenta con un formato actualizado con todas las presentaciones que ha realizado la banda este documento reposa en la carpeta de calidad. Se complementa la documentación con videos y fotografías en la página y el canal de YouTube
- Se tiene digitalizado el inventario con los elementos de la banda. Este documento
- Al realizar la auditoría, teniendo como base la caracterización del proceso, se evidencia que todos los procedimientos se realizar muy ordenadamente, de acuerdo con la política de calidad del colegio, y cada uno de ellos es respaldado por la documentación necesaria ya sea en soporte físico como electrónico
- Se resalta la organización a través del sistema Acces el cual le permite tener compilada la información de los estudiantes, instrumentos, presentaciones, novedades y entre otros hace más fácil y fluida la comunicación con los padres
- Se sugiere hablar con la alta gerencia para que Banda tenga un presupuesto independiente (en el cual continúen aportando las diferentes secciones) pero que le permita optimizar sus recursos al conocer desde el principio con cuánto dinero puede contar.

CO-CURRICULARES-DEPORTES

- Se encuentra que relaciona los objetivos y política de calidad con el proceso que direcciona, de una manera breve argumentando que deportes es un complemento al servicio que presta el colegio, aportando así al cumplimiento de los objetivos.
- Con respecto a documentación se evidencia que cuenta con la necesaria para el adecuado desarrollo de las actividades, además están debidamente identificados y almacenados; los formatos se encuentran en carpetas ubicadas en la oficina de deportes, a la cual se dirigen cuando se necesita copia de un formato, esto con el fin de asegurar que se utilice la versión adecuada, además los registros son archivados en carpetas y guardados en cajoneras en la oficina de deportes.
- Se evidencian actas de reuniones, las cuales se realizan con el fin de socializar internamente en el proceso cualquier eventualidad, con respecto a la comunicación con los padres de familia se encuentra que se realiza vía correo electrónico ante cualquier eventualidad
- Se evidencia que no realiza evaluación de proveedores, cuestión que se tiene como actividad en la caracterización del proceso
- Se evidencia que no realiza evaluación de proveedores, cuestión que se tiene como actividad en la caracterización del proceso

TECNOLOGÍA:

- Con respecto al conocimiento en política y objetivos de calidad, se encuentra que el coordinador y auxiliar de tecnología, no tienen claro en qué consisten, además aseguran que el colegio Panamericano no les dio a conocer esta política y objetivos al ser contratados, ni posteriormente. El director de tecnología, por el contrario, asegura que sí se le dio a conocer por medio del coordinador de calidad, sin embargo, se dificulta explicarlos brevemente.
- Se evidencia que se tiene discrepancia entre los auditados con respecto a la utilización y existencia de los formatos propios del proceso, dado a que se utilizan formatos que el director de tecnología considera como obsoletos, y se manejan formatos digitales que no se encuentran identificados dentro del sistema de gestión de calidad.
- En cuestiones generales se encuentra que tecnología, no tiene claro en qué consiste el sistema

de gestión de calidad, dado a que no tiene conocimiento de política ni objetivos, además, se tiene dificultad con los formatos y documentación en general, no realiza una adecuada encuesta de satisfacción y no tiene actualizado los indicadores de procesos.

BIBLIOTECA:

- Se evidencio una planificación y distribución adecuada del presupuesto asignado por el colegio, para el área de Biblioteca.
- Se cuenta con un sistema de software muy completo, que realiza varias funciones, como lo es obtener datos estadísticos, inventarios, reporte de libros perdidos, reporte de los libros prestados, entre otros; logrando así un control exacto de toda la Biblioteca.
- Se evidencia que, al comenzar el año académico, se da una inducción a los estudiantes de primero a quinto, en la cual se les explica cómo se realiza la entrada al software, para que tengan información como lo es multas, libros disponibles, libros prestados, reservar libros, recomendar libros a otros estudiantes, entre otras cosas más.
- Se pudo observar que en la selección de libros hay participación, tanto de docentes para los libros a utilizar en sus materias, los estudiantes por medio de sugerencias realizadas en biblioteca y la Bibliotecóloga por medio de escoger que libros remplazar ya sea por su deterioro o recomendados por revistas, escogiendo así los libros más adecuados y asegurar una rotación continua de los mismos.
- Se evidencia el backup del software realizado por Destiny.
- Se evidencia claridad de las funciones que tiene que desempeñar de la coordinadora y el auxiliar de Biblioteca.
- Se evidencia una selección de proveedores, donde queda programado su respectiva evaluación.

CONCLUSIÓN GENERAL:

Se debe implementar un plan de acción generados por los hallazgos no conformes que se encuentran en el informe de auditoría.

ANEXO G: Folleto de Generalidades del Sistema de Gestión de Calidad

| | |
|-------------------------------------|--|
| PLAN EDUCATIVO INSTITUCIONAL | |
| PLAN ESTRATÉGICO | |
| OBJETIVOS DE CALIDAD | |
| POLÍTICA DE CALIDAD | |

| | | |
|----------------------------------|--------------------------------|--|
| COMPONENTE CONCEPTUAL | VISION Y PROPOSITO | |
| COMPONENTE PEDAGÓGICO | ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE | FORTALECIMIENTO DEL ESTUDIANTE |
| COMPONENTE ADMINISTRATIVO | GOBIERNO Y VIGILANCIA | COMPLIMIENTO DE DEBERES, LEGALES Y REGULATORIOS |

OBJETIVO PROCESOS ESTRATÉGICO

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

GARANTIZAR EL FUNCIÓNAMIENTO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO DEL COLEGIO, JUNTO CON LA PARTE DE SEGURIDAD DE LA SALUD

CALIDAD Y MEJORA CONTINUA


ADMINISTRAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL COLEGIO PANAMERICANO

DE APOYO

| | |
|--------------------------------|---|
| COMPRAS Y MANTENIMIENTO | ADQUIRIR PRODUCTOS Y SERVICIOS ADICIONALES CON LAS ESPECIFICACIONES DE QUIEN LOS SOLICITÓ, EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS, PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO FAVORABLES, BRINDAR UN MANTENIMIENTO QUE ASEGURE LA CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA |
| BIBLIOTECA | OFRECER MATERIALES Y SERVICIOS DE FORMACIÓN, INFORMACIÓN, RECREACIÓN Y CULTURA A LOS PROFESORES, ESTUDIANTES, PADRES DE |
| MATRICULAS | GARANTIZAR MATRICULAS DE LOS ESTUDIANTES MEDIANTE EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS. |
| ADMISIONES | BRINDAR ACOMPAÑAMIENTO A LOS ALUMNOS Y PADRES DE FAMILIA ADICIONALES DURANTE LA SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN |
| RECURSOS HUMANOS | GARANTIZAR QUE EL PERSONAL DEL COLEGIO SEA COMPETENTE CON BASE EN LOS REQUISITOS ORGANIZACIONALES Y DEL CLIENTE |
| TECNOLOGÍA | PROVEER SERVICIOS Y EL SOPORTE RELACIONADOS CON LAS TIC |
| SALIMENTACIÓN | SUMINISTRAR UNA ALIMENTACIÓN DE CALIDAD NUTRICIONAL, INOCUA SENSORIALMENTE AGRADABLE |
| TRANSPORTE | PRESTAR UN SERVICIO DE TRANSPORTE ESCOLAR DE CALIDAD, ACORDE CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE |
| STUDENT SERVICES | VELAR POR EL BIENESTAR ACADÉMICO, EMOCIONAL, FÍSICO Y SOCIAL DE TODOS LOS ESTUDIANTES DEL COLEGIO |

COLEGIO PANAMERICANO

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



ALCANCE

El sistema de Gestión de Calidad del Colegio Panamericano cumple los requisitos básicos establecidos en la norma ISO 9001:2008. Y su alcance establece:

La prestación de servicios de educación en modalidad mixta para los niveles de preescolar, primaria y secundaria con énfasis en formación bilingüe

POLÍTICA DE CALIDAD

En el colegio panamericano buscamos obtener la formación integral de nuestros estudiantes fomentando nuestras creencias e implementando procesos escolares y administrativos que mejoren continuamente, garantizando así el cumplimiento de los requerimientos propios, legales y reglamentarios.

OBJETIVOS DE CALIDAD

-Fomentar en el estudiante el liderazgo y el aprendizaje continuo, la responsabilidad social y su adaptabilidad, para que persigan sus sueños con pasión.

-Mejorar continuamente los procesos escolares y administrativos empleando herramientas de evaluación, seguimiento y control, estructurando y promoviendo dinámicas de formación y capacitación.

- Establecer metodologías para garantizar el cumplimiento de los requerimientos establecidos por el colegio, así como los requisitos legales y reglamentarios.

RELACIÓN POLÍTICA- OBJETIVOS— PROCESOS

