

**PROPUESTA MODELO DE LA NORMA NTC GP 1000:2009 EN LA  
INSTITUCION EDUCATIVA MARIA MONTESSORI**

**GESTIONADO POR: HERNAN DARIO QUINTANA VALDES “RECTOR”**

**REALIZADODO POR: CESAR IVAN PORTOCARRERO SIERRA**

**CON LA CORABORACION DEL EQUIPO DE CALIDAD DE LA  
I.E.M.MONTESSORI**

**MEDELLIN SEPTIEMBRE DEL 2012**

**ANTIOQUIA**

## CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	9
INTRODUCCIÓN	10
1. OBJETIVOS DEL TRABAJO	11
1.1. OBJETIVO GENERAL	11
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
2. GENERALIDADES DEL CENTRO DE PRÁCTICA	
2.1. RESEÑA HISTÓRICA	12-14
2.2. MISIÓN	15
2.3. VISIÓN	15
2.4. OBJETIVO INSTITUCIONALES	16
2.5. METAS INSTITUCIONALES	16
2.6. MODELO PEDAGOGICO INSTITUCIONAL	16
2.7. OBJETO SOCIAL	17
2.8. VALORES	17
2.9. PORTAFOLIO DE SERVICIOS	18
3. MARCO TEÓRICO	
3.1. HISTORIA DE LAS NORMAS ISO	19
3.2. CICLO DE LA MEJORA CONTINUA	23
3.3. INDICADORES DE GESTIÓN	24
3.4. GESTIÓN DEL RIESGO	25
3.5. METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	26-27
4. PLANEACIÓN DEL DIAGNÓSTICO	27
4.1. METODOLOGÍA DEL TRABAJO	
4.2. INSTRUMENTOS O HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	29
4.3. TRATAMIENTO Y PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	29

5. DIAGNÓSTICO	30 - 32
6. CONCLUSIONES	33
7. RECOMENDACIONES	34
8. MODELO PROPUESTO	35 – 46
9. GLOSARIO	47 – 49
10. BIOGRFIA	50

## LISTA DE FOTOS

**Foto 01: CONCURSO DE BANDAS**

15

## LISTA DE CUADROS

	<b>pág.</b>
<b>Cuadro 1</b> Cronograma de actividades	27
<b>Cuadro 02.</b> Valoración lista de chequeo	31
<b>Cuadro 03:</b> Formato revisión documentación existente del sistema De gestión de calidad.	32
<b>Cuadro 04:</b> Descripción de los formatos	37
<b>Cuadro 05.</b> Identificación General del proceso	38
<b>Cuadro 06.</b> Identificación indicadores de gestión	40
<b>Cuadro 07:</b> Descripción metodológica de cada indicador	40
<b>Cuadro 08:</b> Administración de riesgos	41
<b>Cuadro 09.</b> Valoración de frecuencia cuantitativa y cualitativa	42
<b>Cuadro 10.</b> Valoración de gravedad cuantitativa y cualitativa	43
<b>Cuadro 11.</b> Matriz de evaluación y respuesta a los riesgos	44
<b>Cuadro 12.</b> Documentos asociados	45
<b>Cuadro 13.</b> Control modificación documentos	46

## LISTA DE GRÁFICOS

	<b>pág.</b>
<b>Gráfico: 01.</b> Mapa de procesos	31

## LISTA DE FIGURAS

	pág.
<b>Figura 01.</b> Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en Procesos	20 - 21
<b>Figura 02.</b> Ciclo de la mejora continua o PDCA	23 - 24

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>
<b>Anexo A:</b> Analisis cumplimiento requisitos del sistema de gestión de Calidad bajo la Norma NTC GP 1000.2009	51 - 54
<b>Anexo B:</b> Glosario de riesgos	55 - 57
<b>Anexo C:</b> Formato revisión documentación del Sistema de Gestión de Calidad	58



## **RESUMEN**

El sistema de Gestión de calidad bajo la norma NTC GP 1000:2009, es un instrumento de gestión que le sirve a las Entidades públicas para satisfacer las necesidades de sus clientes principales, en la Institución Educativa María Montessori se realizó un diagnóstico para analizar el nivel de implementación del sistema de gestión de calidad bajo esta norma para el sector público, lo que arroja unas fortalezas y unas debilidades las cuales se ven reflejadas a través de unas recomendaciones y conclusiones que se presentan a la empresa objeto de práctica con el fin de que puedan continuar con la implementación del sistema de calidad en coherencia con el sistema de desarrollo administrativo SISTEDA y el Sistema de Control Interno MECI 1000:2005 y que la entidad pueda contar con elementos para mejorar continuamente la prestación de sus servicios a la comunidad de manera eficaz, eficiente y efectiva y acorde a la normatividad vigente.

## **ABSTRACT**

The quality management system under the policy NTC GP 1000:2009 is a management tool that serves the public entities to satisfy the needs of its major customers, in the College Maria Montessori a diagnosis was performed to analyze the level of implementation of quality management system under this policy for the public sector, giving some strengths and some weaknesses which are reflected through the recommendations and conclusions presented to the company to practice in order that they can continue implementation of the quality system in line with the management development system SISTEDA and Internal Control System MECI 1000:2005 and the entity may have elements to continually improve their services to the community effectively, efficiently and effectively and according to the current regulations.

## INTRODUCCIÓN

El sistema de Gestión de Calidad para las Entidades públicas es una herramienta de gestión que se elaboró teniendo en cuenta normas Internacionales existentes en la materia.

Este sistema de gestión de la calidad en su nueva versión 2009, integra los tres sistemas de gestión como son: Sistema de Desarrollo Administrativo, Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad, lo que le permite a las entidades públicas ser más eficientes en la administración de sus recursos financieros, físicos, de infraestructura y de talento humano.

La finalidad del trabajo de grado es evaluar el nivel de implementación del sistema de gestión de calidad en la Institución Educativa María Montessori, verificando el porcentaje de cumplimiento, de cada uno de los requisitos del mismo para poder formular recomendaciones de acuerdo al diagnóstico realizado.

La elaboración de este trabajo de consultoría en la Institución Educativa María Montessori, está plasmada por los objetivos, las generalidades del centro de consultoría, el marco teórico que comprende la historia de las normas ISO, el ciclo de Planear, Hacer, Verificar y actuar (PHVA), o de mejora continua, indicadores de gestión, gestión de riesgo y pasos para la implementación de un sistema de gestión de calidad, entre otros. Posteriormente se muestra en el diagnóstico la realidad de la Institución Educativa María Montessori, se concluye, se recomienda y se estructura el modelo propuesto, que servirá como un herramienta fundamental para continuar con la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma NTC GP 1000.2009 en el colegio objeto de estudio.

La información para la elaboración del diagnóstico se obtuvo por medio de la aplicación de la lista de chequeo y el análisis de la documentación existente del sistema de gestión de la calidad de la institución, mediante formato diseñado para ello.

Este proceso, ejecutado en la Institución Educativa María Montessori, permitió aplicar los conocimientos adquiridos, facilitando la propuesta de soluciones para el mejoramiento del sistema de gestión de calidad y con el enfoque gerencial y administrativo que debe tener la Institución en mención con una nueva una visión más holística de las organizaciones

## **1. OBJETIVOS DEL TRABAJO**

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el sistema de gestión de calidad de la Institución Educativa María Montessori de acuerdo a los requisitos de la norma NTC GP 1000.2009.

### **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1- Realizar un diagnóstico mediante una lista de chequeo que permita evaluar el porcentaje de cumplimiento de requisitos de la norma de calidad, en esta Institución educativa.
- 2- Diseñar un modelo de mapa de procesos para la Institución Educativa María Montessori mediante formatos estandarizados que permita dar cumplimiento a los requisitos de calidad bajo la norma NT CG P 1000:2009.
- 3- Diseñar una metodología clara que permita la documentación del sistema de gestión de calidad, para el cumplimiento de los requisitos de la norma NTC GP 1000:2004.

## **2. GENERALIDADES DEL CENTRO DE PRÁCTICA**

### **2.1 RESEÑA HISTÓRICA**

La Asamblea Departamental de Antioquia por ordenanza No 9 del 16 de noviembre de 1963, artículo 2, crea el Liceo Departamental Femenino del barrio Caribe. Esta institución inició labores, en el proceso de matrícula el 20 de enero de 1964 y las actividades académicas el 10 de febrero del mismo año; con 197 alumnas en una casona de cinco pisos, acondicionada para tal fin, ubicada en la carrera 64B No 77A - 4 del barrio Caribe; zona industrial de Medellín.

En 1965, la institución recibe el nombre de Liceo Departamental María Montessori, en honor a esta maestra y doctora en medicina nacida en Italia en 1870 y creadora del método que lleva su nombre.

La ordenanza No 31 del 4 de diciembre de 1965 autoriza al Liceo para ofrecer la formación comercial. Proclamando su primera promoción de bachilleres en el año de 1969 y la segunda en 1970.

Entre 1971 y 1985 el Liceo solo ofreció hasta el grado cuarto – (novenio); ya en 1986, se creó la Media Vocacional Diversificada, la cual se hizo en convenio con el CASD; graduando su primera promoción de 59 bachilleres diversificados con énfasis en modalidad técnica en 1987, cabe mencionar que el 20 de marzo de 1979 inicia labores la sección masculina en el local de la Escuela Juan José González ubicada en el mismo sector. A partir de esta fecha pasa a llamarse Liceo Departamental María Montessori. Así mismo en 1983, el Liceo abre un anexo en el barrio Belalcázar. Ya para 1984 contaba con un total de 1350 estudiantes distribuidos en su sede central del barrio caribe y sus dos anexos barrio Belalcázar y Ricardo Uribe Escobar.

En el año de 1986, el Liceo María Montessori se traslada a una planta física nueva ubicada en el barrio Francisco Antonio Zea, cuarta etapa, frente al hospital la María y contiguo a la iglesia Nuestra Señora de las Lajas, mas concretamente, en la carrera 69A No 92C – 87. En este mismo año abre sus puertas el anexo Tricentenario.

La Resolución No 8555 de 24 de septiembre de 1999, fusiona el COAN República de Uruguay y al Liceo María Montessori como tercera jornada o jornada de la noche, asumiendo ahora el nombre de Colegio María Montessori.

Finalmente y acogiendo las directrices legales del Decreto 1850 de 2002, en diciembre del mismo año, la Escuela Mixta la Unión pasa a formar parte de la Institución Educativa María Montessori mediante la Resolución 16231 de noviembre 27 de 2002, nombre que actualmente lleva el Liceo creado en 1963.

## BIOGRAFÍA DE MARÍA MONTESSORI

María Montessori nació el 31 de agosto de 1.870 en Chiaravalle (provincia de Ancona, Italia). Inicialmente, se desempeñó como profesional de la medicina y la psiquiatría. Siendo directora de una clínica psiquiátrica asociada a la Universidad de Roma, comenzó a interesarse por la educación de los niños con retraso mental que estaban a su cargo.

Por eso, ideó y desarrolló un método experimental para enseñarles a leer, escribir, contar, sumar y restar sin imposiciones ni presiones. Tuvo en cuenta que el niño tiene una mente absorbente y unos períodos sensibles para determinados aprendizajes y que, al mismo tiempo, requiere de un ambiente preparado y de una actitud orientadora y liberadora del adulto para poder apropiarse del conocimiento y para formar su personalidad.

Con el éxito de su proyecto concluyó que los niños aprenden actuando con libertad, a partir de los elementos de su entorno y la guía adecuada y oportuna del maestro. Regresó a la universidad a estudiar pedagogía, filosofía y psicología para perfeccionar su método y poder extenderlo a los chicos sin dificultades de aprendizaje.

Posteriormente, logró consolidar su trabajo fundamentándolo en cuatro pilares. Primero, en el respeto por la personalidad y la independencia de los infantes: "La primera tarea de la educación es agitar la vida, pero dejarla libre para que se desarrolle". Segundo, en el aprendizaje alejado de las limitaciones que aplica el adulto: "La mayor señal del éxito de un profesor es poder decir: Ahora los niños trabajan como si yo no existiera". Tercero, en la creación de ambientes de aprendizaje: "el adulto se ha olvidado de preparar un ambiente psíquico adecuado para su hijo". Y por último, en el papel incitador del maestro: "Ésta es nuestra obligación hacia el niño: darle un rayo de luz y seguir nuestro camino".

De ahí en adelante, dedicó toda su vida a la educación. En 1.909, publicó su primer libro El Método Montessori basado en su experiencia como educadora; recorrió varios países promoviendo sus ideas, sus logros, la necesidad de una educación para la paz; así como, sus cuestionamientos a la rigidez –casi militar- de los sistemas educativos de esa época.

Sus críticas le generaron problemas con el gobierno y tuvo que abandonar su país. Durante el mandato de Mussolini se exilió en España; de allí, se desplazó a Holanda, donde se estableció hasta su muerte en 1.952, a los ochenta y dos años de edad.

## METODO MONTESSORIANO

Se caracteriza especialmente por la libertad de movimiento que se otorgan al niño y por el material didáctico que a su educación se aplica.

La libertad de movimientos es una regla básica; el niño no se ve obligado a un puesto determinado de una determinada fila sino que camina por sus respetos en clase. Esta sí llamada “disciplina libre” es actualmente normativa en las escuelas modernas de todo el mundo.

El aspecto más original del método es el material didáctico empleado. Comprende 10 grandes bloques coloreados de distintos tamaños (para enseñar al niño a distinguir tamaños y colores). Bloques rectangulares para familiarizar al niño con la unidad de medida de la longitud. Incluye así mismo grupos de cilindros de la misma altura diferente diámetro, cajas de música para adiestrar el oído del niño, hilos de tela de varios tejidos y colores. Otros materiales, cada uno de los cuales representan un elemento geométrico, son semillas (puntos) bastones (líneas), anillos (líneas curvas), tabletas (superficies).

Los niños aprenden a hacer nudos, a montar construcciones doblando y pegando cartulinas, a tejer y a recortar figuras. El material está concebido en forma que ayude al niño a rectificar sus errores. Los niños muy pequeños hacen estas “labores” con mucho interés y empeño y muestran satisfacción más bien que hastío al completar cada labor. Tal estado de cosas permite la labor individual en el momento adecuado y la introducción de nuevas materias que surtan las necesidades. Cuando ha de aprenderse un nuevo movimiento al realizar una tarea, se demuestra siempre tal movimiento de manera que el pequeñuelo lo vea interpretar directamente antes de anticiparse al mismo a investigar su propio método. Los niños aprenden a leer, escribir, contar hacer sumas sencillas antes de llegar a los seis años. Se les enseña a deletrear mediante ejercicios de articulación a escribir llenando cifras y letras, después de practicar los ejercicios (movimientos) musculares necesarios para formar las letras con los dedos.

Foto 01: **CONCURSO DE BANDAS**



\*Fuente: Página Web Institucional

Satisfecho regresaron de la ciudad de Cartagena los niños de la Banda Cívica de la Institución Educativa María Montessori, luego de ocupar el segundo lugar en el segundo concurso Nacional Latinoamericano de Bandas de Marcha Bandbetter Tradicional Latina Privada celebrado los días 10 y 11 de octubre en el Coliseo Norton Madrid, de la Universidad de Cartagena.

## 2.2 MISIÓN

La Institución Educativa María Montessori ofrece a sus educandos una formación integral mediante la promoción del conocimiento, el desarrollo de habilidades y el fomento de valores humanos para entregar a la sociedad personas responsables, competentes, capaces de convivir y acceder a la Educación Superior.

## 2.3 VISIÓN

Para el año 2017, la Institución Educativa María Montessori se visualiza como un espacio social y académico reconocido en la ciudad por una educación de calidad que incluye la Ciencia, la Tecnología, la Cultura, el Arte, y el Deporte en la construcción de saberes y que, además, impulsa los valores, el cuidado del medio ambiente y la formación ciudadana para contribuir a la convivencia armónica y pacífica del país.

## **2.4 . OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

Los objetivos están orientados al acomodo de la Institución en un engranaje académico, cultural y socioeconómico tanto local como mundial. Estos objetivos son:

- ✓ Fomentar el desarrollo del pensamiento crítico e innovador.
- ✓ Propiciar el desarrollo de capacidades intelectuales y competencias laborales.
- ✓ Estimular la formación en valores humanos y competencias ciudadanas.

## **2.5 . METAS INSTITUCIONALES**

- ✓ Formar personas comprometidas con su propia superación.
- ✓ Propiciar un ambiente escolar agradable para todos los miembros de la comunidad.
- ✓ Facilitar una formación basada en el desarrollo de competencias específicas de cada área del conocimiento.
- ✓ Proyectar la institución como un espacio de desarrollo sociocultural.
- ✓ Promover el valor de la vida en todas sus formas.
- ✓ Articular la Institución con establecimientos de educación superior.

## **POLÍTICA DE CALIDAD**

Atendiendo a su filosofía y consciente de que la reestructuración de los procesos internos constituye una labor tan compleja como beneficiosa, la INSTITUCIÓN EDUCATIVA MARÍA MONTESSORI se compromete con un proceso pedagógico contextualizado, una comunicación asertiva, la cualificación del personal docente y la utilización eficiente de los recursos para atender oportunamente los intereses comunitarios.

## **2.6 MODELO PEDAGOGICO INSTITUCIONAL.**

El modelo Montessoriano parte de la necesidad de construir un modelo pedagógico para nuestra institución, que responda al tipo de sujeto que necesita la comunidad; un modelo que posibilite la formación integral de personas comprometidas con su proyecto de vida, con el desarrollo de su comunidad. Estos dos elementos hacen posible la formación de seres capaces de identificar problemas claves en las distintas áreas del conocimiento y de la sociedad, analizarlos, volverlos materia de investigación y hallarles soluciones específicas y de fácil alcance.

El modelo, dadas las características del entorno, debe tener un corte fundamentalmente "HUMANISTA" que le apueste a su quehacer, a dar a la familia y



a la sociedad en general, generaciones de jóvenes que estén conscientes de la práctica de los derechos humanos, en especial, el derecho a la vida; una persona que actúe con sentido de solidaridad, equidad, civilidad. Un sujeto que sepa llevar el título de ciudadano.

## **2.7 OBJETO SOCIAL**

A partir de las potencialidades cognitivas de cada uno de los estudiantes, estimular el desarrollo de un pensamiento científico de tal forma que modifique su legado primario intelectual y pueda resolver situaciones problemáticas y de allí se deriven nuevos conocimientos para la vida práctica.

La institución continúa con el proceso de formación humanista cristiana que lo ha caracterizado, para lo cual impulsa el desarrollo humano integral a través de las siguientes metas:

**Meta 1:** formar al 100% de los estudiantes en dos años en las dimensiones del desarrollo humano.

**Meta 2:** Formar al 100% de los docentes en las dimensiones del desarrollo humano en un año.

**Meta 3:** Capacitar en los próximos tres años al 50% de los padres de familia en el desarrollo humano.

## **2.8 VALORES**

- Construir un PEI que coherente con las necesidades de la comunidad y la institución para el desarrollo del pensamiento científico de los estudiantes.
- Crear estrategias efectivas de enseñanza - aprendizaje para que el estudiante asimile los procesos.
- Estimular al estudiante en el alcance de sus logros.
- Formar equipos de estudio en los cuales se socialicen sus experiencias y conocimientos.

- Diseñar las olimpiadas del saber de tal forma que se conviertan en un instrumento para el desarrollo del pensamiento.
- Fomentar los espacios para que el estudiante incremente sus intereses desde el punto de vista cognitivo.
- Concienciar a los estudiantes en la necesidad de la autoestima y la autonomía personal.
- Abrir espacios que permitan la concertación personal entre la comunidad educativa.
- Cualificar los proyectos pedagógicos interdisciplinarios.
- Actualización académica de los docentes.
- Actualizar el material didáctico de acuerdo a las necesidades del momento.

## **2.9 PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

La Institución Educativa MARIA MONTESSORI presta sus servicios de educación en preescolar, básica y medio en el Municipio de Medellín para jóvenes y niños.

### 3. MARCO TEÓRICO

#### 3.1 HISTORIA DE LAS NORMAS ISO

La familia de las normas ISO es un conjunto de normas de calidad establecidas por la Organización Internacional, para la estandarización, que se pueden aplicar a cualquier tipo de organización sea pública, privada, de producción o de servicios, que tienen como objetivo principal la satisfacción del cliente.

Esta familia de normas ISO está conformada de la siguiente manera:

- **Norma ISO 9000 Vocabulario**

La finalidad principal de esta norma es asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.<sup>1</sup>

La norma ISO vocabulario es una herramienta fundamental que contiene todos los términos relativos a la calidad y que sirve de base para que las entidades puedan avanzar en el tema de calidad y entender cada uno de sus conceptos con el fin de garantizar el cumplimiento de sus requisitos y empoderar a toda la organización en los conceptos alusivos a la calidad y que cada vez más requieren ser analizados y estudiados por todas las partes interesadas.

- **Norma 9004 Directrices para la Mejora del desempeño**

La finalidad de esta norma es proporcionar herramientas a las empresas para que avancen en el mejoramiento continuo de sus procesos y puedan mejorar sus niveles de eficiencia y efectividad en la prestación de sus servicios o en la producción de sus bienes.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica que toma la alta dirección de la organización. El diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad en una organización está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos que proporcionan, los procesos que emplea y el tamaño de la estructura de la organización. Esta Norma Internacional se basa en ocho principios de gestión de calidad. Sin embargo, la

---

<sup>1</sup> Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000, ICONTEC, versión 2000, pág. 07

intención de esta norma Internacional no es implicar uniformidad en la estructura de sistemas de gestión de calidad ni en la documentación. <sup>2</sup>

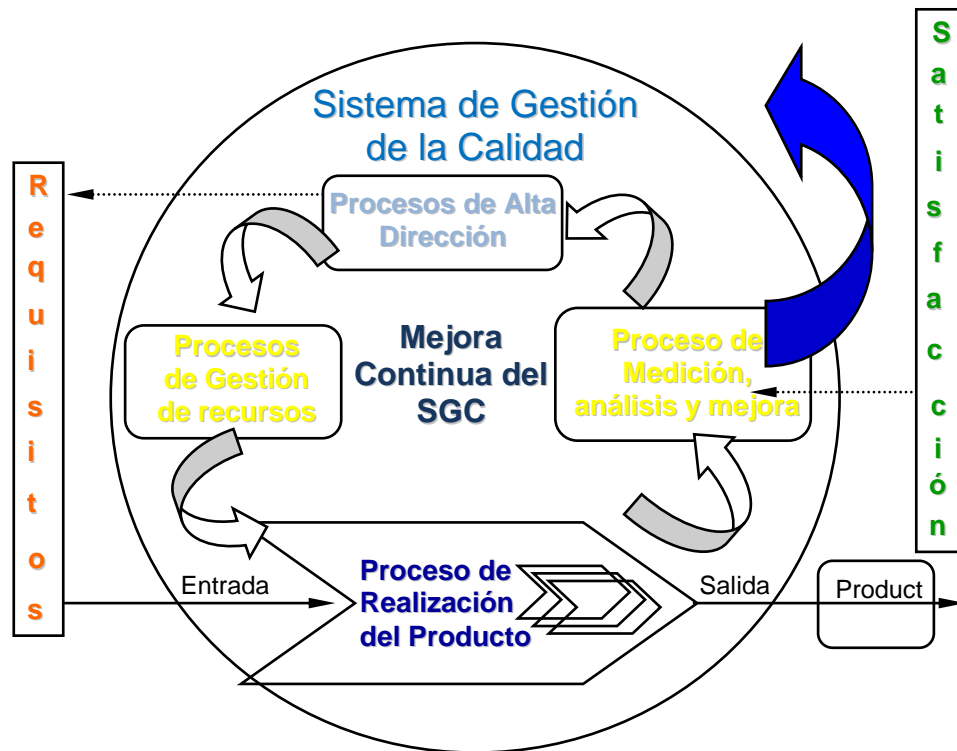
El modelo de todos los sistemas de gestión de calidad, están basados en procesos, lo que le permite a la organización generar cadenas de valor para que cada uno de estos procesos se encuentren interrelacionados entre sí y poder crear conciencia en las organizaciones de que lo más importante es el cumplimiento de los objetivos de los procesos y de la misión institucional.

A continuación se presenta una ilustración tomada de la norma 9004 donde se muestran las partes interesadas y que juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas que requiera la información relativa a estas partes interesadas para lograr en última instancia la satisfacción de los clientes a través de la ejecución de procesos de responsabilidad de la dirección, realización del producto, gestión de recursos y medición análisis y mejora.

**Figura 01.** Modelo de un sistema de gestión de calidad basado en procesos

---

<sup>2</sup> Secretaría Central de ISO, Norma Internacional ISO 9004, Sistemas de Gestión de Calidad, Directrices para la mejora del desempeño, ISO 09004,2000, página vi.



**Fuente:** Norma ISO 9004:2000, pág. vii

El objeto y campo de aplicación de esta norma va más allá de los requisitos, establecidos en la norma ISO 9001, ya que esta norma contempla tanto la eficacia como la eficiencia en los sistemas de gestión de calidad por lo tanto esta norma se acerca mucho más a la Norma NTC GP 1000.2009 que contempla elementos como son los de eficiencia y efectividad que son mayores a los requisitos de la norma ISO 9000, por lo que la hace más exigente ya que además contempla un modelo de gestión de riesgos que el tema se desarrollará más adelante del marco teórico.

En última instancia el objetivo de esta norma es la consecución de la mejora continua, medida a través de la satisfacción del cliente y de las partes interesadas.

- **Norma 19011 Directrices para las Auditorías de los sistemas de gestión de Calidad y/o ambiental**

Esta norma es una herramienta fundamental para aquellas empresas que tienen implementado un sistema de gestión de calidad y /o ambiental ya que contiene todas las competencias y herramientas para capacitar y seleccionar a los auditores internos externos de una organización como requisito fundamental en un sistema de gestión de calidad y evaluación y retroalimentación permanentes.

Esta norma pone énfasis en la importancia de las auditorías como herramienta de gestión para el seguimiento y la verificación de la implementación eficaz de una política de organización para la gestión de calidad y/o ambiental.<sup>3</sup>

- **Norma ISO 9001:2008**

Esta norma Internacional promueve la adopción de un enfoque por procesos, cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de los sistemas de gestión y que garantice la satisfacción del cliente.

Esta norma se puede certificar por un organismo externo y sirve para garantizar la continuidad del sistema, sin embargo existen algunas organizaciones que la implementan pero no lo hacen con fines de certificación sólo para garantizar la satisfacción de sus clientes y mejorar continuamente la prestación de sus servicios.

Esta norma de calidad fue la base para la elaboración de la norma Técnica de calidad en el sector público que fue expedida inicialmente mediante Decreto 4110 de 2004 y posteriormente se actualizó mediante el Decreto 4485 de 2009, donde se establecen las generalidades y requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2 de la Ley 872 de 2003.

Por lo anteriormente expuesto la Norma ISO 9001 como base fundamental para la expedición de normas tendientes a la calidad en el sector público es la columna vertebral donde reposan las normas de calidad y tienen como referentes todas las demás normas que sirven de complemento para complementar los sistemas de gestión de calidad.

La Norma ISO 9001, tiene contemplados varios requisitos para garantizar que las entidades implementen estos requisitos en su totalidad y puedan propender cada vez más por el mejoramiento continuo de sus requisitos.

---

<sup>3</sup> Traducción certificada ISO 2002, Norma Internacional 19011, Directrices para las auditorías de gestión y/o ambiental, ISO PAG vii.

Como tal la norma NTC GP 1000, involucra otros elementos fundamentales como son la eficiencia y la efectividad, la gestión de riesgos, involucrar a todas las partes interesadas en el sistema de gestión de calidad, fomentar mecanismos de participación ciudadana en las entidades donde aplique, debe existir coherencia entre la misión y la política de calidad, los procesos de adquisición de bienes y servicios están totalmente relacionadas con las normas de contratación pública y deben ajustarse a estos procedimientos. Por esto cuando cualquier organismo de certificación otorga el certificado bajo la Norma Pública igualmente otorga el certificado bajo la norma ISO, ya que la pública contiene más requisitos que la ISO.

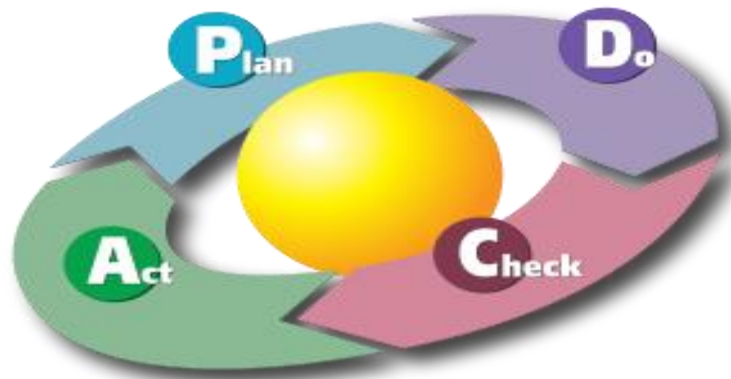
### **3.2 CICLO DE LA MEJORA CONTINUA**

El ciclo deming es una estrategia de la mejora continua, que está basada en un concepto de Eduars Deming, que consiste en un ciclo permanente que no tiene fin.

Básicamente con las siglas PHVA, de las cuales la P obedece al Planear lo que se va a realizar, el H es el Hacer lo que se planea, El V es verificar lo que se hace y al A Actuar sobre la diferencia para volver a planear mejor los procesos, los proyectos, las actividades y es por esto que las organizaciones deben estar en un proceso de mejoramiento continuo para alcanzar la excelencia en la administración y tomando decisiones a tiempo con base en esta mejora continua de los procesos de una organización.

El ciclo PHVA se grafica de la siguiente manera para entender mejor la continuidad de los procesos administrativos y el enfoque sistémico, que además se les debe aplicar a los procesos de una organización

**Figura 02.** Ciclo de la mejora continua o PDCA



Fuente: [http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADrculo\\_de\\_Deming](http://es.wikipedia.org/wiki/C%C3%ADrculo_de_Deming),

### 3.3 INDICADORES DE GESTIÓN

Un sistema de medición institucional es la herramienta fundamental para que cualquier organización pueda mejorar sus procesos y proyectos, si no existe medición es muy difícil saber cómo estamos, cómo van nuestros procesos y en general qué tenemos que mejorar.

Es por esto que una Entidad que quiera implementar su sistema de gestión de calidad, necesariamente debe formular indicadores de gestión en términos de eficiencia, eficacia y efectividad para poder monitorear sus procesos y detectar desviaciones de sus procesos.

Los indicadores de gestión como herramienta administrativa se convierten en un medio para alcanzar objetivos y metas y no en un fin.

Existen diferentes niveles de indicadores entre estos tenemos los indicadores estratégicos que me sirven para medir las estrategias a nivel general, los indicadores tácticos que miden los objetivos de los procesos y los indicadores operativos que miden las actividades de los procesos.

Existen varias metodologías para implementar un modelo de indicadores en cualquier organización pero la más usada es el cuadro de mando integral.



¿Pero qué es un cuadro de mando integral? En el libro de Robert S. Kaplan y David P Norton, considerando una empresa desde sus cuatro perspectivas vitales: Financiera, Cliente, procesos internos y aprendizaje y crecimiento, este pretende unir el control operativo a corto plazo con la visión y la estrategia a largo plazo de la empresa. De esta manera, la empresa se centra en unos pocos indicadores fundamentales relacionados con los objetivos más significativos en otras palabras la empresa se ve obligada a vigilar y controlar las operaciones de hoy porque afectan el desarrollo del mañana.<sup>4</sup>

### **3.4. GESTON DEL RIESGO**

Uno de los temas principales de un sistema de gestión de calidad es detectar errores a tiempo ya que esto garantiza la prevención de errores en la medida en que se detecten a tiempo y minimiza costos a la organización ya que si se implementan acciones preventivas la organización va actuar de manera proactiva.

La Gestión de riesgos cobra mucha importancia a raíz de la norma de calidad para el sector público la NTC GP 1000 y radica en que todas las instituciones públicas deben identificar el contexto estratégico en el cual se encuentran para proceder a identificar los riesgos de mayor ocurrencia y posteriormente valorarlos en términos de frecuencia y gravedad.

La identificación de riesgos debe aplicarse en las actividades críticas de cada proceso de tal forma que se analicen sus causas, agentes generadores, consecuencias y evaluarlos de acuerdo a la frecuencia y a la gravedad y poder identificar acciones preventivas que permitan mitigar los mismos.

Como lo establece la guía metodológica para la administración de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP. la administración pública al ocuparse de los fenómenos de organización y gestión no puede ser ajena a las herramientas disponibles y a las nuevas tendencias en administración y a la aplicación de diferentes instrumentos que le permitan a las Entidades ser cada vez más eficientes. Por lo que se hace necesario tener en cuenta todos aquellos hechos o factores que puedan afectar en un momento determinado el cumplimiento de los objetivos institucionales

Por lo anterior se hace necesario introducir el concepto de ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN LAS ENTIDADES, teniendo en cuenta que todas las organizaciones independientemente de su naturaleza, tamaño y razón de ser

---

<sup>4</sup> OLVE, Nils-Gorán, Implementando y Gestionando El cuadro de Mando Integral, Colombia, noviembre de 2004, Editorial planeta Colombiana, páginas 20-21.

Las organizaciones están permanentemente expuestas a diferentes riesgos o eventos que pueden poner en peligro su existencia.

Desde la perspectiva del control, el modelo COSO interpreta que la EFICIENCIA del control es la REDUCCIÓN DE LOS RIESGOS, es decir el propósito principal del control es la eliminación o reducción de los mismos propendiendo porque el proceso y sus controles garanticen, de manera razonable que los riesgos están minimizados o se están reduciendo y por lo tanto que los objetivos de la organización van a ser alcanzados.

Para el caso de las organizaciones públicas, dada la diversidad y particularidad de las entidades en cuanto a funciones, estructura, manejo presupuestal, contacto con la ciudadanía y el carácter del compromiso social entre otros, es preciso identificar o precisar las áreas, los procesos, los procedimientos, las instancias y controles dentro de las cuales puede actuarse o incurrirse en riesgos que atenten contra la buena gestión y la obtención de resultados para tener un adecuado manejo del riesgo.

### **3.5 METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

“Saber que se sabe lo que se sabe y qué no sabe lo que no sabe. He aquí el verdadero saber.

Confucio

El proceso de implementación se realiza considerando de manera simultánea actividades de formación, consultoría y comunicaciones, con visitas periódicas de parte de la firma consultora. Un primer resumen del proceso y de la esencia e su enfoque, puede ilustrarse haciendo énfasis en la importancia de centrar el proceso dando una especial relevancia al enfoque de competitividad y del negocio, y desde ahí a los procesos.<sup>5</sup>

Asumir desafíos de certificación en calidad implica el cumplimiento de todos los requisitos, darle proyección estratégica al negocio y capacitar y sensibilizar permanentemente a todos los miembros de la organización para que la calidad se convierta en una cultura de la calidad y no implementar un sistema de calidad de papel.

Se debe primero realizar un diagnóstico de la institución para analizar cómo estamos y que tenemos que replantear, utilizando metodologías y herramientas para poder llevar a cabo un adecuado diagnóstico que nos garantice que el resultado será acertado.

---

<sup>5</sup> POVEDA ORJUELA, Pedro Pablo, Implementar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001, edición Cyga, pág., 35

Posteriormente de acuerdo a los resultados se debe establecer un cronograma de actividades muy detalladas con responsables y fechas de cumplimiento que permita realizar un seguimiento permanente al cumplimiento de estas actividades que garanticen llegar a las metas propuestas y posteriormente lo más importante es garantizar el mantenimiento del sistema de calidad de manera que cada día vaya madurando más y poder mejorar constantemente sus procesos y aumentar satisfacción del cliente.

## 4. PLANEACIÓN DEL DIAGNÓSTICO

### 4.1 METODOLOGÍA DE TRABAJO

El tipo de estudio que se viene desarrollando en la consultoría, es el descriptivo, para ello se recolecta la información a través de una lista de chequeo (Anexo A pág. 53-56 y gráfico 01 pág. 35), con el fin de obtener pleno conocimiento del grado de implementación de cada uno de requisitos de la Norma NT CP 1000:2009 y conocer la situación actual de la Institución Educativa María Montessori y la revisión de la documentación existente que hacen parte del sistema de gestión de calidad (Cuadro 03, págs.37), que permite procesar la información mediante la tabulación y análisis de las mismas; cuyo resultado define el nivel de implementación del sistema de gestión de calidad bajo la Norma NTC GP 1000.2009.

El método de investigación que se utiliza en el presenta trabajo es el deductivo, ya que parte de lo general que es el sistema de gestión de calidad, a la aplicación del mismo, de manera específica en la Institución Educativa María Montessori del Municipio de Medellín.

Para el desarrollo se presenta el cronograma de actividades a cumplir:

**Cuadro 01:** Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	SEMANAS								FUENTES Y TÉCNICAS
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1. Revisión de las generalidades del centro de práctica	X								Manual de convivencia Análisis de la información
2. Formulación de los objetivos generales y específicos	x								Consultor Análisis

ACTIVIDAD	SEMANAS							FUENTES Y
3. Construcción del marco teórico		x						Análisis. Bibliografía
4. Elaboración y revisión de la lista de chequeo para realizar diagnóstico			x					Norma NT CG P 1000.2009 Análisis
5. Ejecución y recolección de información diagnóstico				x				Documentos del sistema de gestión de calidad del colegio. Análisis y recolección preguntas lista de chequeo, observación
6. Realización de la planeación del diagnóstico, análisis de la información					x			Papeles de trabajo. Análisis
6. Análisis y tabulación del diagnóstico.					X			Papeles de trabajo. Análisis. Gráfico de barras.
7. Análisis y elaboración del diagnóstico, conclusiones y recomendaciones						x		Diagnóstico
8. Formulación del modelo propuesto con base en el diagnóstico							X	Diagnóstico
9. Revisión y ajuste de todo el trabajo y parte metodológica							x	Documento trabajos escritos: presentación y referencias bibliográficas

\*Fuente: Elaborado por el consultor

## 4.2 INSTRUMENTOS O HERRAMIENTAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la ejecución de la consultoría en el centro de práctica, se utilizan varias fuentes como se detalla a continuación.

✓ **Fuentes Primarias.** Conversatorios con la coordinadora de procesos y calidad de la Institución Educativa María Montessori. Además se revisan los documentos que hacen parte del sistema de gestión de calidad del Colegio.

✓ **Fuentes Secundarias.** Se tiene en cuenta las normas sobre Calidad como la ley 872 de 2003, Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009, Norma Técnica de Calidad para el Sector Público NTC GP 1000:2009, Manual de convivencia, Manual de calidad y otros documentos internos de la entidad objeto de estudio.

## 4.3 TRATAMIENTO Y PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

✓ **Lista de chequeo.** Evaluar el grado de implementación del Sistema de Gestión de la Institución Educativa María Montessori, a través de la lista de chequeo, aplicada a la coordinadora de calidad y de procesos, donde se revisan evidencias sobre la implementación del Sistema de Calidad, verificando el porcentaje de cumplimiento de cada uno de los requisitos, mediante el análisis de la información suministrada por la entidad, que permiten concluir sobre el nivel de cumplimiento en la implementación, del mismo.

El consultor en asocio con la coordinadora de Calidad y de procesos del centro de practicas, se reúnen para dar respuesta a la lista de chequeo, verificando el proceso que se lleva a cabo en la entidad respecto al avance en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad; se revisa el cumplimiento de los requisitos y los manuales, procesos y procedimientos que evidencian su cumplimiento.

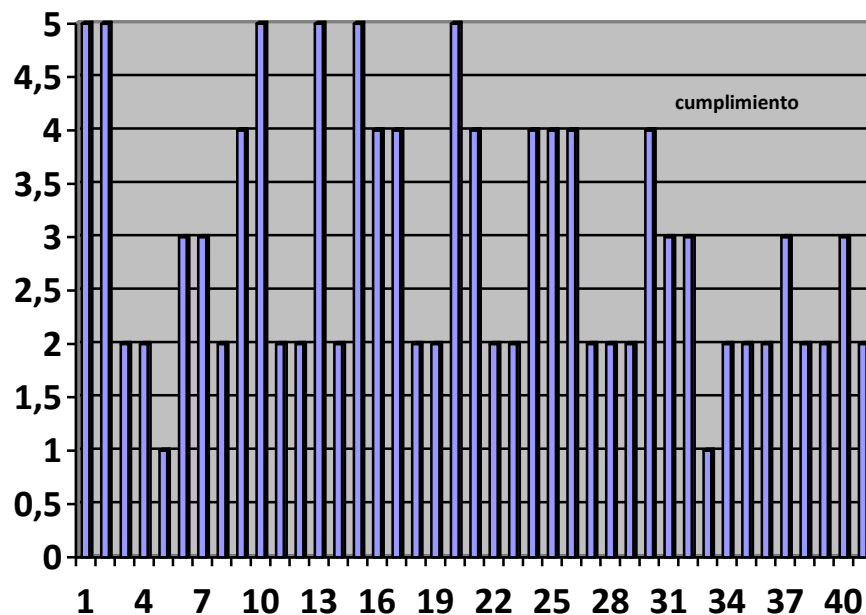
La sumatoria de las respuestas evaluadas de acuerdo a una escala de calificación de 1 a 5, da cuenta del porcentaje de implementación de la norma de calidad en el centro de práctica.

✓ **Formato revisión documentación existente del sistema de gestión de calidad.** Evaluar la adecuación de los documentos del sistema de gestión de calidad con que cuenta la Institución Educativa María Montessori, para la implementación del sistema. Se revisan y analizan cada uno de los documentos con que cuenta la entidad con el fin de plantear las recomendaciones necesarias para cumplir a cabalidad con los requisitos de la norma y se deja consignado en el respectivo formato.

## 5. DIAGNÓSTICO

A continuación se presentan el resultado del diagnóstico realizado a la Entidad, de acuerdo a las herramientas utilizadas por el consultor como se detalla a continuación:

**Gráfico 1.** Tabulación lista de chequeo requisitos del sistema de gestión de calidad.



\*Fuente: Elaborado por el consultor

Como se evidencia en el cuadro el porcentaje de implementación del sistema de gestión de calidad de la Institución Educativa María Montessori, se encuentra en un promedio de 2.95, de acuerdo a la escala de valoración cuantitativa, esto la ubica en un nivel de En diseño de acuerdo a la tabla que se presenta a continuación:

**Cuadro 02.**Tabla de valoración lista de chequeo

<b>VALORACION</b>	
1	No existe
2	En diseño
3	En implementación
4	Implementado
5	Por mejorar

\*Fuente: Elaborado por el consultor

Se toma como referencia cada uno de los requisitos del sistema de gestión de calidad y se les da una valoración para proceder a sacar el promedio de cumplimiento de dichos requisitos teniendo en cuenta los siguientes ítems:

- ✓ Requisitos Generales
- ✓ Gestión documental
- ✓ Manual de calidad
- ✓ Control de documentos
- ✓ Control de registros
- ✓ Compromiso de la Dirección
- ✓ Enfoque al cliente
- ✓ Política de calidad
- ✓ Planificación
- ✓ Responsabilidad, autoridad y comunicación
- ✓ Revisión por la Dirección
- ✓ Provisión de recursos
- ✓ Talento Humano
- ✓ Infraestructura
- ✓ Ambiente de trabajo
- ✓ Planificación de la realización del producto o prestación del servicio
- ✓ Procesos relacionados con el cliente
- ✓ Determinación de los requisitos relacionados con los con el producto y/o servicio
- ✓ Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio
- ✓ Comunicaciones con el cliente
- ✓ Proceso de adquisición de bienes y servicios (Evaluación y reevaluación de proveedores)
- ✓ Información para la adquisición de bienes y servicios
- ✓ Verificación de los productos y/o servicios adquiridos
- ✓ Control de la producción y/o prestación del servicio
- ✓ Validación de los procesos de la producción y/o prestación del servicio
- ✓ Control de los dispositivos de seguimiento y medición
- ✓ Identificación y trazabilidad
- ✓ Propiedad del cliente
- ✓ Preservación del producto y/o servicio

- ✓ Control de los dispositivos de seguimiento y medición
- ✓ Satisfacción del cliente
- ✓ Auditoría Interna
- ✓ Seguimiento y medición de los procesos
- ✓ Seguimiento y medición del producto
- ✓ Control del servicio y/o producto no conforme
- ✓ Análisis de datos
- ✓ Mejora
- ✓ Mejora continua
- ✓ Acción correctiva
- ✓ Acción preventiva

A continuación se detalla el Formato revisión documentación existente del sistema de gestión de calidad, cada una de las observaciones a los documentos del sistema de gestión de calidad que tiene la Institución Educativa María Montessori, de acuerdo a un análisis previo de la documentación.

**Cuadro 03:** Formato revisión documentación existente del sistema de gestión de calidad.

<b>DOCUMENTO REVISADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Procedimiento plan operativo	1. El nombre del proceso no se ajusta a la operatividad de la empresa de práctica.
Manual de calidad, código	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La exclusión del numeral 7.6 control de dispositivos de seguimiento y medición, no es viable.</li> <li>2. Falta claridad en los objetivos de calidad</li> <li>3. Falta identificar mapa de procesos de acuerdo a lo establecido en la Norma NT CG P 1000:2004 y al MECI 1000:2005.</li> <li>4. Las caracterizaciones de los procesos no son claras.</li> <li>5. No hay claridad en los indicadores de gestión.</li> </ol>
Procedimiento producto o servicio no conforme	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la actividad Nro. 01 se debe cambiar en donde se detectan las no conformidades.</li> <li>2. Están mal definidas las no conformes de la institución.</li> </ol>
Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	1. los procedimientos no están claros y no están de acuerdo con la norma de calidad.
	Se encuentra deficiencias y carencias en la documentación del sistema de



En términos generales	gestión de la calidad
	No existe documentación del procedimiento de control de registros que exige la norma técnica de calidad.
	La documentación del sistema se refiere a la Norma ISO 9001:2008.

\*Fuente: Elaborado por el consultor

## 6. CONCLUSIONES

- ✓ Con base en la lista de chequeo realizada la Institución Educativa María Montessori se concluye que el sistema de gestión de calidad bajo la norma NT CGP 1000:2009 se encuentra en diseño con un promedio de 2,95 sobre una escala de 5.
- ✓ Se concluye que la Institución Educativa María Montessori, no cuenta con toda la documentación que exige la norma NTC GP 1000.2009.
- ✓ La Institución Educativa María Montessori, no cuenta con procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de acuerdo a lo establecido en la Norma de calidad y el MECI 1000:2005.
- ✓ La institución Educativa María Montessori cuenta con indicadores de gestión para los procesos pero a la luz de la norma de calidad se deben reevaluar.
- ✓ La Institución Educativa no tiene claridad en el control del producto y/o servicio no conforme como requisito fundamental en un sistema de gestión de calidad.
- ✓ La Institución Educativa María Montessori no cuenta con una adecuada metodología para describir los procesos enmarcados en el ciclo PHVA o de la mejora continua de manera que permita la operatividad de un sistema de gestión de calidad.

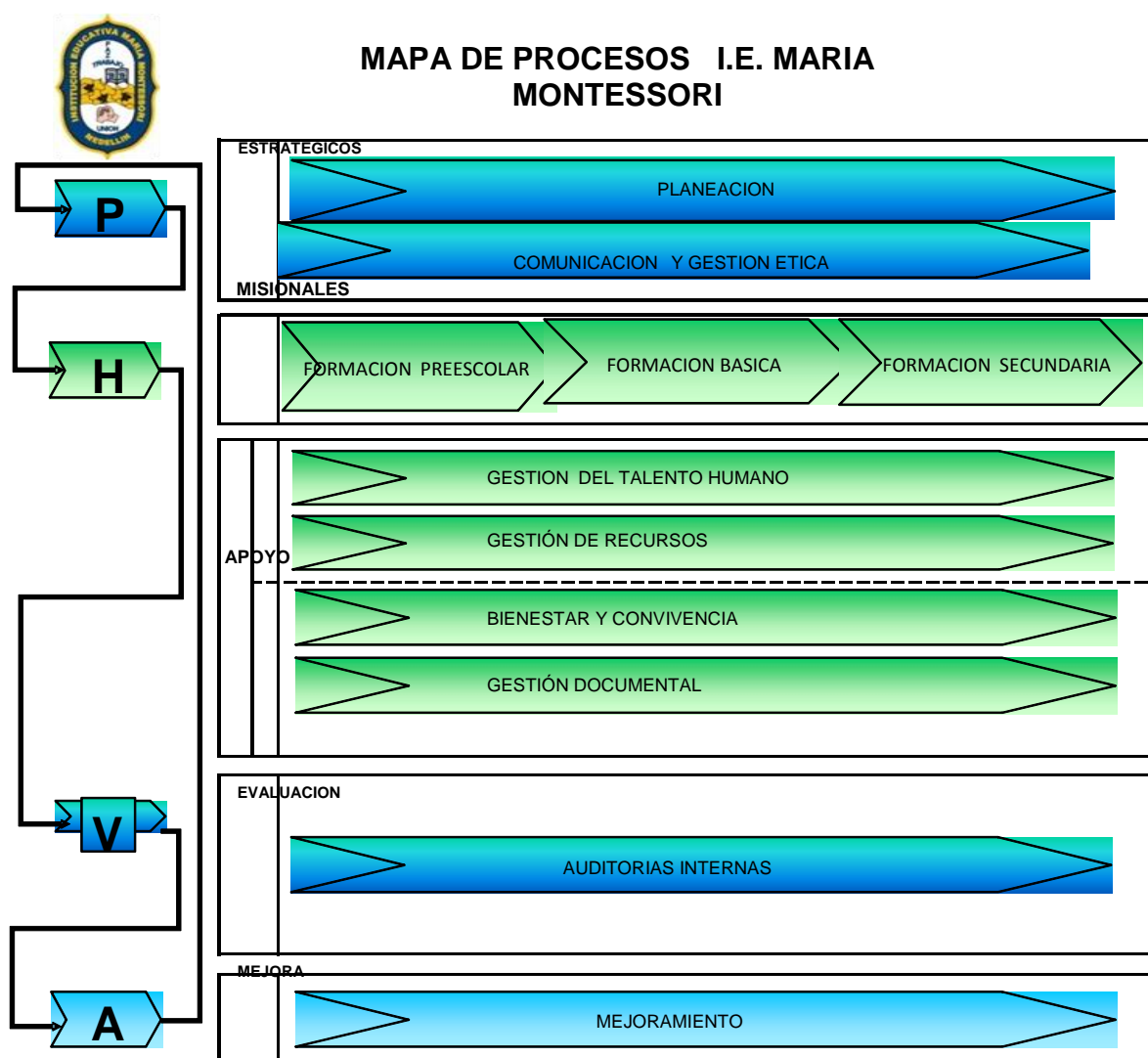
## 7. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda ajustar el mapa de procesos de la Institución Educativa que sirva de herramienta administrativa para implementación y puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad bajo los requisitos de la Norma NT CG P 1000:2009.
- ✓ Se recomienda ajustar los indicadores de gestión de los procesos de manera que permita a la Institución realizar medición y tomar las acciones que se requieran a tiempo.
- ✓ Se recomienda documentar los procedimientos que hacen falta para el total cumplimiento de los requisitos de la Norma como es el caso del control de registros.
- ✓ Se recomienda ajustar los procedimientos de control de producto no conforme en el sentido de que estos están orientados a la entrega final al cliente externo.
- ✓ Se recomienda ajustar la metodología para la documentación de procesos y procedimientos que hacen parte del sistema de gestión de calidad de manera que permita que este sea amigable, operativo y de fácil comprensión por los empleados y las partes interesadas.
- ✓ Se recomienda capacitar un grupo de auditores internos de calidad en las Normas NTC GP 1000:2009 y la Norma 19011 directrices para las auditorías de calidad y/o ambiental con el fin de continuar con el fortalecimiento y el cumplimiento de todos los requisitos para llevar a feliz término la implementación del sistema de gestión de calidad y posteriormente solicitar a un tercero la certificación bajo estas normas.

## 8. MODELO PROPUESTO

8.1 **MAPA DE PROCESOS.** Se propone el siguiente mapa de procesos en marcado en el ciclo PHVA y como elemento fundamental para continuar con la implementación del sistema de gestión de calidad, para la Institución Educativa María Montessori

**Gráfico: 01.** Mapa de procesos



\*Fuente: Elaborado por el consultor

**8.2 METODOLOGÍA.** Se propone la siguiente metodología basada en la caracterización de procesos donde en ellos se describen y desarrollan cada uno de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma NTC GP 1000:2009 y se interrelacionan con el sistema de control interno y el sistema de desarrollo administrativo.

A continuación se presentan cada uno de los formatos que en la medida en que la Institución Educativa María Montessori implemente y operativice se garantiza el cabal cumplimiento del sistema integrado de gestión, como lo establece el Decreto 4485 del 2009.

## HOJA DE VIDA DEL PROCESO

**NOMBRE DEL PROCESO:**


**TIPO DE PROCESO:**

**NIVEL DEL PROCESO:**

**Cuadro 04:** Descripción de los formatos

<b>DESCRIPCIÓN DE LOS FORMATOS</b>	
1	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO
1.1	CÓDIGO
1.2	FECHA
1.3	OBJETIVO DEL PROCESO
1.4	ALCANCE
1.5	RESPONSABLE
1.6	REQUISITOS (Norma GP 1000, Legales y de la organización y del cliente)
1.7	POLITICAS OPERACIONALES
1.8	ENTRADAS (Requisitos, proveedores)
1.9	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES (PHVA) CON SUS RESPONSABLES
1.10	SALIDAS (Requisitos, Clientes y/o grupos de interés)
1.11	RECURSOS (Talento Humano, Infraestructura y Ambiente de trabajo)
2	CONTROL DE REGISTROS (Ley 594 de 2000)
3	INDICADORES DE GESTIÓN
3.1.	HOJA METODOLÓGICA DEL INDICADOR
4	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ACTIVIDADES CRITICAS
4.1	MAPA DE RIESGOS Y CONTROLES PREVENTIVOS POR PROCESO
4.2.	TABLA DE VALORACION CUALITATIVA Y CUANTITAVIA DE FRECUENCIA
4.3.	TABLA DE VALORACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITAVA DE GRAVEDAD
4.4.	MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS.
5	DOCUMENTOS ASOCIADOS AL PROCESO (Guías, procedimientos, formatos, instructivos, entre otros)
7	NORMOGRAMA POR PROCESO (toda la normatividad aplicable al proceso)
8	GLOSARIO DE RIESGOS CON SU RESPECTIVA DEFINICIÓN
9	FORMATO CONTROL MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

**Cuadro 05.** Identificación General del proceso

	<b>NOMBRE PROCESO</b>	CÓDIGO	
		VERSIÓN	
		FECHA	

OBJETIVO DEL PROCESO:		REQUISITOS			
ALCANCE:				ISO 9001:2008	
RESPONSABLE: (Responsabilidad Autoridad)				LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN	
		CLIENTE			

ENTRADAS (Insumos)	REQUISITOS	PROVEEDORES



**Cuadro 06.** Identificación indicadores de gestión.

INDICADORES DE GESTION			
TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	VARIABLES	FORMULA

\*Fuente: Elaborado por el consultor

**Cuadro 07:** Descripción metodológica de cada indicador

HOJA METODOLÓGICA DE LOS INDICADORES									
INDICADOR	DEFINICIÓN OPERACIONAL	META	RANGO			FRECUENCIA	FUENTE	RESPONSABLE GENERADOR	RESPONSABLE GERENCIAL
			EXCELENTE	REGULAR	DEFICIENTE				

\*Fuente: Elaborado por el consultor



**Cuadro 08:** Administración de riesgos

<b>ADMINISTRACION DE RIESGOS</b>					
<b>1. Identificación de riesgos actividades</b>					
<b>1. ACTIVIDAD CRÍTICA</b>	<b>2. RIESGOS</b>	<b>3. DESCRIPCION</b>	<b>4. AGENTE GENERADOR</b>	<b>5. CAUSAS</b>	<b>6. CONSECUENCIAS</b>

\*Fuente: Elaborado por el consultor

**Cuadro 09.** Valoración de frecuencia cualitativa y cuantitativa

VALORACION FRECUENCIA		
FRECUENCIA	VALORACION	CARACTERISTICAS
BAJA	1	Ha ocurrido al menos 1 vez en los últimos cinco (5) años
MEDIA	2	Ha ocurrido al menos 1 vez en los últimos dos (2) años
ALTA	3	Ha ocurrido al menos 1 vez en los últimos seis (6) meses

\*Fuente: Elaborado por el consultor

**Cuadro 10.** Valoración de gravedad cuantitativa y cualitativa

TABLA VALORACION GRAVEDAD		
GRAVEDAD	VALORACION	CARACTERISTICAS
LEVE	5	No afecta la operación del proceso ni su desempeño
MODERADO	10	Permite la operación del proceso, pero bajo condiciones de desempeño reducido.
CATASTROFICO	20	Afecta la operación del proceso y/o involucra el incumplimiento de regulaciones gubernamentales legales.

\*Fuente: Elaborado por el consultor

**Cuadro 11.** Matriz de evaluación y respuesta a los riesgos

**MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS**

Probabilidad	Valor			
<b>Alta</b>	<b>3</b>	15 Zona de riesgo Moderado Evitar el riesgo Prevenir	30 Zona de riesgo Importante Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	60 Zona de riesgo Inaceptable Evitar el riesgo Reducir el riesgo Compartir o transferir
<b>Media</b>	<b>2</b>	10 Zona de riesgo Tolerable Asumir el riesgo Reducir el riesgo Prevenir	20 Zona de riesgo Moderado Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir	40 Zona de riesgo Importante Reducir el riesgo Evitar el riesgo Compartir o transferir
<b>Baja</b>	<b>1</b>	5 Zona de riesgo Aceptable Asumir el riesgo	10 Zona de riesgo Tolerable Reducir el riesgo Compartir o transferir	20 Zona de riesgo Moderado Reducir el riesgo Compartir o transferir
	<b>Impacto</b>	<b>Leve</b>	<b>Moderado</b>	<b>Catastrófica</b>
	<b>Valor</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>20</b>

**\*Fuente:** Guía metodológica para administración del riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública

**Cuadro 12.** Documentos asociados

<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>			
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>

**\*Fuente:** Elaborado por el consultor



## GLOSARIO

**ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**ACCION PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad

**ACTIVIDADES:** conjunto de acciones necesarias para mantener en forma permanente y continua la operación de la cooperativa.

**ALTA DIRECCIÓN:** **Persona** o grupo de personas que dirigen y controlan una organización.

**AUDITORÍA:** es la actividad por medio del cual se realizan procesos de revisión, verificación, inspección y comprobación de la información de las operaciones efectuadas en la entidad con el propósito de salvaguardar los activos y patrimonio de los asociados y la razonabilidad de los informes financieros.

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

**CONTROL DE CALIDAD:** Parte de la gestión de la calidad enfocada a cumplir con los requisitos de la calidad.

**CONFORMIDAD:** Cumplimiento de requisitos

**CORRECCIÓN:** Acción tomada para eliminar una no conformidad.

**COMITÉ DE CALIDAD:** es un equipo que apoya el sistema de calidad y, los líderes de los procesos son quienes dirigen las reuniones. En este espacio se exponen las metas y estrategias para alcanzarlas.

**ECONOMÍA:** es la ciencia social que estudia las relaciones sociales que tienen que ver con los procesos de producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios, entendidos estos como medios de satisfacción de necesidades humanas y resultado individual y colectivo de la sociedad

**EFFECTIVIDAD:** es la capacidad de lograr un efecto deseado, esperado o anhelado, sin tener en cuenta los recursos.

**EFICACIA:** nivel de consecución de metas y objetivos. Indicador que permite analizar el logro de los objetivos. Hacer lo que se quiere en el momento adecuado.

**EFICIENCIA:** uso racional de los recursos con que se cuenta en la empresa para realizar un objetivo estipulado, dando un buen uso y manejo evitando el desperdicio y errores.

**GESTIÓN DE CALIDAD:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

**IMPACTO:** efecto que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

**MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

**MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**ORGANIGRAMA:** gráfica de la estructura de una organización, define cargos, líneas de autoridad, dependencia y responsabilidades.

**PARTE INTERESADA:** Persona o grupo que tenga interés en el desempeño de una organización.

**PLANIFICAR:** fijar un curso de acción completo con una secuencia de operaciones involucrando el tiempo y los recursos necesarios para su realización.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

**POLÍTICA:** es una directriz para las actividades de una organización, que establece que se debe hacer, como se debe hacer y que medidas se deben establecer para lograrse.

**PRINCIPIO:** normas o ideas fundamentales que rigen la conducta de los servidores públicos.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.



**REPROCESO:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**REQUISITO:** Expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria

**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos

**SISTEMA:** Conjunto de elementos mutuamente interrelacionados que interactúan entre sí.

## BIBLIOGRAFÍA

CIRCULAR N° 06 DE 2005, Ley 872 de 2003, Decreto 4485 de 2009, por la cual se adopta la norma técnica de calidad en la Gestión pública NTCGP 1000:2009

COLOMBIA CONGRESO Decreto 1599 20 de mayo del 2005, que obliga a todas las entidades a implementar el Sistema de Control Interno

Disponible en Internet:

Cuadro de Mando Integral. Obtenido en Internet el 16 de mayo de 2010. Hora 12:30p.m.[http://www.sinnexus.com/business\\_intelligence/cuadro\\_mando\\_integral.aspx](http://www.sinnexus.com/business_intelligence/cuadro_mando_integral.aspx)

Disponible en Internet:

RESOLUCIÓN 0275 DE 22 DE ENERO DE 2010. Contraloría General de Antioquia. Obtenida en internet el 16 de mayo. Hora 5:00 p.m. [http://indicadores.contraloriagdeant.gov.co/Resoluciones%20Normatividad/res\\_rendicion\\_cuentas%200275.pdf](http://indicadores.contraloriagdeant.gov.co/Resoluciones%20Normatividad/res_rendicion_cuentas%200275.pdf)

GUÍA DE DIAGNÓSTICO PARA IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA TÉCNICA DE LA CALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA NTCGP 1000:2004.

MANTILLA BLANCO, Samuel A. Traducción del Informe COSO, Control interno, resumen ejecutivo estructura conceptual integrada, reporte a partes externos, herramientas de evaluación, 4ed. Santafé de Bogotá. Ecoe ediciones. 2007. 364 P.

MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN, Modelo Estándar del Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005 Segunda Versión.

Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000, ICONTEC, versión 2000.

POVEDA ORJUELA, Pedro Pablo, Implementar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001, edición Cyga, 175 P.

Secretaría Central de ISO, Norma Internacional ISO 9004, Sistemas de Gestión de Calidad, Directrices para la mejora del desempeño, ISO 09004,2000, página vi.

## ANEXOS

### ANEXO A. ANÁLISIS CUMPLIMIENTO REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA NTCGP 1000 : 2009

#### VALORACIÓN

- 1**            **No existe**
- 2**            **En diseño**
- 3**            **En implementación**
- 4**            **Implementado**
- 5**            **Por mejorar**

#### Cuadro 1. Estructura de la Norma

NRO.	NUMERAL	REQUISITOS	VALORACION
	1	Introducción	
	1.1	Generalidades	
	1.2	Principios de Gestión de la Calidad	
	1.3	Compatibilidad con otros sistemas	
	2.	Objeto y campo de aplicación	
	3.	Términos y definiciones	
	4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
1	4.1	REQUISITOS GENERALES	5
2	4.2	GESTIÓN DOCUMENTAL	5
3	4.2.1	Generalidades	2
4	4.2.2	Manual de la calidad	2
5	4.2.3	Control de documentos	1
6	4.2.4	Control de los registros	3
	5	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
7	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	3
8	5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	2
9	5.3	POLÍTICA DE CALIDAD	4
10	5.4	PLANIFICACIÓN	5
11	5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	2
12	5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	2

<b>NRO.</b>	<b>NUMERAL</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>VALORACION</b>
	6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
13	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	5
14	6.2	TALENTO HUMANO	2
15	6.3	INFRAESTRUCTURA	5
16	6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	4
	7	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
17	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
18	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	2
19	7.2.1	Determinación De los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	2
20	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto y/o servicio	5
21	7.2.3	Comunicación con el cliente	4
-	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	
-	7.3.1	Planificación del diseño y desarrollo	
-	7.3.2	Elementos para el diseño y desarrollo	
-	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	
-	7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	
-	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	
-	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	
-	7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo	

<b>NRO.</b>	<b>NUMERAL</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>VALORACION</b>
	7.4	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	
22	7.4.1	Proceso de adquisición de bienes y servicios (Evaluación y reevaluación de proveedores)	2
23	7.4.2	Información para la adquisición de bienes y servicios <sup>8</sup>	2
24	7.4.3.	Verificación de los productos y/o servicios adquiridos	4
	7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
25	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	4
26	7.5.2	Validación de los proceso de la producción y prestación del servicio	4
27	7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	2
28	7.5.3.	Identificación y trazabilidad	2
29	7.5.4.	Propiedad del cliente	2
30	7.5.5	Preservación del producto y/o servicio	4
31	7.6	CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	3
	8	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
	8.1	GENERALIDADES	
	8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
32	8.2.1.	Satisfacción del cliente	3
33	8.2.2	Auditoría Interna	1
34	8.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos	2

<b>NRO.</b>	<b>NUMERAL</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>VALORACION</b>
35	8.2.4	Seguimiento y medición del producto	2
36	8.3	CONTROL DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME	2
37	8.4	ANÁLISIS DE DATOS	3
38	8.5	MEJORA	2
39	8.5.1	Mejora continua	2
40	8.5.2	Acción correctiva	4
41	8.5.3	Acción preventiva	2
<b>TOTAL REQUISITOS A EVALUAR</b>		41	121

## ANEXO B GLOSARIO DE RIESGOS

<b>RIESGOS DE TECNOLOGÍA</b>	<b>CONFLICTO</b>	Situación de desacuerdo u oposición constante entre personas
	<b>CONFLICTO ARMADO</b>	Referido a grupos que no pueden solucionar sus desacuerdos u oposición constante por medios pacíficos y deriva en un estado de guerra constante.
	<b>CORTOCIRCUITO</b>	Circuito eléctrico que se produce accidentalmente por contacto entre los conductores y suele determinar una descarga de alta energía
	<b>FALLAS DE HARDWARE</b>	Defecto que puede presentarse en los Comités de un sistema informático. Que impide su correcto funcionamiento.
	<b>FALLAS DE SOFTWARE</b>	Defecto que puede presentarse en el conjunto de programas que ha sido diseñado para que la computadora pueda desarrollar su trabajo.
	<b>VIRUS INFORMÁTICO</b>	El virus informático es un programa elaborado accidental o intencionadamente, que se introduce y se transmite a través de disquetes o de la red telefónica de comunicación entre ordenadores, causando diversos tipos de daños a los sistemas computarizados-.
<b>RIESGOS OPERATIVOS</b>	<b>DETERIORO</b>	Daño. Poner en mal estado o en inferioridad de condiciones algo.
	<b>DISTURBIOS</b>	Perturbaciones del orden público y de la tranquilidad
	<b>INCENDIO</b>	Fuego grande que destruye lo que no está destinado a arder, como un edificio o un bosque.
	<b>EXTORSIÓN</b>	Causar que una persona haga, tolere u omita alguna cosa contra su voluntad, con el propósito de obtener provecho ilícito para sí mismo o para un tercero.
	<b>FALSEDAD</b> 55	Cuando un servidor público en el desarrollo de sus funciones, al escribir o redactar un documento público que pueda servir de prueba, consigne una falsedad o calle total o parcialmente la

		verdad. Cuando bajo la gravedad de juramento ante la autoridad competente se falte a la verdad o se calle total o parcialmente. Falsificar documento privado, sellos y/o estampillas oficiales, o usarlos fraudulentamente.
<b>RIESGOS OPERATIVO</b>	<b>FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</b>	Imitar, copiar o reproducir un escrito o cualquier cosa que sirva para comprobar algo, haciéndolo pasar por auténtico o verdadero.
	<b>FRAUDE</b>	Inducir a cometer un error, a un servidor público para obtener sentencia, resolución o acto administrativo contrario a la ley; así como evitar el cumplimiento de obligaciones impuestas en resoluciones judiciales.
	<b>DESVÍO</b>	Traslado de información a una dependencia que no corresponde
	<b>NO COMPETENCIA</b>	No hay competencia de la Entidad para atender el asunto.
	<b>CADUCIDAD</b>	En los trámites del proceso se detecta caducidad de la acción
	<b>HURTO</b>	Apoderarse ilegítimamente de una cosa ajena, sin emplear violencia, con el propósito de obtener provecho para sí mismo o para otro.
	<b>ACCESO ILEGAL</b>	Posibilidad de llegar a algo o a alguien valiéndose de medios que van contra la ley
	<b>ACCIDENTES</b>	Suceso imprevisto, generalmente negativo, que altera la marcha normal de las cosas.
	<b>INFLUENCIAS</b>	Actuar sobre la manera de ser o de obrar de otra persona o cosa.
	<b>OMISIÓN</b>	Falta o delito que consiste en dejar de hacer, decir o consignar algo que debía ser hecho, dicho o consignado
	<b>PECULADO</b>	Cuando un servidor público se apropia, usa o permite el uso indebido, de bienes del Estado o de empresas institucionales administradas o en que tenga parte el Estado, ya sea para su propio provecho o de un tercero.
	<b>PRESIONES INDEBIDAS</b>	Fuerza o coacción que se hace sobre una persona o colectividad para que actúe de cierta manera ilícita o injusta.



	<b>PREVARICATO</b>	Emitir resoluciones, o conceptos contrarios a la ley; u omitir, retardar, negar o rehusarse a realizar actos que le corresponden a las funciones del servidor público.
	<b>RUMOR</b>	Noticia imprecisa y no confirmada que corre entre la gente.
	<b>SABOTAJE</b>	Destruir, inutilizar, desaparecer de cualquier modo, dañar herramientas, bases de datos, soportes lógicos, instalaciones, Comités o materias primas, con el fin de suspender o paralizar el trabajo.
<b>RIESGOS OPERATIVOS</b>	<b>SOBORNO</b>	Entregar o prometer dinero o cualquier otra utilidad a un testigo para que falte a la verdad o guarde silencio total o parcialmente en un testimonio.
	<b>SUSPENSIÓN</b>	Interrupción de una acción.
	<b>TRÁFICO DE INFLUENCIAS</b>	Utilizar indebidamente influencias de un servidor público derivadas de su cargo o su función, para obtener cualquier beneficio para el mismo funcionario
<b>RIESGOS DE CUMPLIMIENTO</b>	<b>INCUMPLIMIENTO</b>	No realizar aquello a que se está obligado
	<b>EXTEMPORÁNEA</b>	Se rinde información fuera de las fechas establecidas

**ANEXO C:** Formato revisión documentación del Sistema de Gestión de Calidad

<b>DOCUMENTO REVISADO</b>	<b>OBSERVACIONES</b>