

**FACULTAD DE INGENIERÍA  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
BOGOTÁ D.C.**

**AÑO DE ELABORACIÓN:** 2015

**TÍTULO: PROPUESTA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL  
ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MÍ PRIMERA  
FORMACIÓN, APLICANDO LA NORMA TÉCNICA ISO 9001-2008**

**AUTOR (ES):**

FLETCHER VALDERRAMA, Layla Karina y PARRA PATRÓN, Jairo Andrés.

**DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):**

GUEVARA CHACÓN, Luz Mery.

**MODALIDAD:**

**PÁGINAS:** 87 **TABLAS:** 0 **CUADROS:** 11 **FIGURAS:** 4 **ANEXOS:** 6

**CONTENIDO:**

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
  2. DIAGNÓSTICO DE LAS CONDICIONES ACTUALES EN TÉRMINOS DE GESTIÓN CALIDAD DEL COLEGIO MÍ PRIMERA FORMACIÓN
  3. DEFINICIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SUS REQUERIMIENTOS SELECCIONADOS
  4. COSTOS RELACIONADOS CON LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
  5. CONCLUSIONES
  6. RECOMENDACIONES
- BIBLIOGRAFÍA  
ANEXOS

## RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



### **PALABRAS CLAVES:**

REQUERIMIENTOS, CALIDAD, EDUCACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, DIAGNÓSTICO.

**DESCRIPCIÓN:** Este trabajo muestra la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad para el área administrativa del Colegio Mi primera Formación, tomando como base la norma NTC ISO 2009:2008. Enfocándose en los requerimientos de los capítulos 4 y 5 de la norma, que obtuvieron la calificación baja, después de realizar el diagnóstico requerido a los procesos del colegio.

**METODOLOGÍA:** Se propuso una metodología dividida en tres etapas; en la primera etapa, se desarrolló un diagnóstico realizado a partir de la recopilación de información sobre los actuales procesos administrativos llevados a cabo al interior del colegio, verificando como se ajustan a los requerimientos de la norma. Esta toma de información, se llevó a cabo a través de una entrevista efectuada a las directivas del colegio Mi Primera Formación, mediante del uso de una lista de verificación basada en la norma técnica ISO 9001-2008, que permitió evidenciar el estado actual de los procesos administrativos del colegio; la segunda etapa, consistió en proponer los procesos y documentos que permitieran mejorar la gestión administrativa del colegio, enfocándose en los dos requerimientos de la norma que obtuvieron la calificación baja después de realizar el diagnóstico; para la tercera etapa se calcularon los costos relacionados con la implementación del Sistema para los dos requerimientos identificados.

### **CONCLUSIONES:**

Mediante este trabajo se evidenció que el colegio Mi primer formación, no contaba con un Sistema de Gestión de Calidad establecido; de manera que, se identificaron las falencias que presentaba ante los requerimientos de la norma.

Debido a que, las instituciones pequeñas presentan grandes dificultades al momento de iniciar el proceso de certificación en calidad, muchas de estas dificultades se dan debido a la cantidad de recursos con los que cuentan, ya que implementar un Sistema de Gestión de Calidad implica una inversión considerable de dinero y tiempo; y generalmente estos recursos son limitados.

Sin embargo, es de suma importancia que todas las empresas grandes o pequeñas se concienticen sobre la importancia de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad, que les permitan ser identificadas por la comunidad educativa como instituciones que satisfacen sus expectativas y necesidades, garantizando los más altos estándares en sus procesos; lo cual a su vez se genera un impacto positivo en los demás procesos de la institución.

Se deben adoptar procedimientos para el uso documental y de comunicación tanto interna como externa, que sean claros, concisos y de fácil entendimiento por parte de toda la comunidad educativa.

#### **FUENTES:**

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ. Localidad de Engativá [en línea]. Bogotá: La Alcaldía [citado 1 febrero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.bogota.gov.co/localidades/engativa>>.

------. Engativá Localidad 10 [en línea]. Bogotá: La Alcaldía [citado 30 enero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: [//www.educacionbogota.edu.co/archivos/SECTOR\\_EDUCATIVO/ESTADISTICAS\\_EDUCATIVAS/2014/Loc10\\_Engativa\\_2013.pdf](http://www.educacionbogota.edu.co/archivos/SECTOR_EDUCATIVO/ESTADISTICAS_EDUCATIVAS/2014/Loc10_Engativa_2013.pdf)>

BLOG EDUCACIÓN COLOMBIANA AL DÍA. 8 principios de calidad en una institución educativa [en línea]. Bogotá: Blogspot [citado 26 febrero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://educaciondecolombia.blogspot.com/2008/05/sistema-de-gestin-de-calidad-en.html>>.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN. Misión y visión [en línea]. Bogotá: El Ministerio [citado 30 enero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.mineduccion.gov.co/1621/w3-article-89266.html>>.

------. Cooperación UNESCO [en línea]. Bogotá: El Ministerio [citado 30 enero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.mineduccion.gov.co/1621/propertyvalue-37279.html>>.

------. Decreto 4807 de 2011 [en línea]. Bogotá: El Ministerio [citado 30 enero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: [http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-293375\\_archivo\\_pdf\\_decreto\\_4807.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/1621/articles-293375_archivo_pdf_decreto_4807.pdf)>.

----- Ley 115 de Febrero 8 de 1994 [en línea]. Bogotá: El Ministerio [citado 30 enero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-85906_archivo_pdf.pdf)>.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA DANE. Perfil localidad de Engativá [en línea]. Bogotá: El DANE [citado 1 febrero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/bogota/engativa.pdf>>.

GALEON.COM Historia de la Calidad [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 25 febrero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.tecnologiaycalidad.galeon.com/calidad/6.htm>>.

GRANDES MAESTRO DE LA CALIDAD, [en línea]. Bogotá [Fecha 1 de febrero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://maestrosdelacalidadmc105611.blogspot.com/p/maestros-y-sus-aportes.html>>  
INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Compendio tesis y otros trabajos de grado. NTC 1486. Sexta actualización. Bogotá: ICONTEC, 2008. 36 p.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION ISO. Sistemas de Gestión de la Calidad Historia y Definición [en línea]. Bogotá: ISO [citado 25 febrero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.sistemasycalidadtotal.com/calidad-total/sistemas-de-gestion-de-la-calidad-%E2%94%82-historia-y-definicion/>>.

LA REPÚBLICA. El Desafío de la Educación de Calidad en Colombia [en línea]. Bogotá: El Diario [citado 30 enero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: [http://www.larepublica.co/el-desaf%ADo-de-la-educaci%B3n-de-calidad-en-colombia\\_131441](http://www.larepublica.co/el-desaf%ADo-de-la-educaci%B3n-de-calidad-en-colombia_131441)>.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA (UNESCO). ¿Qué es la UNESCO? [en línea]. Bogotá: UNESCO [citado 30 enero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.unesco.org/new/es/unesco/about-us/who-we-are/introducing-unesco/>>.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA. Los seis objetivos EPT [en línea]. Bogotá: UNESCO [citado 24 febrero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <<http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-all/efa-goals/>>.>

RAZÓN PÚBLICA.COM. Planeación [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 24 febrero, 2015]. Disponible en Internet: <URL:<http://www.razonpublica.com/index.php/econom-y-sociedad-temas-29/3390-educacion-para-todos-colombia-en-el-informe-de-unesco.html>>.>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la lengua española [en línea]. Madrid: RAE [citado 21 febrero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://lema.rae.es/drae/?val=calidad>>.>

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN. Caracterización sector educativo 2013 localidad de Engativá [en línea]. Bogotá: La Secretaría [citado 15 marzo, 2015]. Disponible en Internet: <URL: [http://www.educacionbogota.edu.co/archivos/SECTOR\\_EDUCATIVO/ESTADISTICAS\\_EDUCATIVAS/2014/Loc10\\_Engativa\\_2013.pdf](http://www.educacionbogota.edu.co/archivos/SECTOR_EDUCATIVO/ESTADISTICAS_EDUCATIVAS/2014/Loc10_Engativa_2013.pdf)>.>

SOLUCIONESONG.ORG. Ventajas y obstáculos de la implantación de un sistema de calidad en nuestra organización [en línea]. Bogotá: La Empresa [citado 1 febrero, 2015]. Disponible en Internet: <URL: <http://www.solucionesong.org/recursos/ventajas-y-obstaculos-de-la-implantacion-de-un-sistema-de-calidad-en-nuestra-organizacion/24>>>

WALTON, Mary. El método Deming en la práctica. Bogotá: Norma, 2004. 392 p.

### **LISTA DE ANEXOS:**

Anexo A. Lista de Verificación.

Anexo B. Caracterización del Proceso de Gestión Directiva.

Anexo C. Caracterización del Proceso de Gestión de Calidad.

Anexo D. Caracterización del Proceso de Gestión de Servicio al Usuario.

Anexo E. Caracterización del Proceso de Gestión Administrativa y Financiera.

Anexo F. Manual de Calidad Colegio Mi Primera Formación.