

**FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PREGRADO EN INGENIERIA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.**

AÑO DE ELABORACIÓN: 2015

TÍTULO: DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUTO
PSICOPEDAGÓGICO INTEGRAL I.PS.I.

AUTOR: RUIZ RODRIGUEZ, Freddy Armando

DIRECTOR: LOZANO MONTAÑA, Alfonso

MODALIDAD: PRACTICA SOCIAL

PÁGINAS: 98 **CUADROS:** 5 **FIGURAS:** 6 **ANEXOS:** 5

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
 2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN
 3. TERMINOS Y DEFINICIONES
 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
 5. LIDERAZGO
 6. PLANIFICACIÓN PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 7. SOPORTE
 8. OPERACIÓN
 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
 10. MEJORA
 11. CONCLUSIONES
 12. RECOMENDACIONES
- BIBLIOGRAFIA
ANEXOS

PALABRAS CLAVES: DOCUMENTO, FORMATO, CALIDAD, PROCEDIMIENTO, PROCESO, REGISTRO, SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, LIDERAZGO, ORGANIZACIÓN, OPERACIÓN, MEJORA, CONFORMIDAD, DISEÑO,

DESCRIPCIÓN:

El proyecto consiste en el diseño del sistema de gestión de calidad del Instituto Psicopedagógico Integral I.PS.I. Estructurado bajo la norma ISO 9001:2015. El diseño elaborado no solo se enfoca en ofrecer un servicio de la educación de calidad sino también en el desarrollo de un adecuado ambiente organizacional tanto interno como externo para lograr aplicar lo descrito en el sistema de gestión de calidad y así identificar y gestionar las diferentes áreas de la organización para obtener resultados de desempeño, adecuada eficacia y eficiencia en los procesos del colegio, y promover mejoras continuas, que permitan ofrecer un servicio de alta calidad.

METODOLOGÍA:

El tipo de estudio es descriptivo ya que el diseño de todos los procesos elaborados es con base en la secuencia de los procesos necesarios para la prestación del servicio. Las fuentes de información para la recopilación de la información son primarias y secundarias, primarias desde el punto de desarrollar el proyecto con la recolección de la información a través de archivos físicos del Colegio así mismo la recolección de información se constituye en las personas que conforman el cuerpo docente y el área administrativa de la Institución, quienes diligencian documentos existentes y participaron activamente de las actividades para el desarrollo del Diseño del Sistema de Gestión de Calidad del colegio; y secundarias ya que se recurre a fuentes como libros sobre metodología de la investigación, la norma ISO 9001:2015, la GTC 200 y otros documentos citados en la bibliografía referentes al sistema de gestión de calidad que resultaron de fácil acceso para la elaboración documental del trabajo.

El contenido del trabajo va desde la identificación de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, hasta la generación de formatos necesarios para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de calidad de la empresa.

CONCLUSIONES:

De acuerdo a los resultados obtenidos en este proyecto en relación con la necesidad de establecer el Sistema de Gestión de la Calidad en el Instituto Psicopedagógico Integral I.P.S.I para determinar necesidades y requerimientos de acuerdo a la norma NTC ISO 9001:2015, el establecimiento de la estructura de la documentación y los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Se concluye lo siguiente:

- El diagnóstico inicial mostro que no existían un alto porcentaje de los procesos de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad dentro del Instituto Psicopedagógico Integral, se cumplía parcialmente de forma simple, dado que el Colegio contaba con un manejo de documentos básico, así como en la documentación de las funciones de Normalización, lo cual implica que los procesos no contaran con una base estructural que estandarizara sus actividades y generaran registro que apoyaran los análisis para el mejoramiento continuo.
- La política de calidad y los objetivos no existían inicialmente en el colegio, por lo tanto fue construida junto con el apoyo de la dirección y el personal docente y administrativo de la Institución, lo cual le permite a ésta tener una identidad frente a la comunidad educativa, proporcionándole una directriz clara en temas de calidad.
- Para el desarrollo de la documentación se estableció la visión del enfoque basado en procesos, el cual permite mejorar la utilización de los recursos y tener un mayor control de las actividades para el logro de los objetivos.
- Quedan documentados en la institución los Procedimientos que en un principio no existían, quedando conformados por Control de documentos, Auditorías internas, control del servicio no conforme, acciones correctivas, gestión del riesgo, mejora continua, entre otros; lo que sin duda alguna se convierte en un mecanismo para que la Institución pueda iniciar proceso de certificación en el momento que lo requiera.

FUENTES:

AGUERRONDO, I (2005). La calidad de la educación: ejes para su definición y evaluación. En: Observatorio Nacional de Políticas en Evaluación Educativa (ONPE). Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.

BERGHE, W. (1998) Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y a la formación. Formación profesional. Revista europea, CEDEFOP N° 15, (dic.), p. 21-29

CASASSUS, J. (1997). Marcos conceptuales para el análisis de los cambios en la gestión de los sistemas educativos, en Antología de Gestión Escolar (13-30). México: SEP

COLOM, A. (2004). La equidad socioeducativa como determinante de la calidad en los sistemas educativos. En: Educación y Pedagogía Vol. XVI N° 40. Medellín: Universidad de Antioquia.

DECRETO 0230/02 MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

DECRETO 1850/02 MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.

DECRETO 1860/94 MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

DISEÑO DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA EL COLEGIO SHALOM DE LA CIUDAD DE ARMENIA DE ACUERDO CON LA NORMA ISO 9001:
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/11059/1167/1/658562L155.pdf>

DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD COLEGIO COOPERATIVO COMFENALCO:
http://repository.upb.edu.co:8080/jspui/bitstream/123456789/333/1/digital_16356.pdf

DOCUMENTACIÓN. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS BOGOTÁ: ICONTEC

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



FONTALVO, T. (2007). La gestión avanzada de la calidad: metodologías eficaces para el diseño, implementación y mejoramiento de un sistema de gestión de la calidad. Corporación para la gestión del conocimiento. Asesores del 2000.

FONTALVO, T. (2008). Administración y Control de la Calidad. El método enfoque sistémico convergente de la calidad. Corporación para la Gestión del Conocimiento. Asesores del 2000

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación formal. Bogotá, 2005

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS ISO 9001:2015 Sistema de Gestión De Calidad

LEY 115/94 MINISTERIO DE EDUCACIÓN.

LEY 715/01 MINISTERIO DE EDUCACIÓN.

MANUAL DE CALIDAD - INEM JOSÉ FÉLIX DE RESTREPO:
http://inemjose.edu.co/contratacion/1545_Capitulo%20I%20M%20de%20Calidad.pdf

MANUAL DE CALIDAD COLEGIO COLOMBO BRITÁNICO:
<http://calidad.ccbenv.edu.co/wp-content/uploads/downloads/2012/04/Manual-de-Calidad.pdf>

MANUAL DE CALIDAD COLEGIO SALESIANO DON BOSCO:
www.centrodonbosco.es/web/index.php/doc/doc.../15-manual-calidad

MANUAL DE CALIDAD INSTITUCIÓN EDUCATIVA INEM JOSÉ CELESTINO MUTIS: <http://inemarmenia.edu.co/images/documentos/MANUCALI.pdf>

MANUAL DE CONVIVENCIA DEL INSTITUTO PSICOPEDAGÓGICO INTEGRAL I.PS.I

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD COLEGIO LA PRESENTACIÓN:
http://www.colegiodelapresentacion.edu.co/conte/calidad/M_GC_01_MANUAL_DE_GESTION_DE_LA_CALIDAD.pdf

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO SED:
http://colegio.redp.edu.co/rafaeluribe19/images/stories/centro_docs/manual_d_sistema_gestion_calidad.pdf

NIÑO, Z. (2002). Dimensiones de Evaluación de la Calidad. En. Revista Opciones Pedagógicas N 25. Bogotá. Universidad Distrital.

NUEVA ISO 9001 2015. <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
Patiño G, C A Modelos de Calidad en la formación profesional y en la educación
Análisis y complementariedad. Montevideo Cinterfor/ OIT 2006 Cap 2

ROA VARELA, Alberto. “Acreditación de la Educación: el reto del aseguramiento de la Calidad”. En: Foro Internacional de Modelos de Calidad y su aplicación en preescolar, básica y media, CONACED, Bogotá, 2005.

RODRÍGUEZ PATIÑO, José Albeiro. Módulo Normalización - Gestión de la Documentación. Pereira Universidad Tecnológica de Pereira 2008. p.2

TOBÓN, Fabio. “La calidad, un solo lenguaje para la excelencia”. En: Foro Internacional de Modelos de Calidad y su aplicación en preescolar, básica y Media”, organizado por CONACED, Bogotá, 2005.

LISTA DE ANEXOS:

- Anexo A. Planificación del sistema de gestión de la calidad
- Anexo B. Listado maestro de control de documentos y registros
- Anexo C. Perfil del cargo
- Anexo D. Plan de capacitación
- Anexo E. Planilla de inspección planta física