

**ASESORIA EN LA IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE  
CALIDAD EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA INSTITUCION  
EDUCATIVA SAGRADO CORAZON DE JESUS - NORMA ISO 9001 -2008**

**COMUNIDAD SALESIANA**

**ASESOR (ES)  
JUAN CARLOS MEDINA LOPEZ  
AMPARO LOPEZ ASTAIZA**

**DECANA  
DORA SILVANA VELASCO**

**ESTUDIANTE  
DELSY JANNETH LUNA PEÑA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD CEAD- POPAYAN  
ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
POPAYAN OCTUBRE DE 2010**

## *INTRODUCCION*

La Institución educativa Sagrado Corazón de Jesús es una organización conformada por una comunidad salesiana que educa a través de valores como la solidaridad, sentido de pertenencia, liderazgo, responsabilidad, alegría, con el fin de formar las estudiantes como buenas cristianas, honestas, y competentes ciudadanas. Por ello se está trabajando en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 2008, dentro de este proceso se ha logrado un gran avance en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la norma, uno de ellos fue la pre auditoria que se realizo en el mes de junio del presente año , en la cual se encontraron unos hallazgos y en el informe final de la auditoria se presentaron unas conclusiones , las cuales han sido el pilar para la elaboración del plan de mantenimiento , las acciones correctivas , preventivas y de mejora, todo con el fin de ofrecer a las alumnas, un efectivo modelo educativo salesiano basado en la prevención y mejoramiento continuo.

# DESCRIPCION DEL ENTORNO

## ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL

### IDENTIFICACION

Nombre: Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús – Salesianas

Inicio de labores: 16 de enero de 1928

Reconocimiento oficial: Decreto municipal 139 6 de agosto de 2003

Carácter: Oficial                      Naturaleza: Femenina

Ubicación: urbana                      Jornada: Única

Ciclos: Preescolar - Básica – Media

NIT. 800884463-9 - Código ICFES: 007062 –DANE: 119001001474

Dirección: Carrera 9 Nº 25 AN 36 Autopista Norte – Popayán

Teléfonos: 8231277 - 8232593

Correo Electrónico: salesianaspopa@latinmail.com

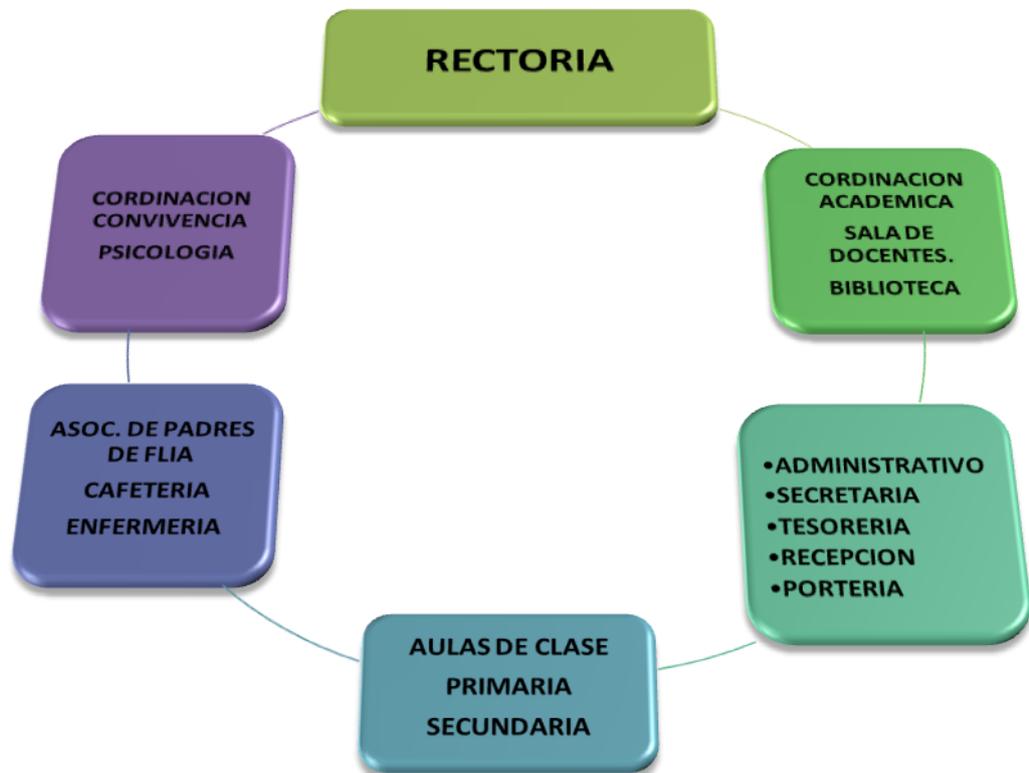
DIRECCION GENERAL: Sor María Cristina Villegas J

RECTORA: CORDINADORA ACADEMICA: Sor Angélica Medina





# AREAS DEL COLEGIO



Dentro de la observación general se recopiló la siguiente información primaria en cada una de las áreas de la institución:

## 1. RECTORIA

Es el área donde se realiza la dirección general de esta institución pública, está a cargo de Sor María Cristina Villegas y cuenta con el apoyo de las coordinadoras de convivencia y académica quienes a su vez están liderando el proceso del sistema de gestión de calidad (SGC).

## 2. COORDINACIÓN ACADÉMICA

Es el área encargada de todos los aspectos formativos del colegio como son: el proceso de formación integral de las estudiantes a nivel pedagógico para promover el aprendizaje unido al perfil de la egresada y la organización de los docentes en todos sus aspectos. Sor Angélica Medina Ruiz (Coordinadora académica) esta nombrada por la rectora como la directora del SGC en la institución.

## 3. COORDINACIÓN DE CONVIVENCIA

Es la coordinación encargada de la interacción entre las estudiantes y la comunidad en general (profesores, directivos, administrativos etc.) se apoya además con el área de psicología, buscando siempre la mejor adaptación de las alumnas y la solución de conflictos dentro de la institución.

## 4. DOCENTES.

El grupo de docentes está organizado por áreas (Lenguaje, matemáticas, sociales, ciencias, física, ingles, filosofía artística, educación física, ética, informática, formación y preescolar además se divide en primaria y secundaria. Su contratación la realiza directamente la secretaria de educación, por que la institución es de carácter público pero está dirigido por la rectoría del colegio y se basa en la política de calidad y el reglamento estudiantil. Su labor principal es trabajar en conjunto con toda la comunidad salesiana para el logro de los objetivos institucionales y el cumplimiento de los requerimientos del la secretaria de educación.

## 5. AREA ADMINISTRATIVA

Se conforma por 14 funcionarios los cuales trabajan en diferentes dependencias:

- 5.1 RECEPCION: contribuye con el manejo de información y atención al publico
- 5.2 FOTOCOPIADORA: está al servicio de toda la comunidad a bajos precios, hace parte de la institución y su operadora está contratada por la secretaria de educación.
- 5.3 SECRETARIA: es el área donde se maneja el archivo de la institución y desde allí se controla toda la información referente a estudiantes (hoja de matrícula, anecdotario, registro de notas y recuperaciones etc.) y docentes (hojas de vida, y relación de nombramientos y contratos)

- 5.4 TESORERIA: está encargada del manejo del presupuesto y todos los ingresos y egresos de la institución.
- 5.5 PORTERIA: controla el ingreso y salida de las estudiantes y la comunidad en general, los celadores son empleados públicos con vinculación directa a la institución y están encargados de la vigilancia las 24 horas organizadas por turnos de trabajo.
- 5.6 SERVICIOS GENERALES es el personal encargado de los oficios varios y mantener en condiciones optimas (aseo) las instalaciones del colegio. Laboran con nombramiento provisional de la secretaria de educación.

## 6. ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA

Esta organizada con personería jurídica y brinda su total apoyo al colegio por medio de sus aportes económicos y de organización, como entidad privada tiene dependencias, en las cuales laboran 13 personas con vinculación directa a la asociación, distribuida de la siguiente forma:

### 6.1 CAFETERIA

Ofrece el servicio de cafetería y restaurante para las estudiantes y comunidad en general, además las utilidades que genera esta micro empresa son invertidas para la sostenibilidad de la asociación.

### 6.2 ENFERMERIA

Es un servicio para las estudiantes como medida de primeros auxilios y cuenta con asistencia permanente de una enfermera y un botiquín básico.

### 6.3 CLASES DE NATACION, BOLEIVOL, BALONCESTO, BADMINTON,

Son clases dirigidas por diferentes profesores los cuales trabajan por prestación de servicio.

### 6.4 BANDA

Está conformada solo por las estudiantes de primaria y cuentan con la formación de un profesor, tienen los instrumentos, y uniforme que las caracterizan como una de las mejores bandas infantiles de la ciudad.

### 6.5 TEATRO

El grupo de teatro está conformado por estudiantes de diferentes grados de primaria, está abierto para secundaria y también tienen un profesor que las guía.

## 6.6 DANZA

Está conformado por las niñas de primaria y reciben formación específica sobre el origen y características de cada danza como el lugar y trajes típicos; Está dividido en dos grupos: las niñas de kínder, primero y segundo en un grupo y las estudiantes de tercero a quinto en otro.

## 7. ESTUDIANTES

El plantel educativo tiene 942 estudiantes para el periodo 2010-2011 y está dividido en 28 cursos desde kínder hasta el grado 11.

En jornada diurna desde las 7 am a 12:30 primaria, kínder desde las 7:30 hasta 12:30 y secundaria de 7 a 1 pm. Adicional a este horario se ofrece a las niñas en contra jornada clases de diferentes deportes y actividades lúdicas que son promovidas y subsidiadas por la asociación de padres de familia y no son de carácter obligatorio para las estudiantes.

CANT.	GRADO	ESTUDIANTES
2	KINDER	60
2	PRIMERO	70
2	SEGUNDO	72
3	TERCERO	109
2	CUARTO	79
2	QUINTO	80
2	SEXTO	77
2	SEPTIMO	79
3	OCTAVO	107
3	NOVENO	53
2	DECIMO	73
3	ONCE	83
TOTAL		942



## **HORIZONTE INSTITUCIONAL**

### **MISIÓN**

La Institución educativa Sagrado Corazón de Jesús - Salesianas, es una Comunidad que educa y se educa a través del Sistema Preventivo – Razón, Religión, Amabilidad- para formar buenas cristianas, honestas y competentes ciudadanas.

### **VISIÓN**

La Institución educativa Sagrado Corazón de Jesús - Salesianas, es una Comunidad que educa y se educa a través del Sistema Preventivo – Razón, Religión, Amabilidad- para formar buenas cristianas, honestas y competentes ciudadanas.

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

En la Institución Educativa Sagrado corazón de Jesús nos comprometemos a brindar una educación salesiana de calidad, con altos logros académicos y una esmerada formación en valores que involucre a los padres de familia y cumpla con los requerimientos del Ministerio de Educación Nacional, procurando la efectividad y el mejoramiento continuo del servicio educativo.

### **OBJETIVOS DE CALIDAD**

1. Lograr la efectividad escolar por medio del desarrollo y vivencia del modelo educativo salesiano (PEI).
2. Promover la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad educativa hacia el servicio educativo.
3. Orientar el desarrollo misional al alcance de altos logros académicos.
4. Alcanzar un mejoramiento continuo de los procesos.

## *JUSTIFICACION*

Es necesario preparar a los profesionales, especialmente a los administrativos para que interpreten la realidad socioeconómica, en la constante búsqueda de la calidad del conocimiento y desarrollo de habilidades sobre el planeamiento y administración de las instituciones, en este caso de, educación básica secundaria.

El conocimiento del contexto social históricamente determinado en las instituciones de educación básica secundaria, facilitara en términos teóricos, la planificación y el uso de métodos y técnicas necesarias para la ejecución de planes, programas y proyectos que guíen el trabajo directivo, así como el uso de sistemas de información que permitan conocer la expresión de esa realidad socio-institucional.

La calidad de la educación secundaria es de hecho el orientador de cualquier intención de transformación en dicho sistema, dado que las continuas exigencias del nuevo orden profesional con respecto a la producción y al trabajo, hacen que los sistemas de formación básica, se vean altamente necesitados de nuevas herramientas educativas que asuman tal reto social.

Mucho se ha hablado y se ha escrito sobre la calidad como categoría fundamental para llevar a cabo la evaluación de las instituciones de educación en el mundo, sin embargo el concepto en sí, encierra una concepción casi indefinible en torno a la uniformidad epistemológica metodológica y practica.

En un esfuerzo por conceptualizar los modelos de interpretación de la calidad, autores como González y Ayarza (1997) describen la calificación realizada por Harvey Y Green (1993) en cinco enfoques fundamentales: calidad como expresión, calidad como perfección, calidad como aptitud para un propósito fijado, la calidad como valor agregado y la calidad como transformación.

## *OBJETIVO GENERAL*

Asesorar el proceso administrativo del SGC de la Institución Educativa sagrado corazón de Jesús, apoyando en la primera auditoría interna y planteando el plan de mejoramiento de acuerdo con los requerimientos de la norma ISO 9001 2008 aplicando los conocimientos adquiridos en la UNAD.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- ❖ Diseñar los formatos necesarios para el manejo de la información y facilitar la administración recursos promoviendo el mejoramiento continuo de la institución.
- ❖ Participar en la programación y ejecución de la primera auditoría interna de calidad en la Institución. Con el fin de verificar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Aplicar los conceptos de administración adquiridos a lo largo del aprendizaje autónomo de la UNAD capacitando al personal administrativo básicamente en el funcionamiento del SGC de la institución..
- ❖ Promover las condiciones, actividades, responsabilidades y controles para lograr un adecuado tratamiento en el proceso administrativo que requiere apoyo en el cumplimiento con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- ❖ Cumplir con el tiempo estipulado para práctica empresarial de 640 horas divididas de lunes a viernes en jornadas de 8 horas diarias

## CRONOGRAMA

MES	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO Y AGOSTO	SEPTIEMBRE
ACTIVIDADES PRINCIPALES	VINCULACION A LA INSTITUCION	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diagnostico</li> <li>2. Elaboración y presentación de la propuesta.</li> <li>3. Análisis del proceso administrativo</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organización del proceso</li> <li>2. Organización de formatos.</li> <li>3. Implementación de formatos</li> <li>4. Primera auditoría interna</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación del proceso.</li> <li>2. Implementación del plan de mejoramiento del proceso</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración del informe final.</li> <li>2. Exposición de la practica mes de octubre</li> </ol>
PRESENTACION DE INFORME		Lunes 31	Miércoles 30	Viernes 30	

### DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

- En el mes de abril del presente año, se firmo el convenio entre la UNAD y la INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAGRADO CORAZON DE JESUS, para realizar la práctica empresarial como estudiante del programa “administración de empresas”. Durante el mes de junio se realizo un diagnostico a través del estudio general de la institución por cada una de las áreas del colegio y se reviso a nivel general todo el proceso de implementación del SGC de la institución por lo cual se asigno para esta práctica, la asesoría del proceso administrativo.
- El sistema de gestión de calidad está dividido en 5 procesos y se divide en: uno directivo, dos misionales (pedagógico y pastoral) y dos de apoyo (convivencia y administrativo) cada uno de ellos está organizado en su CARACTERIZACIÓN: que corresponde al PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) y LA NORMALIZACIÓN Y STANDARIZACION, que se refiere a las características de las actividades es decir, la descripción de cada una de ellas en su respectivo puesto de trabajo. En la descripción de las actividades también se hizo un aporte en cuanto a la organización de las funciones y orden de presentación.



- En un análisis más detallado que se realizó al proceso administrativo se determinó la necesidad de diseñar, crear, presentar e implementar nuevos formatos para el manejo de la información en el área de tesorería, secretaría, recepción y portería, por lo cual se crearon 31 formatos de los cuales fueron aprobados por el comité de calidad 29 a continuación se presenta la relación de la lista de ellos:



*Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús*  
Salesianas - Popayán

**CODIGO** PA-P-002

**VERSIÓN** 01

**SOLICITUD PARA EL CONTROL, CREACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS/REGISTROS**

**PAGINA** 14 / 23

NOMBRE DEL SOLICITANTE	DELSY JANNETH LUNA		FECHA			
¿USTED DESEA?	CREAR	<input checked="" type="checkbox"/>	MODIFICAR	<input type="checkbox"/>	CONTROLAR	<input type="checkbox"/>
¿QUÉ TIPO DE DOCUMENTO?	DOCUMENTO	<input type="checkbox"/>	REGISTRO	<input checked="" type="checkbox"/>	DOC.REFERENCIA	<input type="checkbox"/>
NOMBRE DEL DOC. O REG.	ASPECTOS QUE SOLICITA CONTROLAR, MODIFICAR O CREAR					
PA-F-001 -Pre matricula	Cantidad de estudiantes que van a continuar en la institución en la siguiente vigencia.					
PA-F-002 programa presupuestal de ingresos	Registrar los ingresos de la institución.					
PA-F-003 Programa presupuestal de egresos	Registrar los egresos de la institución.					
PA-F-004 Plan de compras	Planear la inversión del presupuesto.					
PA-F-005 Inventario de bienes	Llevar el registro de los bienes inmuebles de la institución					
PA-F-006 Acta de baja de inventario	Controlar los bienes o artículos obsoletos.					
PA-F-007 Actas de entrega de inventarios	Registrar la entrega de artículos para el desarrollo de la vigencia y asignar responsables.					
PA-F-008 Informe de actividades logísticas	Presentar informe a la dirección de las actividades realizadas en la institución y justificar su importancia.					
PA-F-009 Instructivo de biblioteca	Especificar las principales actividades en esta área, para prestar un mejor servicio en la institución.					
PA-F-010 Orden de salida portería	Controlar la salida de artículos de la institución para cualquier eventualidad.					
PA-F-011 Novedades portería	Registrar cambios imprevistos y notificarlos a la dirección.					
PA-F-012 Horario de celadores	Registrar los horarios de trabajo de los celadores para su liquidación salarial.					
PA-F-013 Liquidación de celadores	Registrar el soporte contable.					
PA-F-014 Plan de mantenimiento y saneamiento ambiental	Planear el mantenimiento de la infraestructura para el mejoramiento del ambiente de trabajo					
PA-F-016 Comprobante de caja	Registrar el soporte contable					
PA-F-017 control de préstamo o alquiler de instalaciones	Registrar el préstamo o alquiler de cualquier instalación					

PA-F-018 Solicitud presupuestal	Autorización para el manejo del recurso económico
PA-F-019 Orden de compra	Registrar las especificaciones del producto para el proveedor
PA-F-020 Comprobante de egreso	Registro contable
PA-F-021 Solicitudes de mantenimiento	Registrar las autorizaciones de acciones de mantenimiento a la planta física
PA-F-022 Control de proveedores	Registrar el control y seguimiento de proveedores
PA-F-023 Paz y salvo	Certificar que la estudiante esta a paz y salvo por todo concepto con la estudiante
PA-F-024 Constancia de satisfacción por servicio	Certificación de servicio conforme
PA-F-025 Constancia de satisfacción por producto	Certificación de producto conforme recibido
PA-F-026 Tarjeta de control de celadores	Registrar la liquidación mensual de cada celador
PA - F- 027 Inscripción	Formulario de solicitud para cupo escolar al grado transición
PA - F- 028 listado de proveedores	Registrar los proveedores activos de la institución y tener una base de datos.

#### JUSTIFICACIÓN

Los formatos son necesarios para el manejo de la información en la institución, además forman parte de los requerimientos de la norma y sirven como evidencia de la implementación del sistema de gestión de calidad.

- En el mes de junio se realizó una pre auditoría, a todo el SGC de la institución la cual fue presentada en esta práctica y el proceso administrativo fue auditado por unos asesores externos contratados por el colegio.  
En esta se revisó el listado maestro de documentos, la lista de indicadores, formatos y registros los cuales fueron producto del trabajo de esta práctica.  
  
Dentro del informe de la auditoría interna se presentaron las siguientes conclusiones:
- “El sistema de gestión de calidad de la Institución Sagrado Corazón de Jesús bajo la Norma ISO 9001: 2008, cuenta con un avance importante en la documentación básica requerida por la norma y se evidencia la implementación de algunos formatos, procedimientos e instructivos a nivel general, pero requiere de un esfuerzo mancomunado por parte del personal directivo, administrativo y docente, para completar la documentación e iniciar su etapa de implementación.
- Para poder determinar la eficacia del SGC instaurado, se debe implementar de manera inmediata la alimentación de la información a los indicadores de gestión

establecidos a la fecha, con el fin de poder determinar en qué grado se cumplen los requisitos y las expectativas de los clientes, así como el cumplimiento de los requisitos y metas trazadas.

- Para la meta trazada de lograr la certificación del SGC por parte de un ente externo (ICONTEC), se requiere como mínimo que los documentos solicitados por la Norma ISO 9001: 2008 como son: Política y objetivos de calidad, manual de calidad, procedimientos documentados y los documentos requeridos por la institución para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos; se encuentren establecidos, documentados e implantados en su totalidad, con el fin de proporcionar evidencia mínima sobre la implementación del sistema”.

En los hallazgos referentes al proceso administrativo se levantaron no conformidades basados en los siguientes puntos de la Norma: 7.4.1, 8.2.3, 6.3 y a nivel general se evidenció no conformidades en los puntos: 4.2.2, 7.2.3, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.2, 4.2.3. Para lo cual se ha venido trabajando en el plan de mejoramiento y en el caso del proceso administrativo se han aplicado estrategias como la de capacitar al personal administrativo en reuniones programadas durante esta práctica empresarial y la elaboración del plan de acciones correctivas y preventivas y de mejora.

A continuación se presenta la lista de indicadores que se han sugerido en esta práctica y que serán medidos en el momento en que se vaya obteniendo la información necesaria para ello, además se incluye el plan de mejoramiento para el proceso administrativo.

- En las acciones de mejora se implementó las capacitaciones al personal administrativo, basadas en la norma ISO 9001 versión 2008, en donde se les explicó en qué consiste un SGC y como está implementado dentro de la institución, destacando además la importancia que representa el recurso humano dentro de toda organización para el logro de los objetivos institucionales y la satisfacción del cliente.

Algunos de los temas fueron:

- Explicación general del SGC en la INSTITUCIÓN SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS, misión, visión, política de calidad etc.
- Presentación y explicación de los indicadores del proceso administrativo
- Explicación de la Norma ISO 9001 -2008
- Simulacros de auditoría interna
- Presentación de videos y debates para el mejoramiento del ambiente laboral e institucional.
- Motivación en valores y crecimiento espiritual (carisma salesiano)

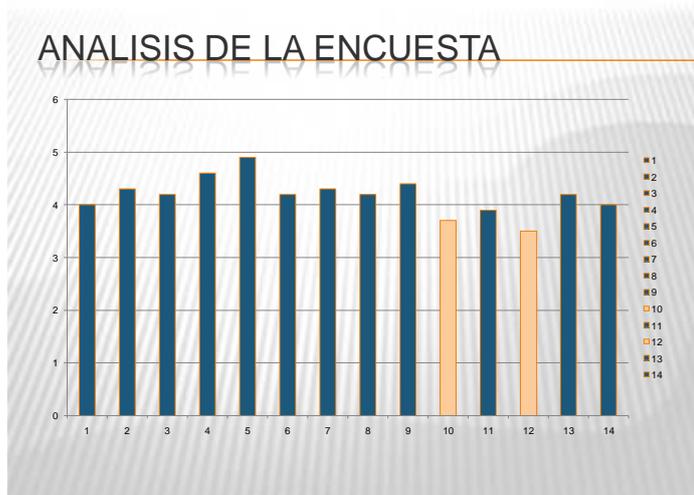


- En esta práctica se realizó un curso de formación de auditores internos de calidad realizado por la empresa BUREAU VERITAS, el cual fue de gran ayuda para la elaboración de los procedimientos de evaluación y selección de proveedores y el procedimiento de compras.
- Para evaluar la satisfacción del cliente se realizó una encuesta a las estudiantes con una muestra de 110 alumnas para la se aplico la formula suministrada por la asesora metodológica de la UNAD. para el personal administrativo se aplico otra encuesta a 10 de ellos de la cual se puede analizar la siguiente información con una escala de 1 a 5 clasificada en :

1: Deficiente, 2: Insuficiente, 3: Aceptable, 4: Sobresaliente, 5: Excelente

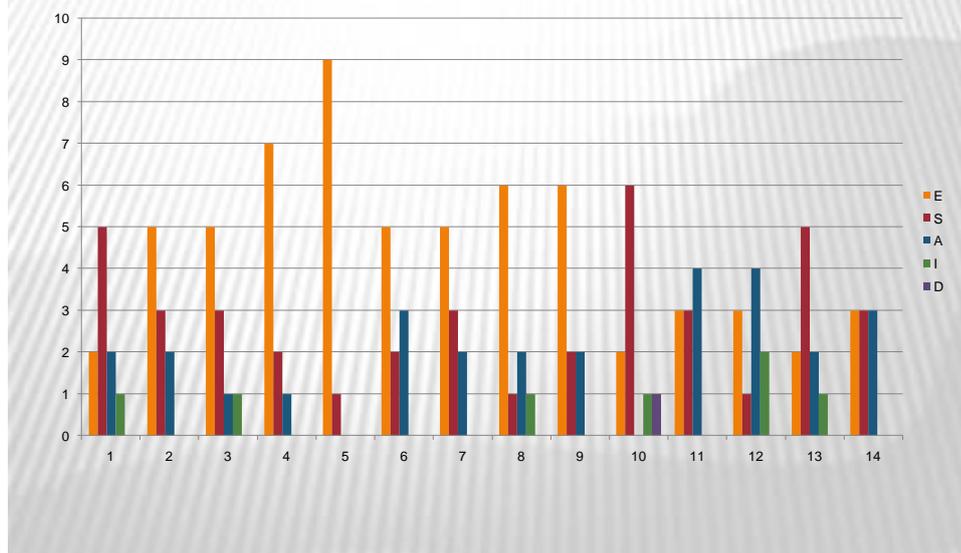
Nº	ÍTEMS
1	¿Cree que la misión, visión y política de calidad la viven todas las personas vinculadas con el colegio?
2	¿Considera que la sociedad reconoce el buen nivel académico y formativo del Colegio?
3	¿Considera que la institución conoce y atiende sus necesidades?
4	¿Cree que la institución cuenta con una buena organización y liderazgo para el desarrollo del servicio educativo?
5	¿Está contento/a con la promoción de la espiritualidad y la evangelización desde la Pastoral?
6	¿Está complacido con los servicios de cafetería y restaurante escolar?
7	¿Está contento/a con el estado de las instalaciones y equipos del Colegio?
8	¿Está satisfecho/a con la provisión de insumos y equipos para el cumplimiento de sus labores?
9	¿Está satisfecho/a con el apoyo que brindan la dirección, rectoría, coordinación para el cumplimiento de sus funciones?
10	¿Está contento/ con el ambiente de trabajo y trato de las personas del Colegio?
11	¿Está satisfecho/a con las jornadas de formación y capacitación?
12	¿Está contento/a con las acciones de promoción de la salud y el bienestar de la comunidad educativa?
13	¿Está complacido/a con el cumplimiento de los deberes y derechos de la comunidad educativa?
14	¿Considera que el Colegio ha contribuido en su desarrollo personal y laboral?

ITEM	PROMEDIO
1	4.0
2	4.3
3	4.2
4	4.6
5	4.9
6	4.2
7	4.3
8	4.2
9	4.0
10	3.7
11	3.9
12	3.5
13	4.2
14	4.0



- Se puede determinar que el trabajo realizado en la institución referente a la promoción de valores y la espiritualidad por medio del carisma salesiano es muy oportuno y satisfactorio por que el 90% de los encuestados lo calificaron como excelente.
- A la pregunta N° 4 referente a la buena organización y liderazgo para el desarrollo del servicio educativo el 70% respondió que es excelente y el 20% como sobresaliente.
- Con respecto a las preguntas 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 13 y la 14 el promedio de calificación fue de sobresaliente.
- En las preguntas N° 10,11 y 12, que se refieren a: ¿Está contento/a con el ambiente de trabajo y trato de las personas del Colegio? ¿está satisfecho con las jornadas de formación y capacitación? ¿Está contento/a con las acciones de promoción de la salud y el bienestar de la comunidad educativa? Respectivamente la calificación promedio fue de aceptable.

## ANALISIS DE LA ENCUESTA



## CONCLUSIONES

- Se realizó una asesoría muy detallada en el proceso administrativo en el cual se revisó el funcionamiento general y específico de cada actividad realizada en los procedimientos del mismo, por lo que se promovió el mejoramiento continuo, en el manejo de información y funciones laborales enfocadas a la satisfacción del cliente contribuyendo de esta manera con la implementación del SGC en la institución.
- En el mes de junio se realizó una pre auditoría y el proceso administrativo fue representado por la estudiante de la UNAD y del informe final de dicha auditoría se trabajó el plan de mejoramiento de acciones correctivas y preventivas que fue aprobado satisfactoriamente por el comité de calidad del colegio.
- Se realizaron dos procedimientos obligatorios de la norma como son: el procedimiento de compras y el de selección y evaluación de proveedores

con lo cual se logro cerrar la inconformidad mayor levantada en la pre auditoria en junio del presente año.

- Se realizaron 31 formatos para manejo de información en el proceso, aplicando el procedimiento de control de documentos y registros los cuales quedan a su vez como evidencia del SGC en la institución para las próximas auditorias tanto la interna como la de certificación con INCONTEC.
- Los indicadores presentados en esta práctica también fueron aprobados por el comité de calidad y ya están incluidos dentro del plan de mejoramiento para su próxima medición, también servirán como evidencia para probar la eficacia y eficiencia del proceso administrativo.
- Las jornadas de capacitación con los administrativos, permitieron crear más confianza y sentido de pertenencia con la institución y un mejor desempeño laboral, pues fue tomada en cuenta la inconformidad manifestada por el personal en cuanto a las capacitaciones y para ello se inicio con un plan de formación integral, a través de cursos informáticos dictados por el SENA y jornadas de integración dirigidas por el proceso de convivencia con toda la comunidad ( directivas, docentes y administrativos) con el fin de mejorar ambiente organizacional.
- Durante este trabajo se pudo aplicar los conceptos adquiridos en la UNAD a lo largo de esta carrera y además adquirir nuevos conocimientos como son los requisitos de la norma ISO 9001 2008 para la certificación de calidad que complementaron mi formación profesional, además a través de esta comunidad salesiana se reforzaron mis valores que me permitieron adquirir un crecimiento personal y espiritual.

## BIBLIOGRAFIA

NORMA ICONTEC ISO 9001 VERSION 2008

MANUAL DE FORMACION DE AUDITOR INTERNO DE CALIDAD ISO 9001:  
2008 BUREAU VERITAS COLOMBIA LTDA.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS P –PA-001

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS P –PA-002

PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIAS INTERNAS P –PA-003

MANUAL DE CALIDAD INSTITUCION EDUCATIVA SAGRADO CORAZON DE  
JESUS.

## AGRADECIMIENTOS

A DIOS, por el don de la vida y por la alegría de este triunfo

A mis padres, por su apoyo y esfuerzo durante toda mi vida

A mi hijo, por su comprensión en los momentos difíciles

A la universidad, por ofrecerme una alternativa de educación superior

A los profesores que compartieron conmigo sus conocimientos a lo largo de esta carrera.

A mis asesores en la universidad y en la INSTITUCIÓN SAGRADO CORAZON DE JESUS, en este último trabajo de grado, por su invaluable Orientación

A mis amigos que en el momento preciso compartieron enseñanzas y Experiencias, jamás los olvidare.

A todos mil gracias y que Dios los bendiga siempre.