

**Diseño de una propuesta para el plan de gestión de calidad del proceso administrativo
de la IED Rodrigo Arenas Betancourt de Bogotá.**

Astrid Fuenmayor Sierra – CC 32.883.029

Aniana Fuenmayor Sierra – CC 52.968.795

Tutor: Amalio Segundo Otero Tapia

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios

Especialización en Gestión de Proyectos

Mayo 2020

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo en primer lugar a Dios por sus bendiciones, a nuestros padres por sus palabras de ánimo constante y a nuestros hijos por ser los motores para sacar a flote energía cuando parece que no la hay.

Agradecimientos

Damos un profundo agradecimiento al equipo administrativo de la IED Rodrigo Arenas Betancourt de Bogotá porque sin su apoyo e información no se hubiera logrado el objetivo de este trabajo y un agradecimiento especial a nuestro tutor Amalio por su paciencia e inmensa colaboración en la construcción de una propuesta que enriqueciera nuestras capacidades profesionales y aportara a la comunidad.

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 10 |
| Descripción del Problema | 11 |
| Planteamiento del Problema..... | 12 |
| Objetivos | 14 |
| Objetivo General | 14 |
| Objetivos Específicos..... | 14 |
| Justificación..... | 15 |
| Marco de Referencia | 16 |
| Marco Conceptual | 16 |
| Marco de referencia de autores | 18 |
| Marco legal..... | 23 |
| Metodología aplicada..... | 24 |
| Capítulo 1 | 27 |
| Ubicación geográfica de la Institución..... | 27 |
| Análisis del proceso Administrativo | 28 |
| Caracterización de la Institución | 30 |
| Necesidades y prioridades Administrativas | 33 |
| Capítulo 2..... | 35 |

| | |
|---|----|
| Entradas de la Planificación de la Gestión de Calidad..... | 35 |
| Plan para la dirección del proyecto – Acta de constitución | 35 |
| Plan de Gestión del Alcance | 39 |
| Plan de Gestión de los Costos del Proyecto - Determinar el presupuesto..... | 40 |
| Plan de gestión del cronograma | 41 |
| Cronograma de Actividades | 43 |
| Plan de Gestión de Riesgos | 44 |
| Registro de Interesados - Involucramiento de interesados..... | 47 |
| Registro de lecciones aprendidas | 51 |
| Factores Ambientales de la empresa | 54 |
| Herramientas y técnicas de la Planificación de la Gestión de Calidad | 56 |
| Juicio de expertos: | 56 |
| Acta de reunión | 59 |
| Formato Solicitud Almacén No 001 | 61 |
| Planilla de Control Servicio de Horas Extras..... | 63 |
| Salidas de la Planificación de la Gestión de Calidad | 65 |
| Plan de gestión de la calidad en el proyecto | 65 |
| Capítulo 3 | 71 |
| La gestión del proceso administrativo y los indicadores | 71 |
| Conclusiones | 76 |
| Recomendaciones..... | 77 |
| Referencias..... | 79 |

Tabla de Ilustraciones

| | |
|---|----|
| Ilustración 1. Diagrama Causa- efecto del problema | 12 |
| Ilustración 2. Gráfica del proceso de planificación de la calidad PMBOK | 25 |
| Ilustración 3 Objetivos y logros | 26 |
| Ilustración 4. Mapa con ubicación de la IED Rodrigo Arenas Betancourt | 28 |
| Ilustración 5. Organigrama de la IED Rodrigo Arenas Betancourt | 55 |
| Ilustración 6. Diagrama Causa- efecto del problema | 70 |

Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Datos básicos de la IED Rodrigo Arenas Betancourt | 29 |
| Tabla 2. Estudiantes. Número de alumnos proyectados por grados. | 30 |
| Tabla 3. Recursos Físicos de la infraestructura..... | 31 |
| Tabla 4. Acta de constitución del proyecto | 35 |
| Tabla 5 Plan de Gestión del Alcance | 39 |
| Tabla 6 Presupuesto | 40 |
| Tabla 7 Plan de gestión del cronograma | 41 |
| Tabla 8 Cronograma de actividades | 43 |
| Tabla 9. Matriz de Stakeholder | 48 |
| Tabla 10. Sistema de Indicadores procesos administrativos | 73 |

Resumen

El presente documento plasma en tres capítulos el diseño de una propuesta para que el proceso administrativo de la IED Rodrigo Arenas Betancourt se gestione desde una perspectiva de calidad. El diseño basado en la metodología PMBOK incluye los elementos claves de las entradas, herramientas y salidas del proceso, aportando cada aspecto relevante en cuadros y formatos para que al ser implementado el proyecto incluya la rigurosidad que la gestión de proyecto agrega a la ejecución cuando desde se vislumbra desde la planeación.

Por medio de una caracterización rigurosa de la institución objeto de estudio y con los aportes de los involucrados en el proceso se logra consolidar todas las herramientas para documentar bajo un sistema de gestión de calidad su proceso administrativo. La educación es un sector de gran impacto en la sociedad y mientras más enriquecidos estén cada uno de los procesos que en ella intervienen, se encamina a que la misma sea de mayor calidad y eficiencia para aportar más a quienes más la necesitan: los niños y jóvenes del país.

Palabras Claves: Gestión de calidad, Proceso administrativo, proyectos, planificación, calidad.

Abstract

This document captures in three chapters the design of a proposal so that the administrative process of the Rodrigo Arenas Betancourt school is managed from a quality perspective. The design based on the PMBOK methodology includes the key elements of the inputs, tools and outputs of the process, providing each relevant aspect in tables and formats so that when the project is implemented, it includes the rigor that project management adds to execution when from it looms from the planning.

Through a rigorous characterization of the institution under study and with the contributions of those involved in the process, it is possible to consolidate all the tools to document its administrative process under a quality management system. Education is a sector of great impact on society and the more enriched each of the processes involved in it, the more it is aimed at being of higher quality and efficiency to contribute more to those who need it most: children and young people of the country.

Key Words: Quality management, Administrative process, projects, planning, quality.

Introducción

Actualmente la gestión de calidad en los procesos es un tema ineludible para el éxito de cualquier proyecto, es por esto que es relevante la decisión de desarrollar como proyecto de grado una propuesta que contribuya al mejoramiento de los procesos de las áreas administrativas de la IED Rodrigo Arenas Betancourt, todo ello en la búsqueda del logro de una mayor eficiencia en las actividades en que se evidencian falencias y facilitando la identificación de los principales aspectos y necesidades del proceso.

Mantener los procesos de calidad, el uso de sistemas de control de gestión (SCG) y la innovación contribuirá en satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos, mejorar los procesos de apoyo administrativo, solicitudes y archivo.

Descripción del Problema

La institución Educativa Rodrigo Arenas Betancourt, actualmente presenta algunas falencias en sus procesos administrativos y como solución a esa problemática se busca implementar un sistema de gestión de calidad en los procesos, donde se incluyan nuevas herramientas tecnológicas y sistemas de información que minimicen los errores por las fallas en la comunicación entre los involucrados tanto internos como externos.

Como consecuencia de esta problemática se presentan inconsistencias y hallazgos en auditorias se ocasionan demoras en los procesos.

Actualmente se evidencia congestión en la secretaría académica con atención de padres de familia y docentes, debido a que no existe una herramienta que permita a los docentes el acceso a la información de estudiantes como son listas actualizadas, reportes de actualización de estudiantes en el sistema de matrículas (SIMAT), hojas de matrícula con datos de contacto y reportes de notas.

En la secretaría de rectoría también se evidencia falencias en cuanto a la carencia de un procedimiento claro para la atención de trámites en los que son pertinentes el conocimiento y autorización por parte de rectoría como son: solicitudes de permisos, cubrimiento de horas extras, radicación de incapacidades y actualizaciones de hojas de vida de los funcionarios.

En lo referente a las solicitudes de materiales para uso en el aula y en las oficinas, así como los reportes de daños en equipos y en la planta física del colegio, que son reportados a la dependencia de almacén, se presentan fallas tanto en el reporte de la información como en la atención a las necesidades debido a que adicionalmente a que estos se realizan de forma verbal y

en ocasiones por escrito, no se ha establecido un seguimiento y control a la solución de dichos reportes, ocasionando reiterativas quejas por parte de usuarios internos del colegio.

Otra de las grandes falencias administrativas está en el hecho de no contar con la aplicación efectiva de las tablas de retención documental, lo que ha ocasionado la acumulación de archivos de muchos años, siendo esta una dificultad porque adicional al espacio dispuesto para archivo general, las oficinas se encuentran saturadas con el archivo de cada dependencia; se incumple la normatividad legal para el manejo de archivos y finalmente al no contar con la guía real de tablas de retención documentales no se indica el tiempo y la disposición final de los documentos.

A continuación, se relacionan el diagrama causa-efecto del problema para que de modo ilustrativo represente lo anteriormente mencionado. El problema es: Carencia de un plan de gestión de la calidad para el mejoramiento de los procesos administrativos de la IED.

Planteamiento del Problema



Ilustración 1. Diagrama Causa- efecto del problema

Fuente: Elaboración propia

En ese sentido y luego de dejar en evidencia algunas falencias institucionales de tipo administrativo, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál sería la propuesta de diseño de un plan de Gestión de calidad en el mejoramiento de los procesos administrativos de la IED?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta para el plan de gestión de calidad de los procesos administrativos de la IED Rodrigo Arenas Betancourt.

Objetivos Específicos

Determinar las necesidades y prioridades de la organización objeto de estudio.

Desarrollar una propuesta de gestión de calidad, basado en el pmbok.

Establecer medidas de evaluación de los procesos administrativos.

Justificación

El modelo de gestión de calidad para los procesos de apoyo se sustenta en la importancia de la mejora continua de los procesos con base a mediciones objetivas que logren ayudar considerablemente las dificultades del conjunto objeto de estudio.

Mediante este proyecto se realizará un diseño de procedimientos y documentos que sirvan de guía a los procesos, todo esto agrupado en un sistema de gestión integral con estándares de calidad para el área administrativa de la IED Rodrigo Arenas Betancourt.

Un sistema de gestión basado en la implementación de una plataforma tecnológica puede mejorar considerablemente las dificultades administrativas que actualmente se evidencian en la institución educativa, generando elementos de valor que permitirán mejorar los estándares y crear una solución integral que se vea reflejada en la satisfacción de las necesidades de los interesados del proyecto.

Esta propuesta de un plan de gestión pretende actuar como un impulso, que permita crear una herramienta que permita subsanar las falencias del sistema, redundando en una fluidez armoniosa del desempeño de las funciones administrativas; contando con un apoyo que garantice el éxito de los procesos a través de un engranaje de actividades soportadas y documentadas.

Marco de Referencia

Marco Conceptual

Una entidad que tiene la calidad como objetivo debe promover una cultura abierta a los cambios positivos que mejoren procesos y que aporten valor a la ejecución de actividades que lleven al cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Para esto es necesario tener claro algunos términos que se describirán brevemente a continuación:

Calidad: Capacidad de un conjunto de características inherentes de un producto sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes o de otras partes interesadas.

La calidad significa aportar valor al cliente, es decir, ofrecer unas condiciones de uso del producto o servicio superiores a las que el cliente espera recibir y a un buen precio. También, la calidad se refiere a minimizar las pérdidas que un producto pueda causar a la sociedad humana mostrando interés por parte de la empresa a mantener la satisfacción del cliente.

Partes interesadas: según la NTC ISO 9001:2015 El concepto va más allá del enfoque únicamente hacia el cliente, es importante considerar todas las partes interesadas pertinentes.

Toma de conciencia: La toma de conciencia se logra cuando las personas entienden sus responsabilidades y cómo sus acciones contribuyen al logro de los objetivos de la organización.
(NTC ISO 9001:2015)

Gestión de Calidad: El enfoque gerencial de una organización, centrado en la calidad, basado en la participación de todos sus miembros y buscando el éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente, y los beneficios para los miembros de la organización y para la sociedad.

Procedimientos: Manera específica de realizar una actividad. Establece el que, cuando, donde y quien en el sistema proporciona los vínculos de los procesos. Los procesos operativos deben reflejar los principios y métodos definidos en el manual de calidad. Su objetivo es definir la forma en que dichos principios y métodos se transforman en actividades administrativas y como es que se vinculan con las demás actividades de la compañía.

Proceso: Conjunto de actividades y recursos relacionados entre si que transforman elementos entrantes en elementos salientes.

Proceso de Mejora Continua: La mejora de la calidad es un proceso estructurado para reducir los defectos en productos, servicios o procesos, utilizándose también para mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora. Un proyecto de mejora continua de la calidad en un problema (U oportunidad de mejora) que se define y para cuya resolución se establece un programa.

Marco de referencia de autores

La literatura es amplia para abordar el diseño e implementación de sistemas de gestión de calidad en cualquier industria. Sin embargo la escuela se ha enfocado tanto en los procesos pedagógicos y los indicadores académicos que el área administrativa no ha sido abordada de manera amplia. Sin embargo varios autores han presentado trabajos interesantes alrededor del tema. A continuación, presentamos algunos de ellos.

Vega (2011) presenta en su artículo la importancia de la planificación en la administración educativa, además trata de resaltar esa parte del proceso administrativo, como un eje fundamental, que va a facilitar el quehacer en los centros educativos. El autor define la administración educativa como un proceso dinámico y evolutivo que conoce y se enfrenta a las condiciones internas y externas que rodean su quehacer y propicia una educación progresista y democrática. En su teoría la planificación tiene que ver con el ordenamiento y estructuración de acciones, con el fin de obtener metas y fines propuestos de antemano y tendientes a facilitar la formación de individuos que se realicen como tales. Los actores en este proceso son tanto los administradores educativos o administradoras educativas, personal docente, estudiantes, padres y madres de familia. El artículo menciona que la participación de estos depende del enfoque de planificación que se siga. En el artículo se mencionan tres enfoques normativos, estratégicos y participativos. Se destaca el enfoque participativo como opción cualitativa, donde el análisis crítico, con miras a la transformación social y económica es importante. Teniendo en cuenta la revisión de este artículo se puede resaltar que debido a que las escuelas deben operar en un entorno cambiante, los educadores deben gestionar el cambio, lo deseen o no. Los administradores deben planificar en consecuencia, y los mejores planes surgen de una base

teórica sólida. Este trabajo pretende proporcionar esa base. La gestión de calidad se basa en la teoría de sistemas para desarrollar enfoques efectivos para la planificación estratégica y operativa aplicable en educación.

Por su lado, Vesga (2013) en su artículo presenta una discusión acerca de la importancia de la cultura organizacional en la implementación de sistemas de gestión de la calidad en instituciones de educación superior. La cultura organizacional está directamente relacionada con la efectividad y el desempeño de la organización: cuanto más fuerte es la cultura organizacional, más efectiva es la organización. El objetivo del trabajo es evaluar los aspectos teóricos de la cultura organizacional y la gestión de la calidad, su interrelación e impacto en la mejora continua y el desarrollo de la Universidad. Para evaluar la cultura organizacional de la Universidad, el marco de la investigación se construyó utilizando una versión modificada del Instrumento de Evaluación de Cultura Organizacional. La investigación da como resultado la creación de características de la cultura organizacional y el análisis de los factores que afectan el desarrollo de la cultura organizacional.

En cuanto a los cambios en las organizaciones y la complejidad que estos generan, Rupérez (1994) impone la necesidad de mejorar el rendimiento del sistema educativo para dar respuesta a los retos y demandas de conocimiento y saberes por parte de los ciudadanos. Describe experiencias de evaluación de la administración escolar. Sugiere que el uso de los resultados de la evaluación se puede maximizar a través de un enfoque de sistemas que implica desarrollar y monitorear diferentes indicadores de desempeño, y adaptar la práctica educativa al enfocar la acción correctiva en las áreas donde el desempeño es más inadecuado. Considerando la situación actual del sistema educativo y la calidad de todos sus componentes individuales, anotan la importancia de la educación como base para el crecimiento y el desarrollo de cada país. La

calidad de la educación es cada vez más importante para quienes participan en ella, ya sea directa o indirectamente, y para quienes utilizan sus servicios. El acceso a la educación y la educación de calidad deben considerarse necesidades y derechos mutuamente dependientes e indivisibles. La gestión de calidad es una parte de la gestión destinada a lograr objetivos de calidad a través de la planificación, el seguimiento, el aseguramiento y la mejora de la calidad. Involucrar a todos los miembros de la organización acerca el control de calidad total. El sistema de gestión de calidad en la organización puede facilitar rápidamente el desafío del mercado laboral. Se resaltan como puntos claves para la mejora de la educación el desarrollo científico y tecnológico, los cambios sociales y los cambios organizativos. El sistema de indicadores de calidad de la educación, así como los criterios relacionados con los indicadores de calidad ayudan a las escuelas a identificar las áreas cruciales de sus actividades: sus propias ventajas, desventajas y oportunidades de desarrollo.

Velásquez, Patiño, & Duque (2010) fundamentan su artículo en la propuesta de un modelo que permite medir el impacto cultural en la implementación de un sistema de gestión de calidad. El modelo plantea una serie de etapas de ejecución y se fundamenta en la identificación de comportamientos, hábitos, costumbres y premisas culturales, referidos a través de una serie de indicadores que permiten inferir el nivel de incorporación cultural, desde esta perspectiva es posible medir y cuantificar la incorporación cultural desde la percepción de quienes con su contribución facilitan trascender el cumplimiento de requisitos, aportando actuaciones coherentes al proceso de mejoramiento continuo. Cuando se trata de satisfacer al cliente y hacerlo de manera repetible y escalable, la respuesta es desarrollar un sistema de gestión de calidad. El desafío es que muchos directivos no entienden por dónde empezar. El objetivo de este documento es educar

al liderazgo sobre los beneficios y los pasos necesarios para implementar un sistema de gestión de calidad en el sistema educativo.

Cabrera (2005) en un primer aspecto indica que la calidad no puede considerarse si no es refiriendo a la evaluación externa y acreditación. Esto induce a una rendición de cuentas ante la sociedad de parte de las instituciones, y se manifiesta la relación de esas experiencias con la elaboración de las políticas y prácticas de la evaluación.

Sarramona (2003) nos ofrece una panorámica de lo que en estos tiempos puede representar plantearse la calidad en la educación. El objetivo de este estudio es contribuir a los Sistemas de Gestión de Calidad y su impacto en las escuelas. Específicamente, analiza dos modelos: el Modelo de Excelencia, que se originó en el mundo de los negocios, y el Modelo de Proyecto de Calidad Integrado, que tiene un enfoque humanista y surgió de una investigación educativa de perspectiva. Para ello, se analizaron escuelas mediante una muestra. Los resultados muestran que cuanto mayor es el período de tiempo durante el cual las escuelas han tenido certificación de calidad, mayor será la percepción de calidad entre el personal docente y padres, independientemente del modelo utilizado. Esto lleva a la conclusión de que tener un modelo de calidad en una escuela hace que el personal docente y padres sean más consciente de la existencia y la importancia de los sistemas de calidad y modelos de gestión y los lleva a aspirar a una mayor calidad educativa.

Cuervo & Sánchez (2007) presenta resultados de procesos investigativos en los cuales se determinaron factores del entorno social del estudiante que inciden en la calidad de su nivel de desarrollo académico y personal. Este estudio analiza en profundidad el impacto, entendido como cambios sostenibles a mediano y largo plazo en la organización, que la implementación de sistemas de gestión de calidad tiene en las escuelas. Específicamente, analiza el efecto que estos

sistemas tienen en una dimensión esencial para la eficiencia escolar, que es el clima escolar, así como en la satisfacción de los miembros de la comunidad educativa. Los resultados mostraron que los sistemas de gestión de calidad tienen un impacto positivo en aspectos como el desarrollo de reglas de convivencia en las escuelas, la participación de los docentes en iniciativas para mejorar las escuelas y un clima positivo en las escuelas. Los resultados obtenidos también muestran que el impacto tiende a ser mayor en centros privados, en escuelas pequeñas y en centros donde el sistema ha sido implementado por más años y cuando las autoridades educativas brindan más apoyo y monitoreo.

Marco legal

Teniendo en cuenta que la educación en Colombia es un derecho fundamental, el marco legal de este sector es transversal y presenta un marco muy amplio de normas. Para efectos de documentar las principales normas y que son aplicables a este proyecto se describen a continuación los referentes más importantes:

La Constitución Política de Colombia: Título II, de los derechos, las garantías y los deberes.

Ley 115 de 1994 o Ley General de Educación, Títulos I, II, III, IV, V, VII, X Ley 375 de 1997 o Ley de la Juventud.

La Ley 1098 de 2006 ó Código de Infancia y Adolescencia, artículos 42, 43 y 45 útiles para este documento porque regulan las obligaciones y ética de las instituciones educativas.

El Decreto 1860 de 1994 reglamentario de la Ley 115 en los aspectos pedagógicos y organizativos.

El Decreto 1290 de 2009 que trata sobre normas en materia de currículos, evaluación y promoción de los educandos y evaluación institucional.

El Decreto 1286 de 2005, el cual examina normas sobre la participación de los padres de familia en los procesos educativos de las instituciones oficiales y privadas.

El Decreto 289 de 2009 y resolución 1740 de 2009 de la SED, cuyo objetivo es garantizar el acceso y permanencia en las instituciones escolares de los niños, niñas y adolescentes.

La Ley 1620 que establece el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar, y su decreto reglamentario 1965 de 2013.

Metodología aplicada

La propuesta tiene como objetivo principal el fortalecimiento de los diferentes procesos administrativos presentes en las instituciones educativas oficiales de bogotá, siendo estos de gran importancia para el funcionamiento en general de la institución. La buena o mala gestión administrativa incide de manera importante en el logro de los propósitos de la institución.

Mantener los procesos de calidad contribuirá en satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externos, mejorar los procesos de inventario y apoyo administrativo.

Este proyecto emplea un sistema de investigación cualitativo de tipo descriptivo; los estudios cualitativos tienen como objetivo, aportar información valiosa que describa los contextos, actividades o procesos en los escenarios de la institución.

Este método inicia con la recolección de información, a través de la observación; y luego construye una teoría explicativa a partir de fuentes de evidencias (observación, entrevista, documentos escritos...) o de una base de datos que el equipo de proyecto emplea en la conceptualización de sus experiencias

En este estudio se realizará un diagnóstico identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en cada uno de los procesos, seguido la implementación de un plan de mejoramiento, con el fin de lograr procesos administrativos con un alto nivel de eficiencia y efectividad. El desarrollo de la propuesta metodológica es planteado dividiendo la totalidad del proyecto en 4 grandes fases, como se describen a continuación:

- a) Diagnóstico y definiciones iniciales
- b) Caracterización y documentación
- c) Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

d) Consolidación del documento

Para el desarrollo de esta propuesta metodológica, se ejecutarán cada una de las fases descritas como lo propone la guía del PMBOK sexta edición 2017, mostrando una estructura establecida; la cual está compuesta por una secuencia ordenada de actividades, al igual que los formatos que soportan la estandarización de procesos en un proyecto aplicado. Para este proyecto trabajaremos la planificación de la gestión de calidad de los procesos administrativos de la institución tomando como referencia lo siguiente:



Ilustración 2. Gráfica del proceso de planificación de la calidad PMBOK

Fuente: PMBOK

El desarrollo de los objetivos específicos se realizó de la siguiente manera:



Ilustración 3 Objetivos y logros

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 1

El alcance de este capítulo se enfoca en determinar las necesidades y prioridades de la organización objeto de estudio. Para ello se realiza una descripción inicial de la institución educativa escogida para caracterizarla en cuanto a su ubicación y análisis del proceso administrativo y luego se definen las necesidades y prioridades recogidas en la entrevista efectuada a la líder del proceso administrativo.

Ubicación geográfica de la Institución

La IED Rodrigo Arenas Betancourt funciona aproximadamente desde la década del 60-70, pertenecía al Departamento de Cundinamarca cuando Fontibón era un municipio, el 17 de diciembre de 1954 con la creación del Distrito Especial de Bogotá, se anexaron a Bogotá seis municipios circunvecinos entre ellos Fontibón.

La IED Rodrigo Arenas Betancourt se encuentra ubicado en la Carrera 97 N° 21B -15. en el barrio El Carmen de la localidad 9 – Fontibón y brinda educación a los estudiantes ubicados en los barrios Centro A, La Laguna, Atahualpa, El Carmen, Boston, San Pablo, Fontibón Centro, Puente Grande, Villemar, Ferrocaja, etc., y otros de diferentes localidades. Se atiende a estudiantes en dos jornadas en las cuales se imparte la educación en los niveles de Primera Infancia, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media con organización curricular por ciclos. La población estudiantil de la Institución es mixta y el cubrimiento es de Primera Infancia, Básica y Media.

Para una mejor ilustración se encuentra a continuación un mapa de referencia.

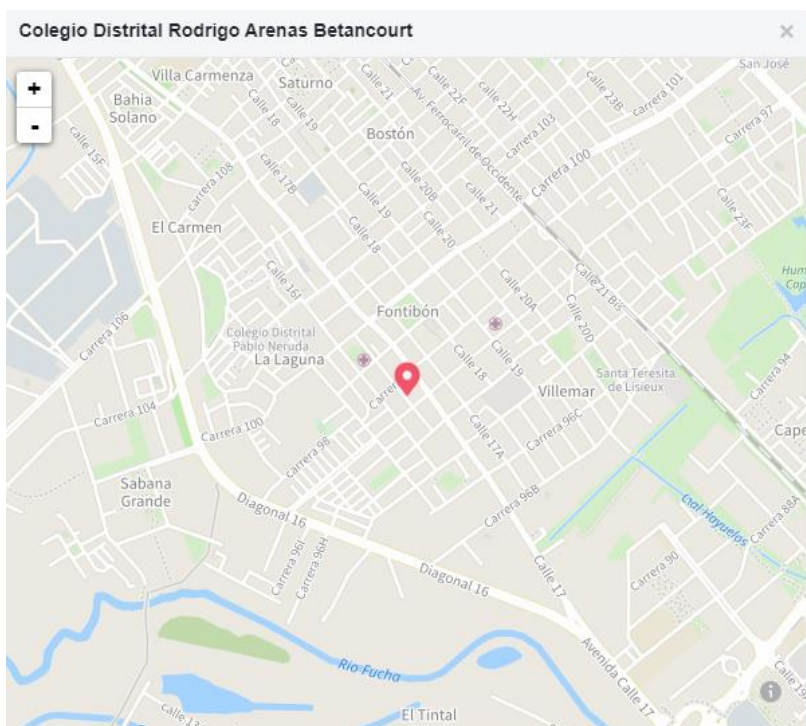


Ilustración 4. Mapa con ubicación de la IED Rodrigo Arenas Betancourt

Fuente: Google Maps

Análisis del proceso Administrativo

En la búsqueda para determinar las necesidades y prioridades de la organización objeto de estudio; en el caso que nos compete, la IED Rodrigo Arenas Betancourt. Para ello se realizaron 2 visitas y 3 entrevistas con el área administrativa y directivas de la institución obteniendo los resultados y análisis que presentamos a lo largo de este capítulo.

El instrumento utilizado fue la aplicación de entrevistas estandarizadas. Estas fueron realizadas en dos etapas. La primera etapa de la entrevista estuvo enfocada en descubrir el desarrollo de la planeación y la organización, en la cual se indagó sobre la realización y

desarrollo de los planes, metas y estrategias, así como descripción general de la institución para hacer una caracterización de ésta. Se recopila información sobre los recursos que poseen, la organización en cuanto a estructura administrativa, entre otros. La segunda etapa, se desarrolla en otra entrevista; en la cual se busca el conocimiento sobre el desarrollo de la dirección y el control; con preguntas para identificar las actividades e identificar los procesos misionales, de apoyo y control, todo lo anterior visto desde la planeación y el proceso de estrategias para lograr la satisfacción los interesados del proyecto.

De la entrevista se logra hacer una caracterización como se presenta a continuación:

Tabla 1. Datos básicos de la IED Rodrigo Arenas Betancourt

| GENERALIDADES | |
|---|---|
| NOMBRE: Rodrigo Arenas Betancourt I.E.D. | DIRECCIÓN: Sede A Calle16 J 97-20, Fontibón Centro Sede B Calle 16 J No. 96C – 15 |
| JORNADAS: Mañana y Tarde ZONA: Urbana | CARÁCTER Mixto SECTOR Oficial |
| CÓDIGO DANE: 11100114346 CÓDIGO ICFES JM: 214304 CÓDIGO ICFES JT: 090951 | TELEFAX: 4215826 LOCALIDAD: 9 - Fontibón CORREO ELECTRÓNICO cedrodrigoarenasb9@redp.edu.co. |
| CALENDARIO: A | |

Caracterización de la Institución

El colegio Rodrigo Arenas Betancourt I.E.D. tiene una población estudiantil mixta y el cubrimiento es de Primera Infancia, Básica y Media. Se ofrece preescolar en ambas jornadas, en la Sede B que funciona en una sede en arrendamiento a cuatro cuadras de la sede A; se atienden a niños de 3 y 4 años en jornada extendida desde las 7:00 a.m hasta las 2:30 p.m.

Se ofrecen los grados de Básica Secundaria completos en la J. Tarde y hasta 10° en la J. M. (2015) con el compromiso de ampliar hasta Undécimo para el próximo año lectivo, y así completar la oferta de todos los niveles en las 2 jornadas. La población atendida se revela en las cifras a continuación:

Tabla 2. Estudiantes. Número de alumnos proyectados por grados.

| JORNADA MAÑANA – JORNADA TARDE | |
|---------------------------------------|-----------------|
| GRADO | CANTIDAD |
| PREJARDIN | 20 |
| JARDÍN | 20 |
| TRANSICIÓN | 25 |
| PRIMERO | 35 |
| SEGUNDO | 35 |
| TERCERO | 35 |
| CUARTO | 35 |
| QUINTO | 35 |
| SEXTO | 40 |
| SÉPTIMO | 40 |
| OCTAVO | 40 |

| | |
|--------|----|
| NOVENO | 40 |
| DÉCIMO | 40 |
| ONCE | 35 |

El sector tiene vocación Industrial y comercial, además trabajadores del sector informal; los estudiantes, según encuestas socioeconómicas, están clasificados en estratos 1, 2 y 3; las familias están vinculadas laboralmente al sector industrial y comercial de la localidad de Fontibón, también hay un grupo de padres de familia que trabajan en forma independiente y hacen parte de la economía informal de la localidad.

Se cuenta con (88) docentes de planta con carga académica asignada de acuerdo a normas vigentes según estatuto docente, (4) orientadores, (2) docentes de aula de apoyo especializada y (5) directivos docentes. Se cuenta con (5) personas de personal Administrativo; (2) secretarías académicas, (1) Secretario de rectoría, (1) auxiliar financiero y (1) almacenista.

Los Servicios generales están a cargo de once (11) personas que se encargan del aseo y seis (6) vigilantes que son contratados por el nivel central, con entidades privadas en la Sede A; en la Sede B el personal de servicios está compuesto por tres gestoras de aseo y dos vigilantes.

Tabla 3. Recursos Físicos de la infraestructura

| ESPACIOS PEDAGÓGICOS | CANTIDAD |
|-----------------------------|-----------------|
| Aulas de clase | 26 |
| Sala de Lectura | 1 |
| Laboratorios de ciencias | 1 |

| | |
|----------------------------------|---|
| Laboratorio de física | 1 |
| Laboratorio de Idiomas | 1 |
| Sala de Informática | 2 |
| Auditorio | 1 |
| Sala de Audiovisuales Preescolar | 1 |
| Sala de Docentes | 1 |
| Parque Infantil | 2 |

La identificación y caracterización de los bienes y servicios es fundamental en los procesos administrativos de la institución ya que nos permite tener un amplio panorama de los recursos que se cuentan en la administración para hacer frente a las falencias que se presentan.

Otro aspecto importante de las entrevistas se enfocó en información de los procesos que se llevan a cabo en el área administrativa; En este proceso se pudo identificar la ausencia de procedimientos documentados, manuales de procesos e instructivos para el desarrollo de actividades administrativas.

Por lo anterior se hace necesario y es pertinente el desarrollo de procedimientos que soporten las diferentes actividades que se desarrollan, y tener una estructura clara y una gestión visible en la parte administrativa. También se identifica la necesidad de realizar seguimientos a través de indicadores de desempeño de los aspectos administrativos.

Necesidades y prioridades Administrativas

Basados en la información recolectada en la entrevista y los documentos de la institución que fueron revisados se pudieron identificar los siguientes vacíos que pueden ser llenados con la ejecución del proyecto propuesto.

Dentro de las funciones administrativas se encuentran: convocar a reuniones al consejo directivo y académico, llevar libros de actas de reuniones, llevar registro de horas extras previa aprobación, atender los requerimientos de los docentes, atención a solicitudes de padres de familia.

En la ejecución de este grupo de funciones se evidencia la falta de un procedimiento de trámite de PQRS, falta de automatización de los procesos que permitan un control adecuado minimizando las demoras y olvidos recurrentes por la informalidad con la que se reciben las solicitudes, formatos de control de mantenimientos de equipos, formato de actualización de datos, formato de inventario de gestión documental, formato de actas de reunión, formato horas extras, formato de seguimiento al servicio prestado por empresas de aseo y vigilancia, formato para solicitud de material, formato de entradas y salidas de almacén y formato de solicitud de fotocopias.

Bajo las premisas de la guía PMBOK acerca de la aplicación de gestión de calidad que encontramos en el capítulo 8, fueron desarrollados los objetivos del proyecto.

Estará enfocado en el proceso de planeación, que es la etapa inicial pero no menos importante del proyecto; esta etapa abarca los procesos y actividades que ejecutará la organización determinando tanto los objetivos como las responsabilidades y políticas de calidad a fin de que el proyecto cumpla con las expectativas de la institución.

Podemos definir la Gestión de la Calidad como el desarrollo de actividades organizadas que inician con las Entradas, como información base y que debe ser recopilada desde las fuentes primarias y secundarias de información, durante este periodo se hace uso de todos los recursos necesarios para dar solución a la problemática detectada, ejecutando diversas acciones como: la planificación, investigación, consulta y construcción de las entradas. Luego continúa la segunda fase llamada herramientas y técnicas que comprende las actividades de mayor relevancia ya que es aquí en donde se toman las dediciones con base en la información de entrada. Por último, las salidas comprenden los resultados de la aplicación de la Calidad al proyecto.

Capítulo 2

En este aparte se desarrolla una propuesta de gestión de calidad para la IED Rodrigo Arenas Betancourt, basado en el pmbok teniendo en cuenta que en esta etapa ya se cuenta con el detalle y la caracterización de la organización.

Entradas de la Planificación de la Gestión de Calidad

Plan para la dirección del proyecto – Acta de constitución

Tabla 4. Acta de constitución del proyecto

| ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO | | | | |
|---|---|-----------|-----------|-------------|
| PROYECTO | DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA EL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA IED RODRIGO ARENAS BETANCOURT DE BOGOTÁ. | | | |
| PATROCINADOR | Directivos de la Institución | | | |
| PREPARADO POR: Astrid Fuenmayor | Equipo: | DIA 22 | MES 04 | AÑO 2020 |
| REVISADO POR: Aniana Fuenmayor | | DIA 25 | MES 04 | AÑO 2020 |
| APROBADO POR: | | DIA 29 | MES 04 | AÑO 2020 |
| BREVE DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO DEL PROYECTO | | | | |

| | |
|--|---|
| Este proyecto tiene como fin el diseño de una propuesta para el plan de gestión de calidad del proceso administrativo para la IED RODRIGO ARENAS BETANCOURT DE BOGOTÁ | |
| OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN | PROPÓSITO DEL PROYECTO |
| Ejercer total control sobre todas las actividades del proyecto; a fin de cumplir nuestro compromiso en el sentido de proponer un diseño para el plan de gestión de calidad del proceso administrativo de la institución. | Contribuir con el mejoramiento de los procesos administrativos de la IED RODRIGO ARENAS BETANCOUR, a partir de una propuesta metodológica basada en el PMBOK logrando así la satisfacción de los Stakeholders del proyecto. |
| OBJETIVOS DEL PROYECTO | |
| Diseñar una propuesta para el plan de gestión de calidad de los procesos administrativos de la IED Rodrigo Arenas Betancourt. | |
| FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO DEL PROYECTO | |
| Toma adecuada de las decisiones administrativas. Identificación acertada de las necesidades de los interesados. Resistencia por parte de los actores del proyecto a consolidar una cultura de calidad. Planificación inadecuada del proyecto. | |

| REQUERIMIENTOS DE ALTO NIVEL | |
|--|--|
| <p>En el desarrollo del diseño del plan de gestión de calidad se analizará el acta de constitución a fin de conocer las líneas de alcance; con el propósito de mejorar los procesos administrativos de la institución, a través de las diferentes fases del proyecto.</p> | |
| EXTENSIÓN Y ALCANCE DEL PROYECTO | |
| <p>Desarrollar una propuesta de gestión de calidad, basado en el pmbok.</p> <p>Determinar las necesidades y prioridades de la organización objeto de estudio.</p> <p>Establecer medidas de evaluación de cada una de las actividades.</p> | |
| FASES DEL PROYECTO | PRINCIPALES ENTREGABLES |
| <p>Fase I</p> <p>GESTIÓN DEL PROYECTO</p> | <p>INICIO</p> <p>Acta de constitución del proyecto</p> |
| <p>Fase II -</p> | <p>PLANIFICACIÓN- ENTRADAS</p> <p>Plan para la dirección del proyecto</p> <p>Documentos del proyecto</p> <p>Factores ambientales</p> <p>Activos de los procesos</p> |
| <p>Fase III</p> | <p>HERRAMIENTAS Y TECNICAS</p> <p>Juicio de expertos</p> <p>Análisis y representación de datos</p> |

| | |
|---|---|
| | Reuniones |
| Fase IV - | SALIDAS Plan de gestión de calidad |
| Fase V - | Cierre Radicación del plan de gestión de calidad. |
| INTERESADOS CLAVES | |
| INTERESADOS INTERNOS | INTERESADOS EXTERNOS |
| 1 . Gerente de proyecto y Rector | Padres de familia |
| 2.Funcionarios administrativos | 2. Secretaría de educación del distrito |
| 3.Docentes y Estudiantes | |
| RIESGOS | |
| Incumplimiento de la entrega de información | |
| Desconocimiento de los procedimientos | |
| 3. Falta del listado maestro de documento | |
| Fallas en la elaboración del documento para su presentación. | |
| Falta de claridad en el procedimiento interno de requerimientos. | |
| HITOS PRINCIPALES DEL PROYECTO | |
| HITO | FECHA LIMITE |
| Acta de constitución | 18/04/2020 |
| ENTRADAS | 20/04/2020 |
| Plan para la dirección del proyecto | 20/04/2020 |
| Documentos del proyecto | 20/04/2020 |

| | |
|---|------------|
| Factores ambientales | 20/04/2020 |
| Activos de los procesos | 20/04/2020 |
| HERRAMIENTAS Y TECNICAS | 20/04/2020 |
| Juicio de expertos | 20/04/2020 |
| SALIDAS | 01/05/2020 |
| Plan de gestión de calidad | 20/05/2020 |
| PRESUPUESTO DEL PROYECTO | |
| Presupuesto de \$ 15.100.000 M/L | |
| GERENTE ASIGNADO AL PROYECTO | |
| Aniana Fuenmayor S. | |
| EQUIPO DE TRABAJO: Astrid Fuenmayor, Aniana Fuenmayor. | |
| AUTORIZACIÓN ACTA | |
| PATROCINADOR: Gerente y equipo de trabajo | |
| AUTORIDAD ASIGNADA: | |

Plan de Gestión del Alcance

Tabla 5 Plan de Gestión del Alcance

| | |
|---|--|
| | Diseño de una propuesta para el plan de gestión de calidad del proceso administrativo para la IED Rodrigo Arenas Betancourt de Bogotá |
| Preparado por: | Astrid Fuenmayor Sierra Aniana Fuenmayor Sierra |
| Fecha: | 06/04/2020 |
| Proceso de Definición del Alcance | |
| La definición del Alcance será canalizada de la siguiente manera: | |

| |
|---|
| El proyecto contempla el diseño de un plan de gestión de calidad que impacta en el desarrollo de los procesos administrativos de la IED Rodrigo Arenas Betancourt, generando organización en la ejecución de los diferentes procesos por medio de la implementación de procedimientos y formatos como herramienta fundamental de gestión orientada a la disciplina en el desarrollo de las funciones de cada dependencia |
| Diseño de una propuesta para el plan de gestión de calidad del proceso administrativo para la IED Rodrigo Arenas Betancourt de Bogotá |
| Fase I: Inicio <ul style="list-style-type: none"> • Planteamiento del problema • Justificación del problema • Marco teórico inicial • Caracterización de la institución |
| Fase II: Planeación <ul style="list-style-type: none"> • Definir metodología aplicada • Definir título del proyecto y generar el acta de constitución • Definir alcance del proyecto • Identificación y plan de gestión de riesgos • Definir el plan de gestión de interesados • Definir cronograma general y actividades • Definir plan gestión de calidad |
| Verificar el Alcance |
| Cada entregable debe ser documentado y presentado a la rectoría para que sea aprobado y si aplica se generen los ajustes que sean necesarios |
| Controlar El Alcance |
| Si se generan observaciones o recomendaciones de cambio, el responsable se encargará de realizar las correcciones pertinentes dejando registro de los cambios efectuados |

Plan de Gestión de los Costos del Proyecto - Determinar el presupuesto

Tabla 6 Presupuesto

| Actividad | Ítem | Detalle | Unidad | Cantidad | Valor Unitario | Valor Total |
|--------------------------------|------------------------|-----------------------|--------|----------|----------------|---------------|
| 1. Recursos Humanos | | | | | | |
| Personal (Honorarios) | 1.1 | Director del Proyecto | Meses | 4 | \$ 1,500,000 | \$ 6.000.000 |
| | 1.2 | Profesional de Apoyo | Meses | 4 | \$ 1,000,000 | \$ 4.000.000 |
| | Total Recursos Humanos | | | | | \$ 10.000.000 |
| 2. Materiales y equipos | | | | | | |
| Insumos | 2.1 | Papelería | Unidad | 1 | \$ 100.000 | \$ 100.000 |

| | | | | | |
|-----------------------------|----------------------|--------|---|--------------|---------------|
| 2.2 | Equipo de Computo | Unidad | 2 | \$ 2.000.000 | \$ 4.000.000 |
| 2.3 | Impresora a Color | Unidad | 1 | \$ 600.000 | \$ 600.000 |
| 2.4 | Servicio de Internet | Meses | 4 | \$ 100.000 | \$ 400.000 |
| Total Insumos y Actividades | | | | | \$ 5.100.000 |
| Total del Proyecto | | | | | \$ 15.100.000 |

Plan de gestión del cronograma

Tabla 7 Plan de gestión del cronograma

| | | | | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------|---------------------|--------------|---------------|-------------------|
| | | Plan de Gestión del Cronograma | | | | Versión: 1 |
| | | | | | | Página: 1 |
| | | | | | | Fecha: 15/04/2020 |
| Control de Versiones | | | | | | |
| Versión | Realizada por | Revisada por | Aprobada por | Fecha | Motivo | |
| 1 | Astrid Fuenmayor Aniana Fuenmayor | Amalio Otero | Amalio Otero | 15/04/2020 | Creación | |
| Nombre del Proyecto | | | | | | |
| Diseño de una propuesta para el plan de gestión de calidad del proceso administrativo para la IED Rodrigo Arenas Betancourt de Bogotá | | | | | | |
| Metodología de Programación | | | | | | |
| El proyecto se clasifica dentro de la categoría de proyecto aplicado y para el desarrollo de este se emplea un sistema de investigación cualitativo de tipo descriptivo con base a los lineamientos PMI que ofrece la guía PMBOK sexta edición (Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos). | | | | | | |
| Herramientas De Programación | | | | | | |
| Este proyecto se desarrollará con las siguientes herramientas: <ul style="list-style-type: none"> - Metodología PMI – PMBOK 6ta Edición. - Microsoft office 365 (Word, Excel, Power Point, Project Manager). | | | | | | |
| Unidades De Medida | | | | | | |
| La duración de este proyecto se desarrolla en prolongación de 3,5 meses | | | | | | |
| Identificación y Secuencia de Actividades | | | | | | |
| Las actividades se determinaron mediante el EDT/WBS, definiendo y determinando las secuencias de la siguiente manera: | | | | | | |
| Secuencia | Actividad | | | | | |

| | |
|--|--|
| Inicio | <ul style="list-style-type: none"> • Planteamiento del problema • Justificación del problema • Marco teórico inicial • Caracterización de la institución |
| Planeación | <ul style="list-style-type: none"> • Definir metodología aplicada • Definir título del proyecto y generar el acta de constitución • Definir alcance del proyecto • Definir cronograma general y actividades • Identificación y plan de gestión de riesgos • Definir el plan de gestión de interesados • Definir plan gestión de calidad |
| Estimación de Recursos | |
| Actividad | Recursos |
| Con base a las actividades, se determinó estos recursos de personal, materiales, o equipos: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Planteamiento del problema • Justificación del problema • Marco teórico inicial • Caracterización de la institución | Personal general. Equipo de Cómputo. Bibliotecas virtuales. Servicio de Internet |
| <ul style="list-style-type: none"> • Definir metodología aplicada • Definir título del proyecto y generar el acta de constitución • Definir alcance del proyecto • Definir cronograma general y actividades • Identificación y plan de gestión de riesgos • Definir el plan de gestión de interesados • Definir plan gestión de calidad | Personal general. Equipo de Cómputo. Bibliotecas virtuales. Servicio de Internet |
| El personal general se constituye por los tres integrantes del proyecto, Astrid Fuenmayor y Aniana Fuenmayor | |
| Estimación de la Duración de las Actividades | |
| El proceso de duración de las actividades se definió con base a los recursos determinados y se estimó la siguiente información: | |
| Actividad | Duración |
| Planteamiento del problema | 15 días |
| Justificación del problema | 15 días |
| Marco teórico inicial | 7 días |
| Caracterización de la institución | 10 días |
| Definir metodología aplicada | 22 días |
| Definir título del proyecto y generar el acta de constitución | 7 días |
| Definir alcance del proyecto | 10 días |
| Definir cronograma general y actividades | 10 días |
| Identificación y plan de gestión de riesgos | 10 días |
| Definir el plan de gestión de interesados | 22 días |
| Definir plan gestión de calidad | 18 días |

El proceso de duración de las actividades se definió con base a los recursos determinados, con base en la información anterior el tiempo total del proyecto es de 3,5 meses

Supervisión y control

Se controlará la gestión del cronograma mediante reuniones constantes generando informes y oportunidades de mejora.

Cronograma de Actividades

Tabla 8 Cronograma de actividades

| ID NOMBRE DE TAREA | DURACIÓN DIAS | COMIENZO | MES 1 | | | | MES 2 | | | | MES 3 | | | | MES 4 | | | |
|---|---------------|------------|---------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|----|----|----|-------|----|----|----|
| | | | SEMANAS | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| Planteamiento del problema | 15 días | 10/02/2020 | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Justificación del problema | 15 días | 17/02/2020 | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Marco teórico inicial | 7 días | 17/02/2020 | | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Caracterización de la institución | 10 días | 17/02/2020 | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Definir metodología aplicada | 22 días | 24/02/2020 | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| Definir título del proyecto y generar el acta | 7 días | 06/04/2020 | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| Definir alcance del proyecto | 10 días | 06/04/2020 | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Definir cronograma general y actividades | 10 días | 06/04/2020 | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Identificación y plan de gestión de riesgos | 10 días | 13/04/2020 | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Definir el plan de gestión de interesados | 22 días | 20/04/2020 | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Definir plan gestión de calidad | 18 días | 04/05/2020 | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | |

Plan de Gestión de Riesgos

Riesgo: *Definidos en el Acta de Constitución*

Probabilidad: *Probabilidad de ocurrencia del riesgo (en una escala del 10 al 100)*

Impacto: *El impacto del riesgo en caso de este materializarse (en una escala del 10 al 100)*

| Riesgo | Probabilidad | Impacto |
|---|---------------------|----------------|
| <i>1. Incumplimiento de la entrega de información</i> | <i>20</i> | <i>60</i> |
| <i>2. Desconocimiento de los procedimientos</i> | <i>20</i> | <i>20</i> |
| <i>3. Dificultades en los canales de comunicación de actores internos y externos</i> | <i>20</i> | <i>50</i> |
| <i>4. Ausencia de herramientas tecnológicas que permitan garantizar la eficiencia, transparencia y cumplimiento en los procesos administrativos</i> | <i>10</i> | <i>100</i> |
| <i>5. Falta de claridad en el procedimiento interno de requerimientos</i> | <i>20</i> | <i>70</i> |

Descripción de la metodología de gestión del riesgo a ser usada:

Alcances

- La identificación, priorización y seguimiento de riesgos más críticos será realizado por el Asistente administrativo asignado en la institución.
- Las acciones a tomar será aprobada y visada por la Dirección.
- El proceso de Gestión de Riesgo debe ser definido e implantado por todo el equipo

Herramientas

- Opinión de la Dirección.
- Lluvia de ideas.
- Concepto de expertos entrevista.
- Check list riesgos potenciales.
- Análisis de los supuestos identificados.

Fuentes de Datos

- La identificación de todos los riesgos se realizó por parte de todos los integrantes del proyecto según experiencia y análisis de información recolectada.

Roles y responsabilidades:

- Equipo de Trabajo: Responsable de identificación, priorización y seguimiento de riesgos, proponer acciones para afrontar los riesgos identificados.
- Dirección de Institución: Aprobar acciones propuestas para mitigar los riesgos. Aprobar el presupuesto para Riesgos de Gestión.
- Stakeholders: Responsable asesoramiento de riesgos, identificación de los riesgos.

PLAN DE MANEJO DE RIESGOS

Es necesario establecer acciones factibles y efectivas que impidan la materialización de los riesgos.

- **No. RIESGO:** Relacione el número de riesgo para el cual van a establecer las actividades, teniendo en cuenta la codificación del formato anterior.

- **ACTIVIDAD:** Relacione cada una de las actividades que va emprender la dependencia para manejar cada uno de los riesgos. Diligencie cada actividad en una celda diferente.

- **FECHA DE INICIO:** Establezca la fecha en la cual comenzará a realizar cada una de las actividades relacionadas en la columna anterior.

- **FECHA FINAL:** Establezca la fecha en la cual terminará de realizar cada una de las actividades relacionadas en la columna "Actividad"

- **RESPONSABLE:** Registre el responsable de la ejecución de cada una de las actividades relacionadas en la columna "Actividad".

- **EFECTO:** Seleccione el efecto que quiere lograr sobre el riesgo con la realización de las actividades programadas. Los efectos pueden ser:

Evitar el riesgo: es siempre la primera alternativa a considerar. Se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

Reducir el riesgo: si el riesgo no puede ser evitado porque crea grandes dificultades operacionales, el siguiente paso es reducirlo al más bajo nivel posible.

Dispersar y atomizar el riesgo: Se logra mediante la distribución o localización del riesgo en diversos lugares.

Transferir el riesgo: Hace referencia a buscar respaldo y compartir con otra parte del riesgo.

Asumir el riesgo: Cuando el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el responsable del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.

Tabla 9. Matriz de Stakeholder

| Stakeholder: | Gerencia Proyecto | | | | |
|---|---|---------------------|--|---|--|
| Tipo: | Interno | | | | |
| Objetivo o resultado. | Nivel de Interés | Nivel de Influencia | Acciones posibles | | Estrategias |
| | | | De impacto positivo | De impacto negativo | |
| Dirigir el diseño, presentación de propuesta, ejecución, evaluación y seguimiento del proyecto | Alto | Alto | Presentación adecuada del Plan de gestión de calidad | Presentación de propuesta no acorde con las necesidades, lo que impide su aprobación. | Solicitar asesoría especializada para la presentación de proyectos |
| Conclusiones | El gerente del proyecto debe lograr la aprobación del Plan de gestión de calidad propuesto. | | | | |
| <i>MATRIZ DE STAKEHOLDER</i> | | | | | |
| Stakeholder: | Funcionarios Administrativos | | | | |
| Tipo: | Interno | | | | |
| Objetivo o resultado. | Nivel de Interés | Nivel de Influencia | Acciones posibles | | Estrategias |
| | | | De impacto positivo | De impacto negativo | |
| Apoyar el desarrollo de la propuesta hasta lograr su aprobación. | Alto | Alto | Proporcionar la información y logística necesaria para el desarrollo de la propuesta | No suministrar la información necesaria para la presentación de la propuesta. Retirar su aval para el desarrollo de la Propuesta. | Cumplir con los tiempos, seguir al pie de la letra las sugerencias establecidas por la gerencia del proyecto para una adecuada presentación del mismo. |
| Conclusiones | Se deben establecer con claridad los beneficios que se derivan de la aprobación y ejecución del Proyecto | | | | |

| <i>MATRIZ DE STAKEHOLDER</i> | | | | | |
|--|--|---------------------|---|---|---|
| Stakeholder: | Secretaria de Educación | | | | |
| Tipo: | Externo | | | | |
| Objetivo o resultado. | Nivel de Interés | Nivel de Influencia | Acciones posibles | | Estrategias |
| | | | De impacto positivo | De impacto negativo | |
| Desembolso de los recursos necesarios para la puesta en marcha del Proyecto | Alto | Alto | Aportar los recursos para el desarrollo de la propuesta aprobada. | No aprobar los recursos para la ejecución del Proyecto aprobado | Presentar Plan de gestión de calidad acorde a los requerimientos de la institución. |
| Conclusiones | La presentación del Plan de negocios adecuadamente garantizará el desarrollo cabal del Proyecto | | | | |

| <i>MATRIZ DE STAKEHOLDER</i> | | | | | |
|---|--|---------------------|---|--|--|
| Stakeholder: | Padres de Familia | | | | |
| Tipo: | Externo | | | | |
| Objetivo o resultado. | Nivel de Interés | Nivel de Influencia | Acciones posibles | | Estrategias |
| | | | De impacto positivo | De impacto negativo | |
| Proveer los insumos necesarios para el desarrollo del Proyecto | Alto | Bajo | Suministrar información necesaria para el desarrollo del plan de gestión de calidad que permita garantizar la satisfacción de los interesados | No suministrar información de las falencias en su atención que permitan mejorar los procesos | Socializar el proyecto de tal forma que se informe a los interesados las garantías de cumplimiento en las solicitudes que realicen |
| Conclusiones | La satisfacción de los actores involucrados en el proceso es de vital importancia | | | | |

| <i>MATRIZ DE STAKEHOLDER</i> | | | | | |
|---|---|---------------------|---|---------------------------------------|--|
| Stakeholder: | Rectoría | | | | |
| Tipo: | Interno | | | | |
| Objetivo o resultado. | Nivel de Interés | Nivel de Influencia | Acciones posibles | | Estrategias |
| | | | De impacto positivo | De impacto negativo | |
| Garantizar la aprobación operativa del Proyecto para el logro de altos estándares de calidad | Alto | Alto | Apoyar todos los procesos concernientes al Proyecto | Inadecuada gestión de las operaciones | Viabilizar la ejecución de las fases para la puesta en marcha del proyecto |
| Conclusiones | La adecuada selección de procesos favorecerá el éxito en sus operaciones | | | | |

| <i>MATRIZ DE STAKEHOLDER</i> | | | | | |
|---|--|---------------------|---|--|--|
| Stakeholder: | Profesores y estudiantes | | | | |
| Tipo: | Interno | | | | |
| Objetivo o resultado. | Nivel de Interés | Nivel de Influencia | Acciones posibles | | Estrategias |
| | | | De impacto positivo | De impacto negativo | |
| Garantizar la aprobación operativa del Proyecto para el logro de altos estándares de calidad | Alto | Alto | Suministrar información necesaria para el desarrollo del plan de gestión de calidad que permita garantizar la satisfacción de los interesados | No suministrar información de las falencias en su atención que permitan mejorar los procesos | Socializar el proyecto de tal forma que se informe a los interesados las garantías de cumplimiento en las solicitudes que realicen |
| Conclusiones | La satisfacción de los actores involucrados en el proceso es de vital importancia | | | | |

Registro de lecciones aprendidas

El registro documentado del aprendizaje obtenido en las etapas del proyecto no se establece solo al final. El plan de manejo de lecciones aprendidas del proyecto objeto de este trabajo se regirá por los siguientes principios:

Se programarán reuniones de revisión rápida a los hitos del proyecto para apoyar el aprendizaje continuo, con el fin de beneficiarse directamente de las lecciones aprendidas, obtener información de mejor calidad. En decir al finalizar cada hito tales como:

Acta de constitución

Plan para la dirección del proyecto

Documentos del proyecto

Factores ambientales

Activos de los procesos

Juicio de expertos

Plan de gestión de calidad

El documento de lecciones aprendidas se consolidará en un informe que incluye: ¿qué problemas se encontró y cómo los resolvió el equipo? ¿Qué relaciones causa-efecto existieron? ¿Qué ideas recogió el equipo sobre cómo podrían mejorarse los procesos de trabajo?

A continuación, se encuentra el formato para ser diligenciado en cada reunión de revisión al finalizar cada hito:

FORMATO: Lecciones aprendidas: Revisión periódica

Nombre del proyecto: Diseño de una propuesta para el plan de gestión de calidad del proceso administrativo para la IED RODRIGO ARENAS BETANCOURT DE BOGOTÁ.

Fecha: _____

Este documento ayudará a los equipos del proyecto a compartir sus conocimientos y experiencia con colegas en beneficio de toda la organización. El aprendizaje continuo significa evitar problemas innecesarios, resultados no deseados e ineficiencias, así como repetir éxitos.

Gerente del proyecto: _____

| Nombre del miembro del proyecto: | Rol que desempeña: |
|----------------------------------|--------------------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

1. Éxito actual: ¿Qué está pasando bien actualmente?

Causa raíz: ¿Qué está impulsando este éxito?

Para analizar: ¿Qué consejos ayudarían al equipo a repetir este éxito en el futuro?

2. Área por mejorar: ¿Cuál es el obstáculo actual? ¿Qué está manteniendo al equipo por debajo de su productividad o resultados ideales?

Causa raíz: ¿Qué hay detrás del problema?:

Meta: ¿Cuál es el objetivo o la situación ideal?:

Acción Propuesta: ¿Qué cambios podrían solucionar el problema y quien tomará la responsabilidad de implementarlos?

Seguimiento: ¿Se requieren acciones de seguimiento por parte de otros miembros de la institución?

Factores Ambientales de la empresa

Misión

El colegio Rodrigo Arenas Betancourt, es una institución mixta, de carácter oficial y modalidad académica, que atiende a la formación integral su comunidad y promueve el desarrollo de las competencias necesarias para el desarrollo personal, la convivencia social, y el emprendimiento.

Visión

En el 2015, el colegio Rodrigo Arenas Betancourt será una institución con una gestión educativa de calidad, formadora de seres humanos con conciencia crítica, que contribuye con responsabilidad social al desarrollo del proyecto de vida de los estudiantes, para ingresar en el ámbito de la productividad y la competitividad.

Principios y Valores Institucionales

Para alcanzar los objetivos del P.E.I., la comunidad educativa se compromete con la formación en el ejercicio de los siguientes principios y valores que intervienen todo el quehacer del colegio.

Principios

Comunicación efectiva y respetuosa entre todos los miembros de la comunidad.

Pertinencia de los procesos académicos respecto al entorno social y productivo.

Vocación de emprendimiento, liderazgo y trabajo en equipo.

Promoción de las competencias laborales.

Calidad en todos los procesos de la institución

Valores institucionales

Responsabilidad: se comprenden y se asumen los derechos y deberes en un ejercicio de la autonomía que conduce a la realización del proyecto individual y a la cooperación en el desarrollo de los proyectos colectivos de mejoramiento de la calidad de la vida.

Respeto: siendo conscientes de la existencia de la diversidad, se da cada miembro de esta comunidad el trato que corresponde a la dignidad humana.

Solidaridad: se comparten las preocupaciones y se colabora en la construcción de soluciones en la resolución de problemas, el desarrollo de actividades y la gestión de proyectos.

Demostrando afecto por las personas y por el trabajo.

Honestidad: el comportamiento personal y colectivo es acorde con la moral y ética, en beneficio de la convivencia.

Organigrama

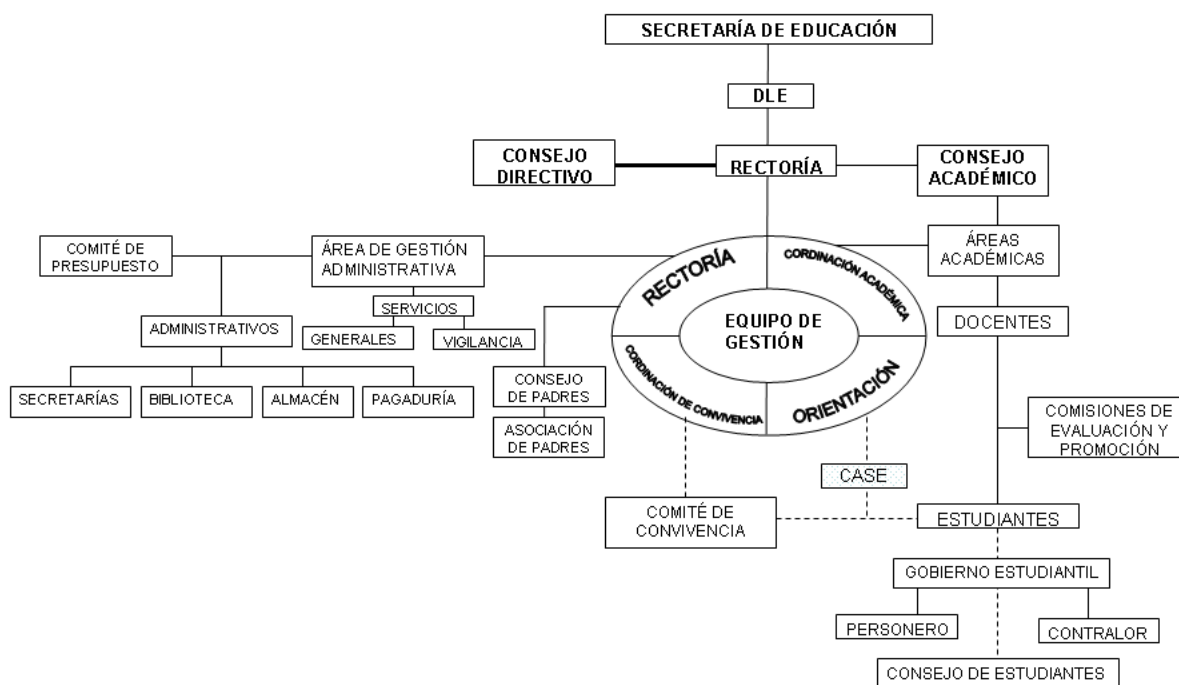


Ilustración 5. Organigrama de la IED Rodrigo Arenas Betancourt

Fuente: Manual de convivencia de la institución

Herramientas y técnicas de la Planificación de la Gestión de Calidad

La planeación es una función administrativa encargada de proporcionar los recursos para el manejo de los problemas simples o complejos, que se presentan en el desarrollo de cualquier proyecto. Podemos decir que planear significa determinar en el presente cuáles son las acciones futuras que se van a realizar, a partir de un objetivo que sea fijado con anterioridad.

Las herramientas y técnicas de planeación son un conjunto de estrategias, programas, procedimientos, metas, políticas y objetivos de una organización que ayudan al gerente del proyecto a tomar las decisiones más adecuadas y aumentar su desempeño.

Juicio de expertos:

Lista de expertos según especialidad

El equipo de trabajo que conforma la Institución, son profesionales idóneos expertos en cada materia por lo tanto se aprovechará al máximo este recurso humano, al igual que el recurso humano suministrado por la Secretaria de Educación Distrital y el Ministerio de Educación Nacional para participar en cada una de las fases del proyecto así:

Título del Proyecto: DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA EL PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA IED RODRIGO ARENAS BETANCOURT DE BOGOTÁ.

Autoras (es): Astrid Fuenmayor – Aniana Fuenmayor

.....

| Nº | Apellidos y Nombres | Especialidad | Cargo | Entidad | Correo institucional y/o página web |
|----|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|--|
| 1 | Yulitza Maileth Fuenmayor Sierra | Plan de gestión de calidad | Gerente Financiera | Ministerio Educación Nacional | yfuenmayor@mineducacion.gov.co |
| 2 | Astrid Osiris Fuenmayor | Plan de gestión de los riesgos | Gerente Administrativa | Secretaria de Educación | aofuenmayor@secretariadeeducacion.gov.co |
| 3 | Aniana Patricia Fuenmayor | Mediciones de calidad | Gerente de proyecto | Ministerio Educación Nacional | mgemade@mineducacion.gov.co |
| 4 | Myriam Gemade Olaya | Mejoras de la calidad | Gerente del proyecto | Ministerio Educación Nacional | |
| 5 | Jorge Castillo F. | Área de Sistemas | Apoyo al Gerente Administrativa | Ministerio Educación Nacional | Jcastillo@mineducacion.gov.co |

Para la selección de los otros expertos se utilizó el método Delphi, mediante encuestas las cuales se tabularán y se presentarán conclusiones de los resultados alcanzados. Los criterios que se tendrán en cuenta son:

| Fuentes de argumentación | Grado de influencia de cada una de las fuentes en sus criterios | | |
|---|---|-------|-------|
| | ALTO | MEDIO | BAJO |
| Experiencia laboral | 0,5 | 0,4 | 0,2 |
| Investigaciones realizadas | 0,1 | 0,1 | 0,005 |
| Conocimiento en la elaboración de planes de gestión de calidad. | 0,15 | 0,1 | 0,1 |
| Intuición | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| Experiencia en el tema de ejecución de proyectos | 0,2 | 0,2 | 0,1 |
| Total | 1 | 0,85 | 0,455 |

El modelo de encuesta realizado se adjunta a continuación:

ENCUESTA

Objetivo General

Seleccionar expertos en creación de planes de gestión de calidad, con el fin de encontrar profesionales con la experiencia suficiente para lograr conseguir la aprobación e implementación de la propuesta

Perfil del profesional

1. Indique su edad: ____

En las siguientes preguntas marque con una X la casilla que exprese su situación:

2. Años de experiencia en el desempeño de creación de planes de gestión de calidad.

1-3 años 3-5 años 5- más años

3. Tiempo disponible para el trabajo

Tiempo parcial Tiempo completo

4. Nivel de formación

Pregrado Especialista Máster Doctorado

5. ¿A presentado modelos de gestión de calidad? SI NO

6. ¿Cuántas empresas, en el sector de la educación ha asesorado?

0-2 3- 5 6 ó más

7. ¿Realiza seguimiento a las empresas que asesora? SI NO

Acta de reunión



ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | | | | | |
|----------------------|--|---------------|--|--------|--|-----------|-----------------|-------|--|
| Numero de acta | | Fecha | | Inicio | | Fin | | Lugar | |
| Proyecto | | | | | | Asunto | | | |
| Asistentes | | | | | | Invitados | | | |
| Fecha de Elaboración | | Elaborado por | | | | | Próxima Reunión | | |

AGENDA

DESARROLLO DE LA AGENDA

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

| | | | |
|------------------|--|----------------|--|
| Vo. Bo. | | Cargo | |
| | | | |
| Firma Entregado: | | Firma Recibido | |

| |
|--------------------------|
| Observaciones Generales: |
|--------------------------|

Planilla de Control Servicio de Horas Extras

| COLEGIO | RODRIGO ARENAS BETANCOURT I.E.D. | | | | |
|-------------------------------|---|----------------------------------|----------------|----------------------------|--------------------------|
| PERIODO DE HORAS EXTRA | | | | | |
| | | | | | |
| CEDULA | NOMBRE | FECHA DEL CUBRIMIENTO | JORNADA | NÚMERO DE HORAS | FIRMA DOCENTE |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Formato de Solicitud de fotocopiado y/o multicopiado

| COLEGIOS RODRIGO ARENAS BETANCOURT | | | | | | | |
|--|--------------------------|-----------------------------|--|--------------------------------|----------------------|-----------------|----------------------|
| SOLICITUD DE FOTOCOPIADO Y/O MULTICOPIADO | | | | | | | |
| Fecha de Solicitud: | | Área / Dependencia: | | Nombre del Solicitante: | | | |
| Nº | Tipo de Documento | Nº Folios Originales | Nº Copias | Doble Cara | Cara Sencilla | Subtotal | Observaciones |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| | | | Total | | | | |
| Firma del Solicitante: | | | VoBo Aprobación de Coordinación o Rectoría: | | | | |
| | | | | | | | |

Salidas de la Planificación de la Gestión de Calidad

Plan de gestión de la calidad en el proyecto

| | |
|-------------------------------|---|
| NOMBRE DEL PROYECTO: | Diseño de una propuesta para el plan de gestión de calidad del proceso administrativo para la IED RODRIGO ARENAS BETANCOURT DE BOGOTÁ. |
| CÓDIGO DEL PROYECTO: | P04000 |
| DIRECTOR DEL PROYECTO: | Aniana Fuenmayor |
| FECHA DE ELABORACIÓN: | 18 Mayo de 2020 |

| HISTORIAL DE VERSIONES | | | |
|-------------------------------|----------------------|-------------------------------|--|
| FECHA Y HORA | N° DE VERSIÓN | DESCRIPCIÓN | ELABORADO POR |
| 15-mar-2020 | 001 | Acta de Constitución aprobada | Director de Proyecto |
| 20-abril -2020 | 001 | Factores ambientales | Equipo del proyecto |
| 18-May-2020 | 001 | Plan de gestión de calidad | Director del proyecto Líder del sistema de gestión de la calidad. |

Propósito del plan de gestión de la calidad del proyecto

Dentro de las estrategias del proyecto y como apoyo a la institución se encuentra el plan de gestión de la calidad, implementación establecida con el objetivo de obtener la mejora continua en el desempeño de los procesos, con el fin de obtener un impacto eficiente, ofreciendo soluciones que satisfagan las necesidades y expectativas de la institución educativa.

Roles y responsabilidades

| ROL | RESPONSABILIDADES |
|--|---|
| Director del proyecto | Verificar y aprobar el plan, de la gestión de la calidad. Promover el uso del enfoque de los procesos Asegurar los recursos necesarios para la gestión de la calidad Comunicar y socializar la importancia de mantener el sistema de gestión de la calidad de manera eficaz conforme a los requisitos. Asegurar el cumplimiento y logro de los resultados Promover la mejora continua para el logro de los objetivos |
| Líder de sistema de gestión de calidad | Velar por que los procesos estén generando las salidas esperadas. Informar a la gerencia del proyecto todas las actividades relacionadas con mejoras en el sistema de gestión de la calidad. Verificar el cumplimiento del control de calidad implementado para cada uno de los procesos. Asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente |
| Equipo del proyecto | Verificar el cumplimiento de lo establecido en el marco del plan de gestión de calidad en cada uno de los procesos. |

Abordaje para la planificación de la calidad

La planificación para adoptar un sistema de gestión de calidad acorde a la institución educativa objeto del presente proyecto tendrá en cuenta los factores tanto internos como externos, factores que inciden directamente en la estrategia y el logro de los resultados esperados con la puesta en marcha del sistema de gestión de calidad, para lo cual se realizará seguimiento continuo y revisión de la información de cada uno de los procesos que se relacionan directamente con el cliente. Como fuente de información se tendrá en cuenta los resultados positivos y negativos de cada uno de los procesos.

En el marco del plan de gestión de la calidad del proyecto se consideran factores ambientales, comerciales y administrativos para ser incorporados en las políticas de calidad; así

mismo se adopta medición a través de indicadores que nos permitan identificar la eficiencia, eficacia, productividad y nivel de satisfacción del cliente interno y externo de la institución.

Tabla 1

| Entradas | Herramientas y técnicas | Saldas |
|--|---|---|
| Plan para la dirección del proyecto | Juicio de expertos | Dirección del proyecto |
| Elaboración acta de constitución del proyecto. | Estructura de desglose del proyecto - EDT | Acta de constitución aprobada |
| Línea base de alcance del proyecto. | Costo del proyecto | Definición del alcance del proyecto. |
| Factores ambientales de la organización. | Cronograma | Cronograma de ejecución del proyecto. |
| Registro de interesados en el proyecto. | Seguimiento y medición | Resultados, datos útiles para la toma de decisiones |
| Activos de los procesos de la organización. | Indicadores de desempeño y cumplimiento | Mejora continua |
| Documentación de requisitos del proyecto | Recursos económicos | Plan de gestión de riesgos |
| Plan para la dirección del proyecto | Recursos humanos | Línea base de alcance |
| | Aspectos ambientales | Hitos del proyecto |
| | Gestión de compras y adquisiciones | Registro de riesgos |
| | | Lecciones aprendidas |

| | | |
|------------------------------|--|--|
| Plan de riesgos del proyecto | | |
|------------------------------|--|--|

Abordaje para el aseguramiento de la calidad

El aseguramiento de la calidad en el proyecto está a cargo del líder del sistema de gestión de la calidad, quien será el apoyo a la dirección del proyecto, asumirá la responsabilidad de realizar los planes de los procesos, verificar que se cumplan los cronogramas establecidos, hacer seguimiento a la planeación del proyecto, establecer los indicadores.

Abordaje para el control de la calidad

El Control de la calidad del proyecto está a cargo del líder del sistema de gestión de calidad del proyecto y del equipo ejecutor.

Dentro de sus responsabilidades se encuentra asegurar el recurso para el desempeño de todas las fases del proyecto, asegurar los recursos económicos, verificar constantemente los riesgos en cada una de las fases, verificar y controlar el cumplimiento de los requisitos de procesos.

El abordaje del control de la calidad centra en:

Control de calidad en los procesos administrativos: Dentro de las actividades propias del sistema de gestión se encuentra la verificación de procesos administrativos como las funciones de almacén, de secretaría académica de rectoría y archivo.

Control de calidad en atención y servicio al cliente: Como parte del sistema integral de gestión de calidad, se encuentra la atención y servicio a los interesados del proyecto, factor esencial para el nivel de satisfacción del cliente.

Abordaje para el mejoramiento de la calidad

El mejoramiento continuo es esencial en todo proyecto, para ello, se establecen puntos de control con herramientas físicas (formatos) y tecnológicas que nos brinden los datos y la información necesaria y acorde a las necesidades para la toma de decisiones, la implementación de planes de mejoramiento en las fases del proyecto.

Aprobación

| Nombre | Cargo | Firma | Fecha |
|---------------|-------------------------------------|--------------|--------------|
| | Iniciador/Patrocinador del Proyecto | | |
| | Director del Proyecto | | |

Mapa de diseño para herramienta web

A continuación, se registra el mapa de diseño para una aplicación web que se adapte a las necesidades de la institución, identificadas en el planteamiento del problema; es importante hacer seguimiento, control y evaluación a la funcionalidad de la herramienta, verificando frecuencia de uso y los beneficios que genera su implementación.



Ilustración 6. Diagrama Causa- efecto del problema
Fuente: Elaboración propia

Capítulo 3

Luego de hacer un diagnóstico de la institución y teniendo en cuenta que la evaluación de un sistema de gestión de calidad se debe enfocar en medir los resultados de su implementación, en este capítulo se sugieren unas medidas de evaluación de los procesos administrativos.

La gestión del proceso administrativo y los indicadores

Una adecuada gestión en los procesos administrativos contribuye mejorando la ejecución de las actividades a la institución educativa. En este proyecto se tendrán en cuenta los indicadores que generan mayor impacto en las actividades que se realizan cotidianamente.

Aumenta la productividad: es importante detectar las fortalezas de los integrantes del equipo, enfocándolos en ejecutar tareas priorizando su perfil y los puntos fuertes de cada uno. Identificar las falencias del proceso y subsanarlas nos permite obtener métodos más eficientes de trabajo que permitirá ahorrar tiempo y recursos lo que asegura alcanzar óptimos resultados.

Ayuda a lograr los objetivos propuestos: Alcanzar los objetivos en gran medida se debe a una adecuada gestión administrativa. Esto gracias a que el enfoque se convierte en establecer e implementar procesos eficientes que garanticen que se lograrán los objetivos.

Genera satisfacción de usuarios y empleados: los procesos más eficientes generan como resultado que se satisfagan las necesidades de los clientes aun superando sus expectativas. La relación con padres y estudiantes puede ser más cercana, lo que lo ayuda a comprender mejor sus necesidades y le permite ofrecer un servicio educativo acorde a las mismas. Los empleados también están más satisfechos cuando se sienten enfocados de acuerdo a sus habilidades, perfiles y fortalezas.

Sus ideas son tenidas en cuenta como parte importante del proceso de construcción y transformación, lo que permite que se sientan más involucrados en los procesos.

Promueve decisiones basadas en datos:

La gestión de calidad administrativa a través de indicadores evaluativos genera mejoras en los procesos y resultados positivos.

Los indicadores de evaluación son estadísticas que permiten juicios de valor para medir aspectos clave del funcionamiento de los procesos del sistema educativo. Al enfatizar su naturaleza evaluativa, el término "indicador de desempeño" es usado frecuentemente.

En esta definición de indicadores educativos se incluyen:

- La noción de que estamos tratando con características medibles;
- La aspiración de medir "aspectos clave",
- El requisito de que los indicadores muestren algo de la calidad del proceso

administrativo.

Se necesita un sistema de indicadores del proceso administrativo escolar para proporcionar oportunidades de mejora, para monitorear los cambios esenciales y para explicar los resultados de las actividades ejecutadas. El uso de indicadores en los procesos escolares se identifican usando criterios de importancia, validez y costo. A continuación, se hace una recomendación para un sistema inicial de indicadores del proceso administrativo.

Tabla 10. Sistema de Indicadores procesos administrativos

| Nombre Indicador | Objetivo del indicador | Proceso | Tipo de indicador | Frecuencia de medición | Fuente de información | Tipo de cálculo | Fórmula |
|--|---|---|-------------------|------------------------|--|-----------------|--|
| Comunidad (Atención al usuario externo - Padres de familia) | Mide el nivel de satisfacción de usuarios externos respecto al servicio prestado por los funcionarios administrativos | Control | Eficiencia | Trimestral | Diligenciamiento formato de encuesta de satisfacción | Porcentaje | Sumatoria del puntaje total obtenido en las encuestas / total de las encuestas realizadas |
| Comunidad (Atención al usuario externo - Docentes) | Mide el nivel de satisfacción de usuarios internos respecto al servicio prestado por los funcionarios administrativos | Control | Eficiencia | Trimestral | Diligenciamiento formato de encuesta de satisfacción | Porcentaje | Sumatoria del puntaje total obtenido en las encuestas / total de las encuestas realizadas |
| Comunidad (Respuesta oportuna a PQRSD) | Mide la oportunidad de respuesta de las PQRSD recibidas | Gestión administrativa (Todas las dependencias) | Eficacia | Mensual | Planilla de control de correspondencia | Porcentaje | Número de PQRSD atendidas oportunamente en el mes / Número de PQRSD que Recibidas en el mes |
| Directiva y horizonte institucional - Sistemas de comunicación | Mide la cantidad de canales de comunicación eficientes implementados en la institución | Gestión administrativa (Secretario de rectoría) | Eficiencia | Trimestral | Correo electrónico, chat institucional | Porcentaje | Cantidad de canales de comunicación efectivos/Canales de comunicación implementados en la institución |
| Ejecución Presupuestal | Mide el porcentaje de presupuesto dispuesto para satisfacer | Gestión Administrativa Tesorería | Eficiencia | Trimestral | Documentación en tesorería | Porcentaje | Recurso total invertido en mejoramiento de la gestión administrativa/Total del presupuesto institucional |

| | | | | | | | |
|---|--|---|------------|------------|---|--------------------------------|--|
| Implementación de manuales de procesos e instructivos Cumplimiento de metas Volumen de documentación Solicitudes atendidas Elementos sin stock | necesidades institucionales encaminadas al mejoramiento de la gestión administrativa | | | | | | |
| | Mide el porcentaje de procesos que cuentan con manual de procedimientos | Gestión administrativa (Todas las dependencias) | Eficiencia | Trimestral | Informes por dependencia en físico y por correo electrónico | Porcentaje | Numero de procesos administrativos que cuentan con implementación de manual/Numero total de procesos administrativos |
| | Mide el porcentaje de cumplimiento de tareas oportunamente | Control | Eficacia | Mensual | Informes por dependencia en físico y por correo electrónico | Porcentaje | Numero de tareas cumplidas oportunamente en el periodo/Cantidad de tareas proyectadas para entrega en el periodo |
| | Mide el porcentaje de Ingreso de documentación que se genera en la institución en el periodo | Gestión administrativa (Archivo) | Eficacia | Trimestral | Reporte de ingreso de documentación | Porcentaje | Numero de Cajas de archivo generadas en el periodo/Total de cajas en inventario documental |
| | Mide el porcentaje de solicitudes de material atendidas desde Almacén | Gestión administrativa (Almacén) | Eficiencia | Mensual | | Porcentaje | Número de solicitudes atendidas desde almacén/Numero total de solicitudes recibidas en el mes |
| | Genera un informe de los elementos solicitados que no | Control | Eficiencia | Mensual | Reporte de solicitudes de almacén, Reporte de | Listado de elementos sin stock | Elementos solicitados en el periodo Vs Elementos entregados en el periodo |

| | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--------------------|--|--|
| | cuentan con stock en almacén para ser incluidos en el Plan anual de adquisiciones de la institución | | | | salidas de almacén | | |
|--|---|--|--|--|--------------------|--|--|

Conclusiones

Comprender cada componente de un Sistema de Gestión de Calidad en su individualidad debería ayudar a construir una propuesta que pueda estar al servicio de un sistema de educación orientado a los procesos y procedimientos con miras al mejoramiento continuo. Los esfuerzos para el aseguramiento de la calidad a menudo se ven limitados por la aparente incapacidad de las partes interesadas para cambiar sus hábitos, salir de su zona de confort en fin una resistencia a los cambios.

Se realizó un diseño de planificación de la calidad para un mejor desempeño administrativo del servicio público educativo de la IED Rodrigo Arenas Betancourt, analizando en detalle aquellas actividades que modelan el impacto de la administración en sus stakeholders. El diseño de este plan arrojó que el proceso administrativo puede ser medido por juicios de desempeño y que la utilización de medidas de desempeño administrativas resultan útiles para la organización en varios aspectos y sobre todo en su productividad y eficiencia.

Todo lo revisado nos lleva a cuestionarnos, ¿está la IED lista para enfrentar con constancia y eficiencia cada una de las etapas del proceso? ¿está dispuesta a aprender? ¿está dispuesta para enfrentar los cambios, estandarizar y evaluar procesos?. Esos interrogantes se resuelven positivamente si la institución da continuidad al documento acá planteado y sigue las fases subsiguientes hacia la implementación.

Recomendaciones

El éxito en los procesos administrativos, amerita verificación, seguimiento y evaluación de los procesos; es por ello que se invita a los involucrados en el proceso administrativo a dar continuidad al proyecto pasando del diseño propuesto a la implementación, aplicando principios básicos tales como: planificar bien, ya que el fundamento de un buen sistema de gestión, radica en una planificación adecuada y este contribuye a ejecutar de manera eficiente las funciones asignadas a cada una de las áreas.

Otra recomendación es que se haga un seguimiento de los indicadores que permita medir el cumplimiento de los objetivos y que se preste especial atención a todos los procesos de la institución educativa. Hay que seguir estrictamente cada uno de los indicadores. Asegurando un responsable para cada proceso, quien estará a cargo de mantenerlo y mejorar los resultados. En este documento se establecen parámetros para la aplicación de control interno en cada uno de los procesos y ellos serán en gran medida el soporte de la responsabilidad que se derive en su ejecución.

Así las cosas, los problemas presentados durante la ejecución de un proceso, deberán ser solucionados oportunamente, de tal forma que se evite que este se salga de control. Este seguimiento marcará la diferencia entre el éxito o el fracaso de la implementación.

La planificación se convierte en una herramienta fundamental de gestión que orienta a la disciplina organizacional de la Institución y a su vez es también importante ser constantes en el progreso del monitoreo pues la evaluación constante es lo que asegurará que la institución funcione bien y continúe el plan de mejoramiento continuo.

Se recomienda el desarrollo e implementación de una herramienta tecnológica que abarque los procesos enunciados en el mapa propuesto anteriormente, a fin de minimizar las falencias administrativas identificadas; de tal forma que fortalezca y dinamice la gestión y ejecución de los procesos administrativos generando mejor y mayor acceso a información, acceso a trámites y servicios en forma oportuna, ahorrando tiempo y dinero a los stakeholders debido a que evitan desplazamientos y congestión en las dependencias de la institución

Referencias

- Costa, M. M., & Lorente, Á. M. (2008). Sistemas de gestión de calidad y resultados empresariales: una justificación desde las teorías institucionales y de recursos y capacidades. *Cuadernos De Economía Y Dirección De La Empresa*, 11(34), 7-30. Recuperado el 14 de 2 de 2020, de <https://sciencedirect.com/science/article/pii/S1138575808700513>
- Mora, C. (2009). Perfil del gerente educativo para una administración de los centros de educación básica general y media del distrito de Panamá períodos 2009-2010. Recuperado el 13 de 2 de 2020, de <http://repositoriodev.up.ac.pa/882>
- Secretaría de Educación del distrito. Guía para la gestión financiera y contractual de los fondos de servicios educativos. <https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/sites/default/files/inline-files/GUIA%20FINANCIERA%20CONTRACTUAL%20FSE.pdf>
- Escuelajudicial.ramajudicial.gov.co.2020. [online] Available at: https://escuelajudicial.ramajudicial.gov.co/sites/default/files/NORMA_ISO9001_2015.pdf [Accessed 13 March 2020].
- Cabrera, V. A. (2005). El concepto calidad en la educación universitaria: clave para el logro de la competitividad institucional. Recuperado el 27 de 3 de 2020, de http://ladecanjose.mex.tl/imagesnew/7/4/6/3/6/competitividad_institucional.pdf

Cuervo, E. C., & Sánchez, G. C. (2007). Factores asociados a la calidad de la educación.

Recuperado el 27 de 3 de 2020, de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2325266>

Rupérez, F. L. (1994). La gestión de calidad en educación. Recuperado el 27 de 3 de 2020, de

<http://siare.clad.org/fulltext/0033915.pdf>

Sarramona, J. (2003). Los indicadores de la calidad en la educación. Recuperado el 27 de 3 de

2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=864853>

Vega, N. M. (2011). La importancia de la planificación en la Administración Educativa.

Recuperado el 27 de 3 de 2020, de <http://ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000049.pdf>

Velásquez, G. L., Patiño, C. A., & Duque, M. E. (2010). Medición del impacto cultural de la

implementación de un sistema de gestión de la calidad. Recuperado el 27 de 3 de 2020, de

<http://redalyc.org/pdf/849/84920977021.pdf>

Vesga, R. J. (2013). Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación

clave en la gestión de las instituciones de educación superior. Guillermo de Ockham,

11(2), 89-100. Recuperado el 27 de 3 de 2020, de

<http://revistas.usbbog.edu.co/index.php/guillermooockham/article/view/612>.