



I.E. GUADALUPE

Formamos ciudadanos competentes
para el trabajo, el estudio y la vida en
comunidad

INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN DE AUDITORÍAS

CÓDIGO: IN-GM-01

VERSIÓN: 01

FECHA ACTUALIZACIÓN:
Agosto de 2013

OBJETIVO: Promover dentro de todo el personal de la Institución, buenas prácticas para recibir el proceso de auditorías y estar preparados frente a este acontecimiento.

ALCANCE: Aplica a cualquiera de los procesos que sean auditados.

DEFINICIONES:

- a. **AUDITORÍA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que cumplen los criterios de auditoría.
- b. **PROCESO:** Se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- c. **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- d. **SATISFACCIÓN DEL BENEFICIARIO (ESTUDIANTE):** Percepción del beneficiario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- e. **SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- f. **POLÍTICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- g. **ALTA DIRECCIÓN:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
- h. **DISEÑO Y DESARROLLO:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- i. **CONFORMIDAD:** Cumplimiento de un requisito (legal, normativo e institucional).
- j. **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito (legal, normativo e institucional).
- k. **ACCIÓN PREVENTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- l. **ACCIÓN CORRECTIVA:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

m. **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.¹

¿QUÉ BUSCA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD?

- Aumentar la satisfacción del beneficiario.
- Cumplir con los requisitos:
 - Requisitos legales.
 - Requisitos pactados con el beneficiario.
 - Requisitos que la Institución ha definido.
 - Requisitos de la Norma ISO 9001.

OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA:

- Determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- Evaluar la capacidad del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
- Determinar la eficaz implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad e identificar oportunidades de mejora.

RECOMENDACIONES:

1. Estar puntualmente la fecha y hora de auditoría en el sitio citado.
2. Asistir a la cita de auditoría el responsable del proceso y su equipo de respaldo.
3. Tener amabilidad y cordialidad al momento de recibir la auditoría.
4. Tener dispuestos los documentos y registros de su Proceso al momento de la auditoría.
5. Promover el orden tanto en su Proceso como en usted como persona auditada.
6. Demostrar el conocimiento y seguridad sobre lo que le sea auditado
7. Conocer las directrices institucionales y todo lo relacionado con su Proceso.
8. Conozca muy bien el manejo de los documentos y registros de su Proceso.

¹ Definiciones tomadas de la Norma NTC – ISO 9000.

ALGUNAS PREGUNTAS TÍPICAS EN AUDITORÍAS

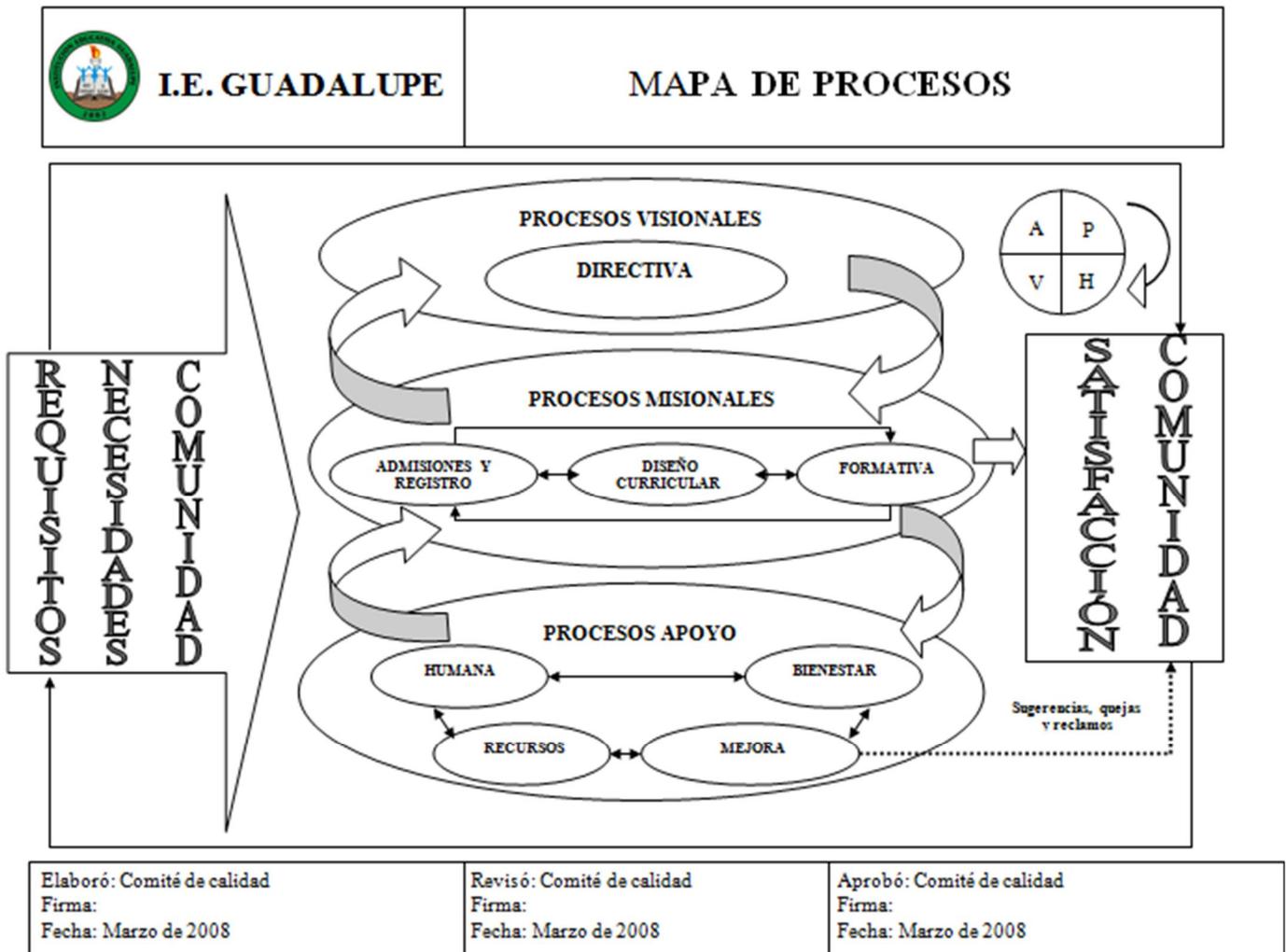
#	Ilustración	Pregunta
1		¿Cuál es el objetivo o propósito de su Proceso?
2		¿Cuál es el alcance de su Proceso?
3		¿Cómo aporta su proceso al cumplimiento de la Política de Calidad?
4		¿Desde su responsabilidad en la Institución, cómo aporta a la Política de Calidad?
5		¿Cuáles son las directrices Institucionales? Explíquelas con sus palabras
6		¿Cuántos Objetivos de Calidad hay? ¿De qué se trata cada uno de estos?
7		¿Qué es el PHVA?
8		¿Cuáles son los proveedores y entradas para realizar las actividades de su Proceso?
9		¿Cuáles son las salidas y beneficiarios para realizar las actividades de su Proceso?

10		¿Cómo realiza la planeación de las actividades de su Proceso?
11		¿Cómo realiza las actividades de su Proceso y que registros deja?
12		¿Cómo realiza seguimiento a su Proceso?
13		<p>¿Cuáles son los indicadores de su Proceso?</p> <p>¿Cómo están alineados estos indicadores a los objetivos de su Proceso?</p>
14		¿Cómo analiza los datos generados de su Proceso?
15		¿Qué acciones correctivas, preventivas y de mejora ha identificado en su Proceso?

1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL

El Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa Guadalupe, está conformado por:

MAPA DE PROCESOS



MISIÓN

La I.E. Guadalupe es una Institución de carácter oficial inclusiva, comprometida con la formación de ciudadanos competentes, preparados para el trabajo productivo y la producción intelectual, líderes en la solución concertada de los problemas sociales de su comunidad y con capacidad para aportar a la construcción de una sociedad más justa, pacífica y tolerante.

VISIÓN

Para el año 2014, La I.E. Guadalupe será reconocida como una de las Instituciones Educativas de la ciudad de Medellín más comprometidas y con mejores resultados en la formación de ciudadanos con calidad, competentes para el trabajo, el estudio y la vida en comunidad.

FILOSOFÍA

La Institución Educativa Guadalupe del Municipio de Medellín es de carácter oficial y busca impartir una educación con calidad sobre los principios de la Institución en las diferentes ciencias y la formación de los educandos como ciudadanos íntegros y competentes.

VALORES INSTITUCIONALES

Los valores que dan identidad a la Institución Educativa Guadalupe y sirven de guía para las prácticas educativas son los siguientes:

- **La responsabilidad.**
- **La Comunicación.**
- **El respeto.**
- **La Creatividad.**
- **La tolerancia.**
- **El trabajo.**
- **Trabajo en equipo.**
- **La solidaridad.**
- **Unidad.**
- **La honestidad.**

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

- El conocimiento de las necesidades sociales de los estudiantes es necesario para lograr aprendizajes significativos.
- El respeto por las personas y sus ideas promueve el diálogo sincero, permite el intercambio de conocimientos y experiencias, facilita la convivencia entre los miembros de la comunidad educativa y educa en el respeto por la diferencia.
- El servicio educativo que ofrecemos debe permitir la permanencia de los estudiantes, disminuir los porcentajes de reprobación y garantizar que los estudiantes puedan emplear sus conocimientos en la solución de problemas personales, académicos, laborales y vivenciales.
- Todos los miembros de la comunidad educativa deben conocer, participar y comprometerse con sus acciones a trabajar en equipo para contribuir con la implementación de los planes de mejoramiento institucional.

POLÍTICA DE CALIDAD

Con base en el compromiso de mejoramiento continuo y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad, la I.E. Guadalupe brindará una educación con calidad y orientará sus procesos a la formación de alumnos competentes para el estudio, el trabajo y la vida en comunidad en un ambiente escolar propicio para el aprendizaje significativo.

INTENCIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Brindar una educación con calidad.
- Orientar sus gestiones hacia la formación de sus estudiantes en competencias para el estudio, el trabajo y la vida en comunidad.
- Ambiente escolar propicio.
- Compromiso con el mejoramiento continuo y la eficiencia del sistema de gestión de calidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Brindar una educación calidad mediante un currículo en competencia básicas, ciudadanas y específicas.
- Propender por una educación en competencias laborales específicas, mediante el fortalecimiento de la media técnica.
- Desarrollar proyectos que impulsen en los educandos la vida en comunidad y el respeto por el otro.
- Desarrollar actividades que permitan tener ambiente escolar propicio.
- Determinar los criterios de valoración y verificación de los procedimientos para la conformidad del servicio y los procesos.
- Promover a través de todos los estamentos, estrategias que permitan generar bienestar en la Institución y a la comunidad educativa.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS

La Institución Educativa Guadalupe, en su Sistema de Gestión de Calidad, adoptó el modelo de operación por procesos, los cuales se relacionan a continuación:

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	REGISTROS	UBICACIÓN	RESPONSABLES
Directivo	Orientar las diferentes acciones señaladas en el PEI, hacia el alcance de la misión y visión institucionales, desarrollando siempre la política de calidad en todos sus procesos.	Resultados obtenidos en la auto evaluación Institucional.	<ul style="list-style-type: none"> • PEI. • Plan de Estudios. • Modelo Pedagógico. • Manual de Convivencia. • Manual de Calidad. • Plan de Mejoramiento. • Plan Operativo. • Sistema Institucional de Evaluación y Promoción de Estudiantes (SIEPE). • Autoevaluación Institucional en concordancia con la Guía No. 34 del MEN. • Actas y Acuerdos del Consejo Directivo 	<p>Página Web de la Institución</p> <p>Secretaría de la Institución</p> <p>Secretaría de la Institución</p>	Rector y Coordinadores.
Admisiones y Registros	Asegurar el cumplimiento de los requisitos para admisiones y matrícula, gestión documental (expedición y conservación de	Deserción, cancelación y graduación.	<ul style="list-style-type: none"> • Libros y Registros Reglamentarios. 	Secretaría de la Institución.	Personal Administrativo.

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	REGISTROS	UBICACIÓN	RESPONSABLES
	documentos), graduación, impresión y entrega de informes académicos, para garantizar un servicio oportuno y confiable a los diferentes estamentos de la comunidad educativa.				
Diseño Curricular	Proporcionar las orientaciones para realizar la planeación, el diseño, la validación y el ajuste curricular en la Institución.	Aplicación plena de los diversos componentes de los planes de área y proyectos ejecutados.	• Planes de Área.	Página Web de la Institución, Jefes de Área y Líderes de Proyectos Obligatorios	Coordinador Académico, Jefes de Área y Líderes de Proyectos Obligatorios.
			• Proyectos Obligatorios.		
			• Elementos del Diseño y Desarrollo.	Secretaría de la Institución, Jefes de Área y Líderes de Proyectos Obligatorios	
			• Actas y Acuerdos del Consejo Académico.	Secretaría de la Institución	
Formativo	Propiciar las condiciones para que el estudiante desarrolle las competencias básicas, definidas por cada área de enseñanza y proporcionar las estrategias para el mejoramiento de la convivencia escolar.	Estudiantes promovidos, estudiantes con dificultades académicas y de convivencia y resultados en pruebas ICFES.	Libro de Comisiones de Evaluación y Promoción.	Coordinación de la Sede Agripina	Docentes.
			Agenda Pedagógica Aula de Apoyo.	Registros de la Docente de Aula de Apoyo	
			Contratos Pedagógicos.	Coordinación de Cada Sede	
			Contratos Académicos.	Coordinación de Cada Sede	
			Hojas de Vida de los Estudiantes.	Portal de Google Drive de Cada Docente	
			Informes de Malla de Notas – Reunión de Alerta.	Coordinación de Cada Sede	
			Libro del Comité de Convivencia.	Coordinación de la Sede Agripina	
			Planes de Aula.	Portal de Google Drive de Cada Docente	
			Registros de Actividades.	Portal de Google Drive de Cada Docente	
			Observadores de Grupo.	Salas de Profesores de Cada Sede	
Evidencias: Asistencia a Reuniones de Padres de	Coordinación de Cada Sede				

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	REGISTROS	UBICACIÓN	RESPONSABLES
			Familia (Reuniones de Alerta, Entrega de Informes Académicos Por Período, Semanas Institucionales, Reuniones de Docentes y demás).		
Bienestar	Brindar espacios de bienestar a los estudiantes, a través de actividades de formación, integración y servicios complementarios que posibiliten el desarrollo humano y el mejoramiento de la calidad de vida.	Satisfacción institucional, restaurante escolar y tienda escolar	Resultados Encuestas de Satisfacción.	Secretaría Carpeta del Proceso Bienestar	Integrantes del Proceso.
			Servicio Social del Estudiantado.	Secretaría	
			Actos Cívicos.	Secretaría	
			Salidas Pedagógicas.	Secretaría Carpeta del Proceso Bienestar	
			Evidencias Fiesta de la Familia.	Secretaría Carpeta del Proceso Bienestar	
Evidencias Fiesta del Egresado.	Secretaría Carpeta del Proceso Bienestar				
Talento Humano	Definir directrices que permitan gestionar el talento humano Institucional a través del diseño o aplicación de manuales, registros, programas de inducción, capacitación, mejoramiento del desempeño durante cada año lectivo.	Autoevaluación del personal directivo docente y docente, satisfacción de la formación y evaluación de desempeño del personal administrativo y de apoyo.	Autoevaluación del personal directivo docente y docente.	Secretaría Carpeta del Proceso Talento Humano	Integrantes del proceso.
			Encuestas de satisfacción de la formación.	Secretaría Carpeta del Proceso Talento Humano	
			Evaluación de desempeño del personal administrativo y de apoyo.	Secretaría Carpeta del Proceso Talento Humano	
			Registros de capacitaciones de docentes.	Secretaría	
Recursos	Administrar los recursos distribuyéndolos acorde con las necesidades de la Institución y prioridades en las diferentes sedes.	Evaluación de proveedores	Inventario de cada una de las Sedes.	Secretaría	Rector y Coordinadores
			Plan de Mantenimiento Institucional.	Rectoría	
			Procesos de Compras y Contratación.	Rectoría	
			Evaluación y Reevaluación de Proveedores.	Rectoría	
			Solicitudes de Pedido y/o Servicio.	Secretaría	

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	REGISTROS	UBICACIÓN	RESPONSABLES
Mejora	Promover un Sistema de Gestión de Calidad en la Institución organizado y que mejore permanentemente.	Eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.	Secretaría	Líder de Calidad
			Listado Maestro de Documentos.	Secretaría	
			Control de Registros.	Secretaría	
			Documentos Relacionados con Auditorías Internas.	Secretaría	
			Quejas y Reclamos.	Secretaría	

CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

La Institución Educativa Guadalupe en su Proceso Mejora, tiene definido un procedimiento donde todo el personal de la I.E. al realizar documentación debe seguir los lineamientos allí definidos. (Se puede ver en la página web de la I.E.).

PROPIEDAD DEL BENEFICIARIO

La Institución Educativa Guadalupe tiene claramente definido este concepto, mediante **Resolución Rectoral No. 029 de 2011**, se han dado directrices claras a los docentes por este tema. **Este concepto, es muy importante ya que hace alusión a las responsabilidades que tiene el personal directivo docente, docente y administrativo al administrar documentación de los estudiantes, el cual es el siguiente:**

MATRIZ PARA EL CONTROL DE LA PROPIEDAD DEL BENEFICIARIO

PROCESO	PROPIEDAD DEL BENEFICIARIO	CONTROLES	RESPONSABLES
Admisiones y Registro	Documentos suministrados por los estudiantes Documentos suministrados por los padres de familia o acudiente	Solo es permitido el acceso a la información por parte de los auxiliares administrativos En caso de un docente o externo requiera de información suministrada por los estudiantes, padres de familia o acudientes, hacerlo bajo la autorización de los integrantes de admisiones y registro o en su defecto del rector Comprometer la devolución de la información cuando sea necesario	Integrantes de Admisiones

Talento Humano	Documentos suministrados por los docentes	<p>Solo es permitido el acceso a la información por parte de los auxiliares administrativos y los integrantes del proceso de talento humano</p> <p>En caso de un docente o externo requerir de información suministrada por los docentes, hacerlo bajo la autorización de los integrantes de talento humano o en su defecto del rector</p> <p>Comprometer la devolución de la información cuando sea necesario</p>	Integrantes de talento humano
Formativa	<p>Cuadernos y trabajos suministrados por los estudiantes</p> <p>Material suministrado por los estudiantes</p>	<p>Recolectar y devolver los Cuadernos y trabajos suministrados por los estudiantes de acuerdo a las disposiciones institucionales y de alta dirección</p> <p>Hacer devolución o disposición final de los materiales suministrados por los estudiantes de acuerdo a las disposiciones</p>	Docentes

		institucionales y de alta dirección	
--	--	--	--

SERVICIO NO CONFORME

1. **OBJETIVO:** Identificar el procedimiento a seguir para asegurar la prevención del uso, utilización o entrega del Servicio No Conforme.
2. **ALCANCE:** Aplica a cualquier Servicio declarado No Conforme en la Institución.

3. DEFINICIONES:

No Conforme: Servicio que no cumple con los criterios de calidad definidos por la Institución, se entienden también como situaciones no deseables por la Institución Educativa.

4. CONTENIDO:

- Identificar aquellas situaciones no deseables que se pueden generar antes, durante o después de la prestación del servicio educativo en la Institución.
- En la Matriz para el Servicio No Conforme se identifica la naturaleza, acciones preventivas o de mejora, evidencias de las acciones, responsable de la aplicación, seguimiento a la eficacia de las acciones y responsable de la liberación y fecha de la misma
- Si un no conforme se manifiesta como un hecho real, se procede a su solución de acuerdo a la Matriz para el Servicio No Conforme, en caso de que sea repetitivo o muy crítico para la prestación del servicio educativo, se realiza una acción correctiva de acuerdo al procedimiento establecido para tal fin, analizando las causas y estableciendo los debidos planes de acción.
- Es el responsable según la Matriz para el Servicio No Conforme de hacer el seguimiento y control al no conforme manifestado

5. REFERENCIAS:

Registro del servicio no conforme.

MATRIZ PARA EL SERVICIO NO CONFORME

IDENTIFICACIÓN DEL NO CONFORME	PROCESO INVOLUCRADO	POSIBLES ACCIONES	EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES	RESPONSABLE DE APLICACIÓN	AUTORIZACIÓN DEFINITIVA
Incumplimiento en la entrega de información desde la secretaría para los clientes tal como paz y salvos, notas, certificados, entre otros	Admisiones y registros	<ul style="list-style-type: none"> * Dialogo con las personas que están retrasándose en la entrega de la información que se requiere en secretaría. * Sensibilizar al personal involucrado para la entrega oportuna de información a secretaría. 	<ul style="list-style-type: none"> * Asistencias a la sensibilización 	Auxiliar Administrativo	Rector
Falta de atención a un padre de familia o acudiente a una reunión a la cual fue citado	Formativa	<ul style="list-style-type: none"> * Diálogo directo con el docente involucrado para la justificación del evento. * Comunicación escrita al docente en caso de reincidir en varias ocasiones. 	<ul style="list-style-type: none"> * Copia de los comunicados. * Observador del estudiante (si es necesario) * Contrato pedagógico (si es necesario) 	Coordinador	Rector

		* Nueva citación al padre de familia para dar respuesta oportuna a sus necesidades.			
Inasistencia de docentes a su jornada laboral sin previo aviso	Formativa	* Diálogo directo con el docente involucrado para la justificación del evento. * Sensibilizar ante la actitud de respeto que se manifiesta al avisar que no podrá llegar a cumplir su jornada. * Seguimiento a las disposiciones legales que se dan para hacer un debido proceso ante el no cumplimiento de las obligaciones laborales.	* Asistencias a la sensibilización * Registros resultantes del debido proceso	Coordinador	Rector
Irrespeto del maestro con el estudiante.	Bienestar – Talento humano	* Diálogo directo de las Directivas con docentes en cuestión. * Capacitación en	* Asistencias a capacitaciones * Registros resultantes del debido proceso	Rector	Según debido proceso

		<p>Relaciones Humanas.</p> <p>* Seguimiento a las disposiciones legales que se dan para hacer un debido proceso ante el no cumplimiento de las obligaciones laborales.</p>			
<p>Prestación del servicio educativo en instalaciones inadecuadas.</p>	<p>Formativa - Recursos</p>	<p>* Gestionar la adecuación o mejora de las instalaciones según sea necesario.</p> <p>*Hacer observación frecuente de las instalaciones de la Institución identificando fallas futuras.</p>	<p>* Registros de acuerdo al proceso Administrativo y financiero</p>	<p>Coordinador</p>	<p>Rector</p>
<p>Falta de prestación de servicios educativos en la IE sin causa justificada</p>	<p>Directivo</p>	<p>* Comunicar a los estudiantes, padres de familia y partes interesadas las causas del inconveniente y el compromiso de la</p>	<p>* Soporte de la programación y desarrollo de la información</p>	<p>Coordinador(a) Docentes</p>	<p>Rector</p>

		<p>IE para no reincidir en el problema</p> <p>*Enviar comunicación a secretaría de educación para informar la eventualidad</p>			
<p>Incoherencia entre de las evaluaciones del docente respecto a las notas estudiante.</p>	<p>Admisiones y Registros - Formativa</p>	<p>Revisión de planillas, del sistema de notas y las evaluaciones del estudiante</p>	<p>* Análisis de la información</p> <p>* Ajustes necesarios</p>	<p>Coordinación</p> <p>Auxiliar administrativo</p>	<p>Rector</p>