



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Técnica Particular de Loja

ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORÍA

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001: 2008, PARA EL COLEGIO MILITAR “Tcrn. LAURO GUERRERO” DE LA CIUDAD DE LOJA.

Tesis de Grado previo la obtención del título de Magíster en Auditoría de la Gestión de la Calidad

Autor: Ing. Laura Amparo Guachizaca Sarango

Director: MBA Ing. Mauricio Rodríguez

Centro universitario: Loja

2011

MBA. Ing. Mauricio Rodríguez

DIRECTOR DE LA TESIS

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación realizado por el estudiante: **LAURA AMPARO GUACHIZACA SARANGO**, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, ajustándose a las normas establecidas por la Escuela de Contabilidad y Auditoría, Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja; por lo que autorizo su presentación para los fines legales pertinentes.

Loja a 6 de mayo 2011.

f)

MBA. ING. MAURICIO RODRÍGUEZ

DIRECTOR

ACTA DE DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Laura Amparo Guachizaca Sarango** declaro conocer y aceptar la disposición del Art.67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad".

ING. LAURA AMPARO GUACHIZACA SARANGO
AUTORA DE LA TESIS
C.I: 1103851919

AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

.....

ING. LAURA AMPARO GUACHIZACA SARANGO

AUTORA DE LA TESIS

C.I.: 1103851919

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por sus infinitas bendiciones, muy especialmente a mi Mamita querida Laura por ser la persona que siempre me apoyado a lo largo de toda mi vida en las buenas y en las malas siempre me ha guiado por el sendero del bien, representa todos los esfuerzos y sacrificios para cumplir una nueva meta en mi vida profesional, a mi Papa, mis hermanos Mirian, Juan, Freddy, Leo y Andrea por todo su apoyo incondicional, a una persona muy especial en mi vida mi mejor amiga Silvia por compartir todos mis triunfos y derrotas siempre estar a mi lado espero nunca defraudarlos y seguir superándome siempre, esta nueva meta alcanzada se la dedico a todos Ustedes. Los quiero mucho.

.....

ING. LAURA AMPARO GUACHIZACA SARANGO

AGRADECIMIENTO

Mi eterna gratitud primeramente a Dios por darme la vida y el valor para seguir luchando por conseguir mis ideales.

Agradezco de todo corazón todo el apoyo incondicional a mis padres, hermanos y sobrinos que me alentaron hasta culminar esta nueva etapa en mi formación profesional.

Mi agradecimiento muy especial al MBA. Ing. Mauricio Rodríguez por su valioso apoyo incondicional durante la realización del presente trabajo de Investigación.

A mis amigas Silvia y Yuly, por toda la ayuda incondicional brindada por las reuniones de estudio que fueron muy provechosas para el crecimiento personal.

Un especial agradecimiento al Mayor Franklin Sánchez, por facilitarme realizar este proyecto en el Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero".

A Marcia Carrión por facilitarme valiosa información para culminar con éxito mi trabajo de tesis, a Jackeline Valarezo por despejar mis dudas y brindarme su asesoría
Gracias.

.....
ING. LAURA AMPARO GUACHIZACA SARANGO
C.I.: 1103851919

INDICE DEL CONTENIDO

CERTIFICA:	ii
ACTA DE DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
AUTORÍA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	10
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES	13
1.IMPORTANCIA DE LA CALIDAD	13
2.CONCEPTOS Y FUNDAMENTOS DE CALIDAD	14
3.GESTIÓN DE LA CALIDAD	15
3.1. BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	17
4.PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD	18
5.NORMA ISO 9001:2008	19
5.1 ORÍGENES	19
5.2 GENERALIDADES	20
5.3 FAMILIA DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9000	20
5.4 CLÁUSULAS DE ISO 9001 Y SU ESTRUCTURA TÍPICA	21
5.5 ESTRUCTURA DE ISO 9001:2008	22
6.DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	24
6.1 DOCUMENTACIÓN GENERAL	24
6.1.1 DECLARACIONES DE UNA POLÍTICA DE CALIDAD Y DE OBJETIVOS DE CALIDAD	25
6.1.2 MANUAL DE CALIDAD	26
6.1.3 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	27
6.1.4 PROCEDIMIENTOS GENERALES	30
6.1.5 PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS	31
6.1.6 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS	32
6.1.7 REGISTROS DE CALIDAD	33
7. GESTIÓN POR PROCESOS	33

7.1	DEFINICIÓN DE PROCESO	33
7.2	LOS PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN	36
7.3	EL MAPA DE PROCESOS.....	36
8.	CADENA DE VALOR	37
9.	MEJORA CONTINUA	38
CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EVALUACIÓN DEL COLEGIO TCRN. LAURO GUERRERO		42
2.1.	ORIGEN Y CONSTITUCIÓN LEGAL	42
2.2.	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	43
2.3.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	44
2.4.	MISIÓN Y VISIÓN	45
2.4.1.	MISIÓN.....	45
2.4.2.	VISIÓN	46
2.5.	VALORES CORPORATIVOS	46
2.6.	SITUACIÓN ACTUAL A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA	47
2.7.	CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 POR PARTE DEL COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO.....	63
2.7.1.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – DIAGNÓSTICO INICIAL.....	63
2.7.2.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN –DIAGNÓSTICO INICIAL	69
2.7.3.	GESTIÓN DE RECURSOS –DIAGNÓSTICO INICIAL	76
2.7.4.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO –DIAGNÓSTICO INICIAL.....	80
2.7.5.	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA –DIAGNÓSTICO INICIAL	91
CAPÍTULO III DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008		104
3.1.	INTRODUCCIÓN	104
3.2.	MODELO PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO.....	105
3.2.1.	DESARROLLO DEL MODELO PARA EL SGC.	106
CAPÍTULO IV		118
DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		119
4.1.	DOCUMENTACIÓN GENERAL.....	119
4.1.1.	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.....	119

4.1.2. MANUAL DE CALIDAD	119
4.1.3. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS.....	119
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	120
CONCLUSIONES	120
RECOMENDACIONES	122
BIBLIOGRAFÍA.....	124
DIRECCIONES ELECTRONICAS	124
GLOSARIO	126
ANEXOS	129
ANEXOS A	198
FORMULARIOS PARA PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	198

RESUMEN

Este proyecto tiene como objetivo diseñar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para el Colegio Militar N°5 Tcrn. Lauro Guerreo, que luego de su implementación permitirá en un futuro acceder a una certificación ISO de calidad.

El presente proyecto ha sido analizado y planificado para el Colegio Militar N° 5. Tcrn. Lauro Guerrero que se proyecta como una institución educativa diferente, que fomenta el cambio del sistema educativo ecuatoriano, basando su accionar en procesos, enfocándose a la satisfacción permanente del cliente, se considera que la calidad en los procesos asegura el cumplimiento de los objetivos de la institución con eficiencia, eficacia y pertinencia.

Para el desarrollo del proyecto se recogió la información de autoridades, y personal en general Colegio Militar N° 5. Tcrn. Lauro Guerrero, se levantó los procesos existentes en la institución, se tomó información también de fuentes secundarias como libros, folletos, biblioteca personal e Internet.

En el primer capítulo, se desarrollo el “Marco Teórico”, en el que se realiza una descripción de los elementos teóricos planteados por uno o varios autores, los mismos que permiten fundamentar lo expresado como conocimiento. Se expone sobre la importancia de la calidad, Conceptos generales en lo relacionado con la calidad, Familia de las Normas ISO 9000, Gestión por Procesos, Procedimientos documentados, el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).

En el segundo capítulo, “Diagnóstico de Gestión de la Calidad y Evaluación del Colegio Militar N° 5. Tcrn. Lauro Guerrero”, se realiza una descripción Colegio Militar N° 5. Tcrn. Lauro Guerrero, Estructura Organizativa, Servicios que ofrece, para el desarrollo del sistema de la institución, primeramente se realizó un diagnóstico inicial

de la situación actual de COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO”, siendo el punto de partida para el diseño del SGC basándose en aquellos puntos de la Norma que la institución no cumplía y que debía aplicar en su operación.

En el tercer capítulo, “Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma ISO 9001:2008, aplicado COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO”, como soporte del Sistema de Calidad se incluyó documentación sobre la declaración de la política de calidad y de objetivos de calidad, un manual de calidad, sus procedimientos documentados.

Se diseñó y elaboró el Manual de Calidad de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, el mismo que describe el Sistema de Gestión de Calidad diseñado para la empresa y que incluye su alcance, exclusiones, política y objetivos de calidad, así como el desarrollo de cada punto de la Norma.

Se elaboró el mapa de procesos del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” que incluyen los procesos productivos, estratégicos y de soporte. A partir de ello se elaboró los Procedimientos documentados que servirán como soporte para el desarrollo efectivo del sistema. Finalmente las “Conclusiones y Recomendaciones”, las mismas que se derivan de los resultados obtenidos del proyecto, se incluye también sino como parte del capítulo, la bibliografía utilizada en la obra y los anexos ya comentados capítulo tercero.

CAPÍTULO I:

Aspectos Generales

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

Antiguamente, el concepto de calidad se encontraba en segundo plano, lo importante era producir y brindar un servicio, pero en la actualidad la oferta superó la demanda, los clientes tienen donde elegir, es entonces cuando la preocupación por la calidad supera a la preocupación por producir o servir.

Varias instituciones educativas se encuentran muy centralizados en aspectos como: pagar las deudas, adquirir recursos, contratar personal y otras actividades, descuidando la razón primordial que se centra en la calidad de la atención al cliente. Lo importante es que a medida que el número de establecimientos ha ido incrementando, la competencia por atraer clientes también ha ido creciendo.

La competencia hace que los precios de los servicios similares se igualen. Entonces, los clientes ya no sólo toman en cuenta la diferencia en los precios, van a decidir dónde adquirir un servicio de acuerdo a la manera en cómo son tratados en los establecimientos y la calidad del servicio recibido. Es por esto que la calidad del servicio al cliente se hace cada día más importante en las instituciones educativas para brindar una educación de calidad.¹

El servicio al cliente incluye aspectos tales como: el tiempo que debe esperar un cliente para ser atendido y para recibir su orden. La amabilidad con la que el empleado saluda y habla al cliente, por ejemplo los empleados siempre sonríen y son amables. Además, el establecimiento está abierto en horarios que son convenientes para los clientes. Las instituciones están pendientes de hablar con los clientes internos y externos, preguntarles si están satisfechos con el servicio recibido.

¹ <http://www.calidad.us/servicio/consultoria/calidad-y-su-importancia-1/>

Brindar atención de buena calidad siempre es y ha sido una meta de las instituciones educativas, la buena atención ayuda a las personas a cubrir sus necesidades de educación de forma segura y eficaz. Garantizando el éxito total de la institución.

2. CONCEPTOS Y FUNDAMENTOS DE CALIDAD

- Calidad significa ausencia de deficiencias y errores que requieran rehacer el trabajo o que resulten en fallos de operación, insatisfacción o quejas del cliente, etcétera (Juran J., (2000)).²
- Dr. Walter Shewhart.- la define como un problema de variación, el cual puede ser controlado y prevenido mediante la eliminación a tiempo de las causas que lo provocan.³
- Definición de la norma ISO 9000.- Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- Luis Andrés Arnauda Sequera.- Conjunto de normas y directrices de calidad que se deben llevar a cabo en un proceso.
- Philip Crosby.- Calidad es cumplimiento de requisitos.
- Armand V. Feigenbaum.- Satisfacción de las expectativas del cliente”.
- Genichi Taguchi.- Calidad es la menor pérdida posible para la sociedad”.
- William Edwards Deming.- Calidad es satisfacción del cliente”.

² Juran, Joseph, MANUAL DE CALIDAD (2000), Quinta edición, McGraw-Hill

³ <http://www.hispatecno.net/32295/calidad-en-el-servicio-al-cliente/9/>

- Walter A. Shewhart.- La calidad como resultado de la interacción de dos dimensiones: dimensión subjetiva (lo que el cliente quiere) y dimensión objetiva (lo que se ofrece).

Analizados y estudiados todos los conceptos emitidos por varios autores se entiende que la idea básica para de la palabra calidad debe ser satisfacer necesidades y expectativas. Se puede definir la calidad como:

Calidad es la percepción que el cliente tiene de un producto o servicio, y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades y expectativas, es decir lo que esperaba o más de lo que esperaba el cliente.

Para alcanzar la calidad es conveniente empezar a establecer la visión de la organización así como su política y objetivos. La conversión de objetivos en resultados (haciendo que la calidad se realice) se hace, pues, mediante los procesos de gestión. La gestión de la calidad hace un uso extensivo de tales procesos de gestión:

- Planificación de la calidad
- Control de la calidad
- Mejora de la calidad.

3. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Gestión.- es un proceso de coordinación para dirigir y controlar una organización con los recursos disponibles para establecer y alcanzar los objetivos propuestos.

Calidad.- es el nivel de satisfacción logrado en los procesos, productos o servicios.

Respecto a la **Gestión de la Calidad** entendida como “el conjunto de acciones encaminadas a planificar, organizar y controlar la función de la calidad de una

empresa” se considerara los fundamentos teóricos de Edgard Deming (1989) uno de los denominados padres de la calidad.

Un “Sistema de Gestión de la Calidad es un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad” (NORMA ISO 9000:2008). Entre los elementos de un Sistema de Gestión, los principales son:

1. Estructura de la organización: responde al organigrama de los sistemas de la empresa donde se jerarquizan los niveles directivos y de gestión. En ocasiones este organigrama de sistemas no corresponde al organigrama tradicional de una empresa.
2. Estructura de responsabilidades: implica a personas y departamentos. La forma más sencilla de explicitar las responsabilidades en calidad, es mediante un cuadro de doble entrada, donde mediante un eje se sitúan los diferentes departamentos y en el otro, las diversas funciones de la calidad.
3. Procedimientos: responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
4. Procesos: responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico.
5. Recursos: no solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial.

Existen unos estándares de gestión de calidad normalizados, es decir, definidos por un organismo normalizador, como ISO, DIN o EN, etc. que permiten que una empresa con un Sistema de Gestión de la Calidad pueda validar su efectividad mediante una auditoría de una organización u ente externo. Una de las normas más conocidas y utilizadas a nivel internacional para gestionar la calidad, es la norma ISO 9001 (Wikipedia, 2010).

3.1. BENEFICIOS DE IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad evidencia considerables mejoras en la estructura interna y obviamente, al enfocarlo hacia el cliente, este percibe de mejor manera a la compañía.

3.1.1. BENEFICIOS INTERNOS

Dentro de los beneficios que se podrán percibir en la estructura interna de la organización se detallan los siguientes:

- Mejores condiciones de trabajo para los empleados.
- Aumento del nivel de motivación de todos los colaboradores de la compañía.
- Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Empleados mejor capacitados en relación con las funciones que desempeñan.
- Mayor compromiso de la parte directiva y accionistas.
- Reducción de costos por re procesos y producto no conforme.
- Trabajo basado en procesos.

3.1.2. BENEFICIOS EXTERNOS

En lo que se refiere a los beneficios que obtendrán los socios, clientes, se puede mencionar los siguientes:

- Mejora de la imagen de la empresa al evidenciar su compromiso con la satisfacción de las necesidades de sus clientes.
- Los clientes confían en que sus productos los recibirán están conforme a sus requerimientos.

- Posibilidad de desarrollar campañas que resalten la certificación obtenida
- Mejores atributos disponibles para participar en concursos y licitaciones.
- Suficiente base documental y procedimental para manejar demandas judiciales, si los clientes llegarán a entablarlas. (Villegas Zapater Pablo R.,2009)

4. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

Los principios de la Gestión de la Calidad son:

1. **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
2. **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Ver siguiente capítulo para conocer más sobre los procesos.
5. **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

6. **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

5. NORMA ISO 9001:2008

5.1 ORÍGENES

La ISO (International Organization for Standardization) es la entidad internacional encargada de favorecer la normalización en el mundo. Con sede en Ginebra, Suiza, está formada por una red de institutos nacionales de estandarización en 156 países, con un miembro en cada país.

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a las soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales (tanto para los clientes como para los usuarios). Estas normas se cumplen de forma voluntaria ya que la ISO, siendo una entidad no gubernamental, no cuenta con la autoridad para exigir su cumplimiento (Juran J. , 2000).

Sin embargo, tal como ha ocurrido con los sistemas de administración de calidad adaptados a las normas ISO 9000, estas normas pueden convertirse en un requisito para que una empresa se mantenga en una posición competitiva dentro del mercado.

5.2 GENERALIDADES

Las normas son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional (Senlle).

La finalidad principal de las normas ISO es orientar, coordinar, simplificar y unificar los usos para conseguir menores costes y efectividad. Tiene valor indicativo y de guía. Actualmente su uso se va extendiendo y hay un gran interés en seguir las normas existentes porque desde el punto de vista económico reduce costes, tiempo y trabajo.

5.3 FAMILIA DE LAS NORMAS INTERNACIONALES ISO 9000

Las normas ISO 9000 han tenido un gran impacto en el comercio internacional y en la aplicación de los sistemas de calidad por las organizaciones en todo el mundo.

Estas normas internacionales se han adoptado como normas nacionales por más de cien países y grupos regionales de países. Las normas ISO 9000 tratan de sistemas de gestión usados por las organizaciones para diseñar, producir, entregar y soportar sus productos.

Las normas proporcionan pautas o requisitos sobre qué características debe estar presente en el sistema de gestión de una organización, pero no describen cómo deben ser aplicadas las características.

Este carácter no prescriptivo da a las normas su amplia aplicabilidad a varios productos y situaciones. La familia ISO 9000 no trata de las especificaciones técnicas de un producto. Las normas ISO 9000 para el sistema de gestión de una organización son complementarias de cualquier especificación técnica, norma o

regulación aplicable a los productos de una organización o a sus operaciones.
(Juran J. , 2000)

5.4 CLÁUSULAS DE ISO 9001 Y SU ESTRUCTURA TÍPICA.

La familia ISO 9000 es más conocida por ISO 9001, la norma más completa de requisitos para Sistemas de Gestión de Calidad.

El alcance de ISO 9001 pone el énfasis en características de sistema de gestión que afectan directamente a la calidad del producto. Un beneficio importante de ISO 9001, es su aplicabilidad general a todas las estructuras organizativas. Los requisitos de ISO 9001 son igualmente relevantes tanto si la organización proveedora es grande como si es pequeña.

La norma ISO 9001, especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicable a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación, y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente (NORMA ISO 9000:2005).

La versión actual, es del año 2008, que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad. Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

Los principios básicos de la Gestión de la Calidad, que son detallados en el apartado 4 de este capítulo, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor.

5.5 ESTRUCTURA DE ISO 9001:2008

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los tres primeros al objeto y campo de aplicación, referencias normativas y términos y definiciones. Los capítulos cuatro a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

Los ocho capítulos de ISO 9001 son:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias Normativas.
3. Términos y definiciones.
4. **Sistema de Gestión de Calidad:** contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
 - Requisitos generales.
 - Requisitos de documentación.
5. **Responsabilidades de la Dirección:** contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
 - Requisitos generales.
 - Requisitos del cliente.
 - Política de calidad.
 - Planeación.
 - Responsabilidad, autoridad y comunicación.
 - Revisión gerencial.

6. **Gestión de los recursos:** la Norma distingue diferentes tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar:

- Requisitos generales.
- Recursos humanos.
- Infraestructura.
- Ambiente de trabajo.

7. **Realización del producto:** aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

- Planeación de la realización del producto y/o servicio.
- Procesos relacionados con el cliente.
- Diseño y desarrollo.
- Compras.
- Operaciones de producción y servicio
- Control de dispositivos de medición, inspección y monitoreo

8. **Medición, análisis y mejora:** aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

- Requisitos generales.
- Seguimiento y medición.

- Control de producto no conforme.
- Análisis de los datos para mejorar el desempeño.
- Mejora.

“La ISO 9001:2008 se presenta con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas” (Senlle, 2000)

6. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.1 DOCUMENTACIÓN GENERAL

De acuerdo al apartado 4.2.1 de la Norma ISO 9001:2008, la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, debe incluir:⁴

1. Declaraciones documentadas de una política de Calidad y de objetivos de calidad.
2. Un Manual de Calidad
3. Procedimientos Documentados
4. Documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
5. Registros de Calidad.

Dependiendo del tamaño de la empresa, de la complejidad de los procesos y de sus interacciones, así como de las competencias del personal, la documentación del

⁴ Norma ISO 9001:2008, Nota 2, apartado 4.2.1

sistema de gestión de calidad puede diferir de una empresa a otra. Según lo decida la dirección, la documentación puede tener soporte de papel o informático.⁵

6.1.1 DECLARACIONES DE UNA POLÍTICA DE CALIDAD Y DE OBJETIVOS DE CALIDAD.

Los objetivos indicarán a donde se quiere llegar, qué meta se pretende alcanzar y la política indicará la forma de acciones y tratamiento de los recursos para alcanzar la meta.

La política de calidad son intenciones de una organización relativas a la calidad tal como se expresa formalmente por la alta dirección. La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:⁶

- a) Es adecuada al propósito de la organización.
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización.
- e) Es revisada para su continua adecuación.

Se trata de determinar acciones, fijarlas en el tiempo, poner los recursos necesarios y definir la metodología de medida.

Para redactar esta primera parte de la documentación, es necesario indicar dónde se quiere llegar, mediante qué método, recursos, sistemas y acciones, definiendo en forma concreta lo que se espera alcanzar.

⁵ Norma ISO 9001:2008, Nota 3, apartado 4.2.1

⁶ Norma ISO 9001:2008, apartado 5.3

6.1.2 MANUAL DE CALIDAD

La organización está obligada a establecer y mantener un manual de calidad que incluya:

- a. Alcance del Sistema: detalles del mismo y su documentación, justificación de posibles exclusiones.
- b. Procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad o referencias a los mismos.
- c. Descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad

El Manual puede estructurarse con distintas formas y capítulos. Mientras se cumpla con los requisitos y se presente de manera coherente, la estructura debe adaptarse al tipo de organización y al principio hacer un Sistema sencillo, operativo y mínimamente burocrático.

Dentro del Manual deben incluirse los pilares básicos de la gestión:

- Sistema de Gestión de la Calidad
- Responsabilidad de la Dirección
- Gestión de recursos
- Realización del producto
- Medición, análisis y mejora.

6.1.3 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Por procedimiento documentado, se entiende que el procedimiento se ha establecido, documentado, implementado y mantenido. (NORMA ISO 9001:2008)⁷?

Existen seis procedimientos básicos obligatorios llamados también documentados o del sistema los cuales deben de estar dentro de toda empresa que busque una certificación, cabe mencionar que son seis mínimo más los necesarios que requiera cada empresa según el producto o el servicio que proporcione,

1. CONTROL DE DOCUMENTOS

ISO 9001:2008 apartado 4.2.3 Control de los documentos

Los documentos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

Definir controles para:

- a. aprobar documentos en cuanto a adecuación antes de emitirlos,
- b. revisar, actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c. asegurarse de que se identifiquen los cambios y estado de la versión vigente de los documentos,
- d. disponibilidad en puntos de uso;
- e. legibles y fácilmente identificables;
- f. identificación de los de origen externo y distribución controlada;
- g. prevenir uso no intencionado de documento obsoletos e identificarlos si se conservan por alguna razón.

⁷ Norma ISO 9001:2008, Nota 1, apartado 4.2.1

2. CONTROL DE REGISTROS

ISO 9001:2008 apartado 4.2.4 Control de los registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC deben controlarse.

Definir controles para:

Identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención, y disposición de los registros.

3. AUDITORIAS

ISO 9001:2008 apartado 8.2.2 Auditoría interna

- Realizar auditorías internas a intervalos planificados para determinar:
 - la conformidad del SGC con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma ISO 9001:2000 y con los requisitos del SGC establecidos por la organización;
 - si se ha implementado el SGC y si se mantiene de manera eficaz.
- Planificar un programa de auditorías considerando el estado e importancia de los procesos y de las áreas a auditar, además de los resultados de auditorías anteriores;
- La realización de auditorías internas juegan un papel fundamental en la empresa ya que las auditorías y su correcto seguimiento permiten identificar algún problema que se esté presentando en el producto o el proceso y con esto evitaremos entregar de forma no intencional producto de mala calidad al cliente.

4. PRODUCTO NO CONFORME

ISO 9001:2008 apartado 8.3 Control del producto no conforme

- Identificar y controlar el producto no conforme con los requisitos para prevenir su uso o entrega no intencional;
- Definir en un procedimiento documentado los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme;
- El producto no conforme debe tratarse de una o más de las siguientes formas:
 - tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada;
 - autorizar su uso, liberación o aceptación bajo concesión por autoridad pertinente o por el cliente;
 - tomar acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previstos.
- Se debe de tener un procedimiento que indique que hacer y cómo controlar producto que quede fuera de especificación, así como su disposición final.
- Mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada, incluyendo concesiones;
- El producto corregido debe someterse a nueva verificación;
- tomar acciones apropiadas en relación con los efectos, o efectos potenciales de la no conformidad cuando se detecte un producto no conforme después de la entrega o cuando ha iniciado el uso del producto.

5. ACCIONES PREVENTIVAS

ISO 9001:2008 apartado 8.5.2 Acción correctiva:

- Tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades a fin de prevenir que vuelvan a ocurrir;
- Establecer en un procedimiento documentado los requisitos para:

- revisar las no conformidades (incluye quejas del cliente);
- determinar sus causas;
- evaluar la necesidad de tomar acciones para asegurar que no vuelvan a ocurrir;
- determinar e implementar las acciones;
- registrar los resultados de las acciones tomadas;
- revisar las acciones correctivas tomadas.

6. ACCIONES CORRECTIVAS

ISO 9001:2008 apartado 8.5.3 Acción preventiva

- Tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades potenciales a fin de prevenir que ocurran;
- Establecer en un procedimiento documentado los requisitos para:
 - determinar las no conformidades potenciales y sus causas;
 - evaluar la necesidad de tomar acciones para prevenir que ocurran no conformidades;
 - determinar e implementar las acciones;
 - registrar los resultados de las acciones tomadas;
 - revisar las acciones preventivas tomadas.

Estos seis documentos son prácticamente de control y es importante indicar que controlan procesos no productos directamente.

6.1.4 PROCEDIMIENTOS GENERALES

Un procedimiento general es utilizado para identificar etapas claves de un proceso.

Se describen los métodos de trabajo o cómo se llevan a la práctica las actividades. Primero se detallan los procedimientos generales y luego los específicos asociados a ellos y diferentes formas documentales en los cuales se registrarán datos.

Para estructurar un procedimiento de forma entendible por todos, se escriben de una manera determinada e invariable incluyendo por lo general los siguientes puntos:

OBJETO:	descripción de los Objetos que se quieren lograr o actividades que se detallarán
ALCANCE:	define a qué partes de la organización se aplica y si procede se indica las limitaciones de uso
RESPONSABILIDADES:	indicación de los cargos implicados en el procedimiento, detallando responsabilidades según nivel jerárquico.
DEFINICIONES:	aclaración de conceptos, palabras y abreviaturas que se usan y que el lector debe conocer.
EJECUCIÓN O DESARROLLO:	pasos o secuencias de las actividades y procesos necesarios para cumplir con el objetivo del procedimiento
REFERENCIAS:	se refiere a ¿Cuándo hacerlo? ¿Mediante qué recursos? ¿Quién lo hace?.
ANEXOS:	impresos, plantillas, documentos, registros que se utilizan para mantener el trabajo bajo control y están normalizadas en su uso.

TABLA 1: ESTRUCTURA DE UN PROCEDIMIENTO

6.1.5 PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

Se usan para para mejor comprensión de las distintas actividades del proceso, en la que explica de forma paulatina en cada nivel con un grado de detalle mayor las distintas actividades.

Son documentos que desarrollan en profundidad la actividad indicada en el procedimiento general y que se distribuirán a las personas que desarrollan esa actividad.

Para escribirlos el responsable de calidad tiene que haber explicado lo que ha de hacerse. Generalmente se distribuyen plantillas en las cuales el operario o el trabajador relacionan los pasos de un proceso de su trabajo.

6.1.6 DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

En términos generales hay macroprocesos (compras, producción, ventas...) y microprocesos (facturación, carga de mercadería, recepción, reclamaciones...) que son parte componente de procesos más extensos y unidades de procesos que afectan a una única operación. (Senlle, 2000).

La primera acción es determinar los macroprocesos, aquellos que pueden afectar a varios departamentos y que son la clave para la marcha de la empresa más los obligados por el Sistema, como son Auditorías o revisión por la Dirección.

Los procesos se encadenan e interaccionan dando lugar a un mapa. La forma de documentar los procesos debe adaptarse al tipo de organización, y debería tener los siguientes lineamientos:

- Documentar los procesos generales y el mapa de interacción en el Manual de Calidad.
- Documentar los procesos dentro de los procedimientos
 - a) Como un punto de los procedimientos
 - b) Como un documento anexo.
- Realizar un manual de procesos, recomendado para grandes empresas que documentan ciertos procesos.
- Un sistema mixto. Poner procesos en el manual de calidad como diagrama de flujo, incluyendo el mapa de interacción y luego describirlos en los procedimientos.

6.1.7 REGISTROS DE CALIDAD

Por definición, un registro es un documento con información y datos que poseen significado, que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Un registro es el testimonio de que algo se ha hecho, medido, controlado, mejorado o cambiado. Presenta evidencia objetiva, respalda la existencia o veracidad de que el sistema de gestión de calidad está en marcha y funciona.

“Es evidente que se podrían hacer ciertos registros, pero no se busca crear burocracia, se pretende hacer las cosas de manera simple pero con evidencia de que se tiene controlado el Sistema”. (Senlle, 2000)⁸

7. GESTIÓN POR PROCESOS

La aplicación de un Sistema de Procesos dentro de la Organización, junto con la identificación e interacciones entre procesos, así como su gestión, se denomina Enfoque por procesos.

Para dirigir una organización satisfactoriamente contando con las expectativas, necesidades y deseos de las partes interesadas, la Gestión por Procesos es un sistema válido ya que incorpora a la gestión los intereses de todas las partes que conforman la empresa.

7.1 DEFINICIÓN DE PROCESO

“Cualquier actividad, o conjunto de actividades ligadas entre sí, que utiliza recursos y controles para transformar elementos de entrada (especificaciones, recursos,

⁸ Senlle Andrés, CALIDAD Y EXCELENCIA, Gestión 2000

información, servicios,...) en resultados (otras informaciones, servicios,...) puede considerarse como un proceso” (Harrington H.).⁹

La norma ISO define como proceso un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.¹⁰

Los resultados de un proceso han de tener un valor añadido respecto a las entradas y pueden constituir directamente elementos de entrada del siguiente proceso, como muestra el gráfico adjunto.

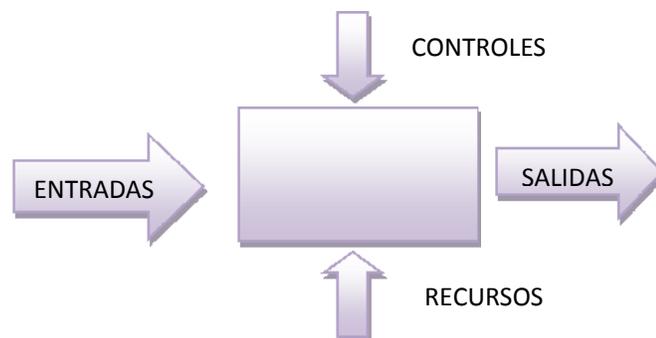


FIGURA 1: ELEMENTOS BÁSICOS DE UN PROCESO

Todas las actividades de la organización, desde la planificación de las compras hasta la atención de una reclamación, pueden y deben considerarse como procesos. Para operar de manera eficaz, las organizaciones tienen que identificar y gestionar numerosos procesos interrelacionados y que interactúan.

Para que un conjunto de actividades ligadas entre sí conduzcan a un resultado determinado es necesario definir y controlar el proceso del que forman parte. La importancia de dirigir y controlar un proceso radica que no es posible actuar directamente sobre los resultados, ya que el propio proceso conduce a ellos. Para controlar el efecto (resultado) hay que actuar sobre la causa (proceso). La gestión por

⁹ H. Harrington, MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA, Vol. 4

¹⁰ Norma ISO 9001:2008, apartado 3.4.1

procesos está dirigida a realizar procesos competitivos y capaces de reaccionar autónomamente a los cambios mediante el control constante de la capacidad de cada proceso, la mejora continua, la flexibilidad estructural y la orientación de las actividades hacia la plena satisfacción del cliente y de sus necesidades. Es uno de los mecanismos más efectivos para que la organización alcance unos altos niveles de eficiencia.

Un enfoque por procesos cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de la Calidad, enfatiza la importancia de:

- a. la comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- b. la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- c. la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d. la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA), fue diseñado por el Dr. Walter Shewhart allá por 1920, pero su gran difusión y uso se le atribuye a William E. Deming, para el mejoramiento de la calidad del Japón a partir de los años 50 utilizado como una herramienta muy valiosa para llevar adelante la mejora continua de un proceso.

PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: implementar los procesos.

Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos (NORMA ISO 9001:2008).

7.2 LOS PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN

Para adoptar un enfoque basado en procesos, la organización debe identificar todas y cada una de las actividades que realiza. A la representación gráfica, ordenada y secuencial de todas las actividades o grupos de actividades se le llama mapa de procesos y sirve para tener una visión clara de las actividades que aportan valor al producto/servicio recibido finalmente por el cliente.

En su elaboración debería intervenir toda la organización, a través de un equipo multidisciplinar con presencia de personas conocedoras de los diferentes procesos.

Una característica importante de los procesos, que queda de manifiesto en cuanto se elabora el mapa de procesos, es que las actividades que lo constituyen no pueden ser ordenadas de una manera predeterminada, atendiendo a criterios sólo de jerarquía o de adscripción departamental.

Los procesos deben estar perfectamente definidos y documentados, señalando las responsabilidades de cada miembro, y deben tener un responsable y un equipo de personas asignado.

7.3 EL MAPA DE PROCESOS

Los procesos de una organización se pueden agrupar en tres tipos:

Procesos operativos.- Son los procesos que tienen contacto directo con el cliente (los procesos operativos necesarios para la realización del producto/servicio).

Procesos estratégicos.- Son los procesos responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del mercado y de los accionistas, para asegurar la

respuesta a las mencionadas necesidades y condicionantes estratégicos (procesos de gestión responsabilidad de la Dirección: marketing, recursos humanos, gestión de la calidad,...).

Procesos de apoyo.- Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para poder generar el valor añadido deseado por los clientes (contabilidad, compras, nóminas, sistemas de información,...).¹¹

Una vez que se han identificado todos los procesos de la organización (mapa de procesos), el paso siguiente es definir y documentar cada proceso. Esto puede hacerse:

1. Preparando procedimientos escritos,
2. Representándolos gráficamente (por ejemplo, mediante diagrama de flujo),
3. Mediante información, check list, datos, etc.

La documentación de los procesos debe respetar tres criterios:

- Minimizar el papeleo,
- Facilitar la comprensión, y
- Permitir el trabajo en equipo.

8. CADENA DE VALOR

El concepto de cadena de valor se enfoca en la identificación de los procesos y operaciones que aportan valor a la institución, desde la creación de la demanda hasta que ésta es entregada como servicio al cliente.¹²

¹¹ "HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA PERMANENTE" (Club Gestión de Calidad)
www.infocalidad.net/documentos/docs/129902.doc

¹² <http://www.monografias.com/trabajos7/compe/compe2.shtml>

Michael Porter propuso la cadena de valor como la principal herramienta para identificar fuentes de generación de valor para el cliente: cada empresa realiza una serie de actividades para diseñar, producir, comercializar, entregar y apoyar a su producto o servicio.

La tarea de la empresa es valorar los costos y rendimientos en cada actividad creadora de valor, así como los costos y rendimientos de los competidores, como puntos de referencia y buscar mejoras. En la medida en que la empresa desarrolle una actividad mejor que la de los competidores, podrá alcanzar una ventaja competitiva.¹³

El éxito de una institución depende de varios factores no solamente de cómo realiza cada departamento sus tareas, sino también de cómo se coordinan y colaboran con las actividades entre los distintos departamentos.

Sin embargo, “la cadena de valor no solo implica mayores eficiencias y menores costos, sino un cambio radical en nuestra manera de operar, para así establecer ventajas competitivas estructurales.” (Villa Osorio)¹⁴

9. MEJORA CONTINUA

El mejoramiento continuo más que un enfoque o concepto es una estrategia, y como tal constituye una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos completos, pues el proceso debe ser progresivo.

Mejora Continua significa no estar satisfecho nunca con la forma en que marchan las cosas: un elemento esencial en la búsqueda de la excelencia, valor, competitividad y rentabilidad.

En las organizaciones que buscan la Mejora Continua requieren de varios factores importantes, entre ellos:

¹³ H. Harrington, MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA Representación gráfica de los procesos, Bogota: McGraw.Hill.

¹⁴ Senlle Andrés, CALIDAD Y EXCELENCIA, Gestión 2000.

- Apoyo en la gestión.
- Feedback (retroalimentación) y revisión de los pasos en cada proceso.
- Claridad en la responsabilidad de cada acto realizado.
- Poder para el trabajador.
- Forma tangible de realizar las mediciones de los resultados de cada proceso

Para la mejora de cualquier proceso se deben dar varias circunstancias:

- El proceso original debe estar bien definido y documentado.
- Debe haber varios ejemplos de procesos parecidos.
- Los responsables del proceso deben poder participar en cualquier discusión de mejora.
- Un ambiente de transparencia favorece que fluyan las recomendaciones para la mejora.
- Cualquier proceso debe ser acordado, documentado, comunicado y medido en un marco temporal que asegure su éxito.

Generalmente se puede conseguir una mejora continua reduciendo la complejidad y los puntos potenciales de fracaso mejorando la comunicación, la automatización y las herramientas y colocando puntos de control y salvaguardas para proteger la calidad en un proceso.

Cuando hay crecimiento y desarrollo en una organización o comunidad, es necesaria la identificación de todos los procesos y el análisis mensurable de cada paso llevado a cabo. Algunas de las herramientas utilizadas incluyen las acciones correctivas, preventivas y el análisis de la satisfacción en los miembros o clientes.

Se trata de la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en las organizaciones.

La organización debe tener definidos sus objetivos y su política de la calidad y contar con el apoyo de los empleados, comprometidos todos con el fin de dar el mejor servicio posible en todo momento y de aumentar la eficiencia y los beneficios económicos para la organización.

Cada empleado debe saber en qué medida afectará la gestión de la calidad a su trabajo y debe existir un consenso general en que la implantación del sistema es por el interés de la organización y en que aportará ventajas a todas sus áreas.

La Dirección debe fomentar el trabajo en equipo y una cultura empresarial basada en los resultados, la responsabilidad y el compromiso de sus empleados. Debe crear equipos que sean capaces de gestionar y mejorar los procesos en los que intervienen.

Cuando la Dirección asume realmente el liderazgo de la gestión de la calidad y se convierte en la impulsora del proceso de mejora continua en su organización, debe hacerlo involucrando de manera estable a todo el personal. (H.J, 1994)¹⁵

¹⁵ Harrington, H.J, MEJORA CONTINUA, Mejoramiento de los procesos de la empresa. Bogota: McGrawHill.

CAPÍTULO II:

Diagnóstico de Gestión de la Calidad y Evaluación del Colegio Tcrn. Lauro Guerrero

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y EVALUACIÓN DEL COLEGIO TCRN. LAURO GUERRERO

2.1. ORIGEN Y CONSTITUCIÓN LEGAL

En cumplimiento a lo que establece la filosofía y políticas institucionales de las Fuerzas Armadas y consciente que la educación es el principal instrumento del desarrollo de los pueblos, con Acuerdo Ministerial Nro. 359 publicado en la Orden General Nro. 100 del 13 de mayo del año 1994, la Fuerza Terrestre crea el Colegio Militar “Tcrn. Lauro Guerrero”, en la ciudad de Loja, con la finalidad de ofrecer educación integral a la juventud del sur de la Patria.

Esta prestigiosa Institución Militar toma el nombre de un insigne patriota que ofrendó su vida por la libertad y por la esperanza; el 20 de agosto del 2002, se crea la Unidad Básica su accionar es reconocido y validado por la Subsecretaria Regional de Educación y Cultura del Austro, mediante acuerdo 182 del 8 de Diciembre de 1998; debido a la demanda de cadetes, surgió la necesidad de crear el Nivel Inicial mediante comunicación # 0542 del Comil-5, del 26 de agosto del 2004, autoriza el funcionamiento de la Pre-básica en este plantel , quienes legalizan mediante informe Nro. 20-2005-CD-BP del 19 de septiembre del 2005. Desde septiembre del año 2008, comienza a funcionar Estimulación Temprana en el Nivel Inicial.

Este prestigioso plantel educativo muy bien llamado el “Paladín de la Educación Fronteriza”, único centro de formación de CADETES orgullosamente Lojanos, que con su lema “Sólo Venciéndote Vencerás” hacen un himno a la trilogía: Honor, Disciplina y Lealtad.

Al constituirse en el primer centro educativo militar del sur del país, el Colegio Militar resalta el valor preponderante de la mujer en el adelanto y progresos de la Patria, es así que, teniendo presente los ideales de Manuela Cañizares, extiende su cobertura

hacia la juventud femenina de la ciudad y provincia de Loja. En la actualidad cuenta con una población mixta de 860 estudiantes, la cual se educa bajo el lema “SÓLO VENCIÉNDOTE VENCERÁS”.

Para el cumplimiento de este propósito, el plantel cuenta con la infraestructura académica y física necesaria., con una planta docente capacitada en lo científico, técnico humanístico para formar bachilleres en Ciencias de Carácter General, ofreciendo la instrucción militar como parte de su formación integral. De esta manera, el cadete del COMIL-5, ha cumplido con su deber de servicio a la Patria y está apto para integrar la reserva activa de la Fuerza Terrestre.

Base legal

Externa

- Constitución
- Ley Orgánica de Educación y su Reglamento
- Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y su Reglamento
- Código de la Niñez y adolescencia
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento
- Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento

Interna

- Normas de Gestión Administrativa para los Colegios Militares
- Normas de Evaluación del desempeño para los Empleados Civiles

2.2. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

El COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” está orientado a satisfacer los requisitos de la comunidad educativa, y de la comunidad en general. Cuenta con

los niveles de: pre-primaria, primaria y secundaria; los que comprenden los diez años de Educación Básica y los tres años de Bachillerato en Ciencias Básicas.

Las Directivos del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” supervisan el establecimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, y que estos sean apropiados al propósito de la organización; verificando que cumplan con los requerimientos de la comunidad educativa, los reglamentos aplicables y los requisitos de la norma para el Sistema de Gestión de Calidad.

Los Directivos del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” han creado el Comité de Calidad (CC), que está conformado por el Rector May. Franklin Sánchez quién preside, el Vicerrector May. Carlos Mendieta, Ing. Marcia Carrión quién es la Representante de la Dirección del SIG y los Administradores de Procesos, quienes son los encargados de gestionar los procesos y reportar los resultados del SIG al Comité de Calidad.

2.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Nómina de autoridades:

Nombre y Apellidos	Grado/Título	Función
Franklin Sánchez Pastor	May.	RECTOR
Carlos Mendieta	May.	VICERRECTOR
Germán Caicedo	Tnte.	INSPECTOR GENERAL
Ángel Guadalima	Sub.	JEFE ADMINISTRATIVO
Elvia Maricela Zhapa Amay	Dra. M.Sc.	JEFE FINANCIERO
Luis Eduardo Pena Mena	Dr.	SECRETARIA GENERAL

TABLA 2: NOMINA AUTORIDADES

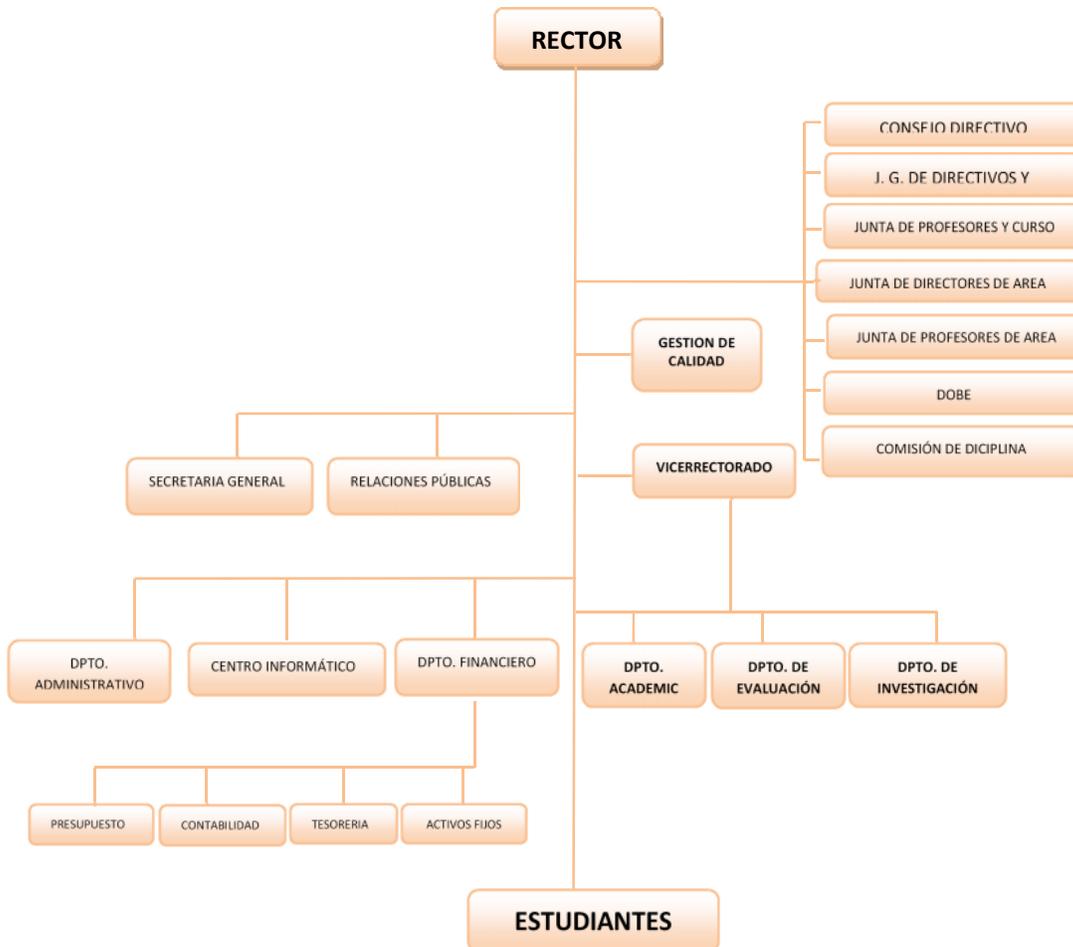


FIGURA 2: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA COMIL N° 5

2.4. MISIÓN Y VISIÓN

2.4.1. MISIÓN

Es Misión del Colegio Militar “Tcrn. Lauro Guerrero” de la ciudad de Loja “impartir educación integral a la niñez y juventud, en los niveles Inicial, Básico y Bachillerato en Ciencias de Carácter General, que contribuyan al desarrollo de la sociedad, a través de un modelo pedagógico alternativo, dentro de un marco de lealtad a la institución, disciplina consciente y práctica permanente de valores”

2.4.2. VISIÓN

Al 2015 ser una: Institución Educativa de calidad, líder en el país, con reconocimiento internacional, responsable y profundamente comprometida con el cambio social y orgullosa de su identidad nacional, basada en la ética profesional, solidaridad, honestidad , y sentimiento de nacionalidad con convicción de servicio a la comunidad, dando prioridad al honor, disciplina y lealtad encaminados hacia la excelencia educativa.

2.5. VALORES CORPORATIVOS

Los valores humanos en los que se basa el accionar del COMIL-5 son los siguientes:

- **Identidad:** Capacidad de reconocerse como parte de su comunidad familiar y como miembro de un país.
- **Respeto:** Manifestado a través de un trato amable y cortés. Se constituye en la esencia de las relaciones humanas y del trabajo en equipo.
- **Honor:** Sentimiento de dignidad moral que se basa en el propio respeto y en el que radica el valor fundamental de la persona.
- **Disciplina:** Comportamiento consciente que se obtiene del discernimiento de las acciones positivas y negativas.
- **Lealtad:** Sentimiento de fidelidad hacia sus compañeros, maestros e institución educativa.
- **Libertad:** Capacidad de expresar lo que se piensa y siente, sin oponerse a las leyes ni a las buenas costumbres.

- **Responsabilidad:** Actuar correctamente, sin necesidad de supervisión y asumiendo las consecuencias de sus actos.
- **Criticidad y creatividad:** Aceptar retos provenientes de su propia individualidad, del entorno educacional, familiar y social.
- **Espíritu Cívico:** Sentimientos de Patriotismo, amor y respeto a los símbolos patrios, a su nacionalidad.
- **Justicia:** Dar a cada quien lo que corresponde, respetando deberes y derechos.

2.6. SITUACIÓN ACTUAL A LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA

El COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO, institución caracterizada por brindar una educación de excelencia, constituida en una institución de vanguardia en la Provincia de Loja, para aumentar la satisfacción de estudiantes, padres de familia, comunidad en general y contribuir al desarrollo del país con una educación de calidad está considerando necesario implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), basado en los requisitos de la norma de calidad ISO 9001:2008.

Quien gestione la implementación del SGC, será el comité de Calidad que ejecutara y elabora el mapa de procesos, que una vez identificados cada uno de ellos permitirá el mejoramiento continuo de los procesos Estratégicos, Fundamentales y de Apoyo del Sistema Integrado de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 (SGC), para proporcionar un servicio educativo que cumpla los requisitos, las leyes y los reglamentos.

Mediante el estudio y análisis con la presente tesis el COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” formulo, estableció y aprobó la misión, visión, política de calidad y objetivos de calidad, orientados a satisfacer los requerimientos de la comunidad educativa y reglamentarios.

El Comité de Calidad, es quien se encargara del diseño, estandarización, implementación y validación de los procesos para impulsar la mejora continua en todas las áreas de la organización, apoyada en el ciclo PHVA, Planear, Hacer, Verificar y Actuar que asegura la calidad educativa.

El Colegio Militar “Tc. Lauro Guerrero” de la ciudad de Loja posee los siguientes departamentos, en los que se detalla cada uno de los procesos que ejecuta y que actividades realizan para desarrollar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad:

A. DEPARTAMENTO ACADÉMICO.

a. Procesos que ejecuta

- Planificación
- Interaprendizaje
- Tecnología Educativa

b. Actividades que desarrolla

En Planificación

- 1) Cumplir con los objetivos, políticas y estrategias emanadas por el Rector que norman la administración general y educativa del Colegio Militar.
- 2) Elaborar el Plan Anual de Trabajo, del Departamento
- 3) Elaborar el Plan General de Enseñanza conjuntamente con los coordinadores de los diferentes niveles educativos, Inspector General y el DOBE.
- 4) En coordinación con los coordinadores de Áreas Académicas realizar el diseño meso – curricular y proponer reformas de contenidos curriculares en las diferentes asignaturas.

- 5) Dirigir la elaboración de los planes anuales de asignaturas así como de las unidades didácticas.
- 6) Presidir la comisión para la elaboración de horario de clases.
- 7) Elaborar el cuadro general de distribución de trabajo del personal docente, de acuerdo a las necesidades de los niveles educativos.
- 8) Elaborar instructivos internos y demás elementos curriculares que faciliten la Planificación y Ejecución Curricular.
- 9) Realizar acercamiento con Institutos Educativos de Nivel Superior para enriquecer los contenidos programáticos de las asignaturas del tercer año.
- 10) Presentar las planificaciones, horarios y demás documentos para su aprobación.
- 11) Planificar seminarios y cursos destinados al perfeccionamiento y actualización de los profesores, en coordinación con el Departamento de Investigación y la). UARH. (unidad de Administración de recursos Humanos)

En Interaprendizaje

- 1) Supervisar la ejecución de los programas analíticos de asignatura conjuntamente con los coordinadores de nivel y área.
- 2) Realizar reuniones para optimizar el proceso de interaprendizaje con los coordinadores de nivel, área y docentes.
- 3) Revisar periódicamente, los instrumentos curriculares como elementos básicos del mejoramiento cualitativo, para verificar el avance y tratamiento de los contenidos de las asignaturas.
- 4) Proporcionar al Vicerrector la información pertinente de las resoluciones de la Junta de Curso.

- 5) Mantener una adecuada y oportuna coordinación Técnico Pedagógica con los demás Departamentos.
- 6) Asesorar a las autoridades en el campo de su competencia.
- 7) Presentar informes periódicos sobre el ámbito de su responsabilidad, avance programático en el tratamiento de las áreas, asignaturas y módulos.

B. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

Procesos que ejecuta

- Investigación y Mejoras
- Asesoría Psicopedagógica

Investigación y Mejora

- 1) Cumplir con los objetivos, políticas y estrategias emanadas por el Rector que norman la administración general y educativa del centro educativo
- 2) Elaborar proyectos educativos tendientes a mejorar los procesos de interaprendizaje del Colegio Militar.
- 3) Orientar y validar los proyectos de las diferentes áreas de estudio tendientes al mejoramiento y calidad educativa, que justifiquen su condición de unidad educativa experimental.
- 4) Realizar anualmente el plan de trabajo de investigación educativa.
- 5) Facilitar asesoramiento y orientación a los cadetes de tercer año en la planificación y ejecución de los trabajos de investigación.
- 6) Integrar la comisión de elaboración de horarios de clase.
- 7) Presentar informes periódicos sobre el ámbito de su responsabilidad.

- 8) Realizar la evaluación para determinar la reubicación y actividades que cumple el egresado de Bachiller en coordinación con el DOBE.
- 9) Mantener actualizado el perfil de egreso del Bachiller.
- 10) Elaborar y ejecutar los proyectos dispuestos por el escalón superior.
- 11) Asesorar a las autoridades en el campo de su competencia.
- 12) Presentar el informe final de los proyectos ejecutados por el colegio como unidad educativa experimental sobre diseño y ejecución del currículo, evaluación de aprendizajes, contenidos curriculares, contenidos de las asignaturas y otras que aporten al mejoramiento educativo.

Asesoría Psicopedagógica

- 1) Realizar evaluación que determine la ubicación y actividades que cumple el egresado de Bachiller en coordinación con el Dpto. de investigación.
- 2) Cumplir con las funciones y actividades constantes en los artículos del 22 al 33 en el Reglamento de Orientación Educativa y Vocacional y Bienestar Estudiantil del Ministerio de Educación. A más de lo establecido en los artículos antes mencionados, cumplirán las funciones que se detallan a continuación.
- 3) Los inspectores como elemento de apoyo en su condición profesional de psicólogos educativos, se relacionan con la orientación, cumpliendo sus funciones de acuerdo a los artículos 118 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación y el artículo 32 del Reglamento de los Departamentos de Orientación.
- 4) Asesorar a los directivos de los colegios militares en los asuntos relacionados a su competencia y los que fueren sometidos a su consideración.

C. DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN.

Procesos que ejecuta

- Evaluación Educativa
- Evaluación Curricular

Actividades que desarrolla

En Evaluación Educativa

- 1) Evaluar el desempeño y el perfil profesional del docente, a fin de obtener la información necesaria, para conocer en qué medida los métodos, técnicas y procedimientos adoptados por los docentes son didácticos y pedagógicos.
- 2) Evaluar la organización curricular, mediante una información útil que permita diagnosticar la organización de las áreas, observando que exista relación entre los objetivos del curso, área o asignatura, la secuencia de los contenidos intra área y entre cursos, así como la flexibilidad curricular, a fin de que esta responda a las necesidades de los educandos.
- 3) Evaluar el aprendizaje, aplicando los distintos tipos de evaluación, utilizando el proceso establecido para el montaje y aplicación de los instrumentos, a fin de obtener datos estadísticos para comprobar de forma cuantitativa y cualitativa los conocimientos adquiridos por los alumnos.
- 4) Supervisar y controlar la Ejecución del Sistema de Evaluación Vigente.
- 5) Preparar los instrumentos de evaluación para docentes y para evaluar el currículo.
- 6) Revisar, analizar y aprobar los instrumentos de la evaluación de los aprendizajes, presentados por los coordinadores de área.

- 7) Elaborar y validar la aplicación de las técnicas e instrumentos curriculares.
- 8) Validar los Instrumentos evaluativos utilizados en el proceso de Ínter aprendizaje.
- 9) Asesorar al personal docente en el campo de investigación educativa, pedagógico – didáctico.
- 10) En coordinación con el Departamento de Investigación generar proyectos para el mejoramiento académico de los alumnos trimestral y anualmente.
- 11) Investigar conjuntamente con el Departamento de Orientación y Bienestar Estudiantil los problemas de bajo rendimiento Académico de los Cadetes y presentar alternativas de solución.
- 12) Conjuntamente con el DOBE y trabajo Social realizar evaluaciones que determine actividades que cumplan los egresados del COMIL.

En Evaluación Curricular.

1) Perfil de Egreso del Bachiller

- Relación del Perfil General de Egreso con la educación superior.
- Relación de los Perfiles de Egreso por Especialidad con las necesidades sociales.
- Evaluación de las actividades que cumple el egresado del COMIL.

2) Organización curricular

- Niveles de interdisciplinariedad de los contenidos organizados por áreas-signaturas.
- Validación operativa de los contenidos programáticos.

- Relación teoría-práctica

3) Estructura curricular

- Análisis de los perfiles de egreso-ingreso por áreas y cursos.
- Relación contenidos – carga horaria.
- Tratamiento cíclico de los contenidos.
- Relación entre los contenidos y en nivel de desarrollo evolutivo del alumno.
- Flexibilidad curricular.
- Niveles de concreción y ejecución de los ejes transversales (Educación en la práctica de valores, Ecología, Educación Sexual, Desarrollo de la Inteligencia y el pensamiento, Interculturalidad, Identidad de género, ...)

4) Métodos y Técnicas de Enseñanza

- Infraestructura Tecnológica
- Utilización de los recursos tecnológicos disponibles
- Modelo educativo
- Modelo didáctico
- Métodos didácticos

5) Metodología de interaprendizaje

- Métodos y Técnicas de Enseñanza
- Del interaprendizaje (habilidades, destrezas, capacidades)
- Del sistema de docencia

6) Recursos de apoyo disponibles

- Infraestructura Física disponible
- Utilización de la infraestructura
- Mantenimiento de la Infraestructura

7) Sistema de Evaluación.

- Del interaprendizaje (habilidades, destrezas, capacidades)
- Del sistema de docencia

8) Infraestructura

- Infraestructura Física disponible
- Utilización de la infraestructura
- Mantenimiento de la Infraestructura.

9) Ambiente de Trabajo

- Estabilidad laboral sobre la base del desempeño profesional
- Relación del nivel salarial con respecto a establecimientos de igual categoría, en función al entorno geosocio-económico
- Capacitación de la comunidad educativa

10) Gestión administrativa

- Autogestión (proyectos de desarrollo institucional)
- Auditoría de Gestión

D. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Procesos que ejecuta

- Gestión del Talento Humano UARHs
- Logística

Actividades que desarrolla

- 1) Cumplir con los objetivos, políticas y estrategias emanadas por el Rector que norman la administración general y educativa del centro educativo.
- 2) Planificar los procedimientos del proceso de Promoción establecidos, en coordinación con los departamentos, académico, de investigación y financiero que garantice resultados eficientes y efectivos.
- 3) Realizar funciones específicas del control interno dentro del ámbito de su actividad que garantice resultados eficientes y efectivos.
- 4) Mantener actualizada la información administrativa que haga posible efectuar la inspección y evaluación de las actividades relacionadas con su cargo, en cualquier momento.
- 5) Desempeña las funciones de Ordenador de Gastos, con el control de los saldos presupuestarios disponibles mediante kardex, que permita conocer a nivel de partida presupuestaria los proyectos que mantiene bajo su administración.
- 6) Receptará, tramitará y controlará las solicitudes de insumos, de las dependencias y servicios de la Unidad.
- 7) Es responsable de controlar las planillas de rancho y de las adquisiciones que se realicen a través de la hoja de requerimiento de los productos entregados por el Oficial rancho al encargado de la bodega de rancho y el pedido de la nutricionista o cocinero.

- 8) Enviar diariamente la planilla y la hoja de requerimiento debidamente legalizada a la Unidad Financiera, a fin de que se revise, analice y archive esta documentación.
- 9) Entregar oportunamente el proyecto de presupuesto para conocimiento y aprobación del Plan Básico, de acuerdo a la normativa del SISCOP (Sistema de Planificación a Corto Plazo).
- 10) Elaborar el Plan Anual de Adquisiciones y Mantenimiento.
- 11) Entregar oportunamente el proyecto de presupuesto para conocimiento y aprobación del Plan Básico, de acuerdo a la normativa del SISCOP (Sistema de Planificación a Corto Plazo)
- 12) Controlar que la calidad, condiciones y precios de los abastecimientos adquiridos cumplan con las expectativas que la Unidad necesita, así como también recomendar el cambio de proveedores calificados para evitar el monopolio del mercado.
- 13) Controlar que la documentación correspondiente que soporta la orden de gastos, cumpla con los requisitos de la Ley de Régimen Tributario Interno y la LOCGE; realizará control específico continuo.
- 14) Establecer con el Jefe Financiero un sistema apropiado de control, identificación, organización y protección de las existencias de los bienes y adquiridos para consumo interno, para transformación (construcciones), o para la venta (micromercado y boticas), así como de los bienes inmuebles de la Unidad.

E. UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

Procesos que ejecuta

- Manejo de recursos humanos
- Capacitación

Actividades que desarrolla

- 1) Asegurar el óptimo grado de idoneidad del personal de la institución, mediante el seguimiento y verificación del cumplimiento eficiente de sus funciones, realización de pruebas de su desempeño.
- 2) Promover, diseñar, programar, ejecutar e intervenir en la realización de programas educativos y de capacitación para el personal de la Institución, en base a los requerimientos determinados para el personal.
- 3) Realizar seguimiento de los procesos de capacitación para programar los planes futuros
- 4) Proporcionar información a los aspirantes a puestos respecto a las oportunidades de trabajo, capacitación y ascensos.
- 5) Desarrollar programas de reclutamiento para seleccionar candidatos idóneos para la institución.
- 6) Elaborar y administrar las pruebas para el ingreso en la clasificación de puestos mediante concursos de méritos y oposición bajo las modalidades de abiertos, cerrados y otros.
- 7) Mantener los registros y estadísticas del personal de la institución
- 8) Tramitar los estímulos y las sanciones disciplinarias a los servidores de la institución
- 9) Establecer prácticas adecuadas de gestión de personal, supervisión, sistemas de sugerencias, evaluación de rendimiento, psicología laboral, motivación, condiciones adecuadas de trabajo y otras dentro de la institución.
- 10) Otras estipuladas en la LOSCCA, su reglamento y reglamento de servidores públicos de las Fuerzas Armadas.

F. DEPARTAMENTO FINANCIERO.

Procesos que ejecuta

- Financiero

Actividades que desarrolla

- 1) Organizar, dirigir, coordinar y controlar todas las actividades de administración financiera de la entidad, organismo o empresa del sector público.
- 2) Entregar oportunamente el proyecto de presupuesto de la entidad, a fin de que sea aprobado siguiendo el canal correspondiente; para lo cual deberá consolidar los proyectos de presupuesto que elaboraron los diferentes ordenadores de gasto.
- 3) Aprobar medidas para el funcionamiento del sistema de administración financiera.
- 4) Responsable directo de la recaudación de los recursos económicos del centro educativo.
- 5) Entregar con oportunidad la información financiera requerida, a los distintos grados gerenciales internos y a los organismos que lo requieran
- 6) Asesorar a la máxima autoridad o titular para la adopción de decisiones en asignatura de administración financiera.
- 7) Asegurar la liquidación y pago oportuno de toda obligación de la entidad.
- 8) Solicitar las modificaciones al presupuesto aprobado conforme a las disposiciones del manual del SISCOP (SISTEMA DE PLANIFICACIÓN A CORTO PLAZO).

- 9) Elaborar el informe de evaluación presupuestaria y remitir a la Dirección de Finanzas de la Fuerza Terrestre y a su respectivo relator de los planes básicos.
- 10) Mantener actualizada la caución para el ejercicio del cargo del personal del área financiera.
- 11) Asegurar la retención liquidación y cancelación oportuna de toda obligación de la Unidad; dando prioridad al pago de servicios básicos, aportes al IESS, y obligaciones con el Servicio de Rentas Internas.
- 12) Intervenir en la entrega y recepción de funciones entre los Tesoreros, Contadores y Encargado de los Activos Fijos de las Unidades subordinadas cuando estos hayan cesado temporal o definitivamente en sus cargos, de cuya gestión levantará las actas correspondientes que suscribirá conjuntamente con los servidores entrantes – salientes y el Comandante de Unidad dejando constancia de las novedades encontradas, para la toma de decisiones inmediatas en caso de faltantes o pérdidas.
- 13) Informar a la máxima autoridad de la Entidad o Unidad sobre la situación financiera de la misma, en base a los reportes del sistema contable y de presupuesto, prohibiéndose destinar recursos financieros para operaciones que no se encuentren aprobadas en los planes y programas presupuestarios y controlados en documentos extracontables.
- 14) Designar un funcionario independiente del registro, autorización y custodia para que realice constataciones físicas periódicas de los activos fijos y bienes de control interno (los que no tienen características de activos fijos) y existencias de la Unidad, de lo que se dejará constancia en acta escrita con las novedades detectadas (faltantes, inservibles, préstamos, bajas, etc). Esta constatación será independiente de las que realice el encargado del control de Inventarios y Activos Fijos. (NTCI. Nro. 137-03).

- 15) Designar al Auxiliar de Contabilidad o si no lo hubiere, a un funcionario independiente del manejo y registro, a fin de que realice las conciliaciones bancarias; las mismas que serán legalizadas y aprobadas por un funcionario de nivel superior (NTCI. Nro. 138-09).
- 16) Supervisar que el dinero en efectivo recibido por fondos de garantía sea depositado como máximo a las 24 horas de su recepción en forma intacta.
- 17) Controlar que los fondos rotativos, establecidos para gastos específicos; sean administrados a través de una cuenta corriente bancaria y que sus liquidaciones sean presentadas máximo cuando se ha gastado el 70% de los mismos, adjuntado los comprobantes de pago correspondientes.
- 18) Controlar la correcta inversión y gastos realizados con los Fondos para pagos en efectivo” de sueldos, viáticos, pasajes, rancho, etc.
- 19) Verificar que el proceso de control interno previo al desembolso se haya sido cumplido y que la documentación esté completa antes de autorizarlos con su firma; constatando la propiedad, veracidad y legalidad de la documentación de respaldo de los egresos, en forma previa a la entrega de los cheques a los beneficiarios.
- 20) Controlar que se mantenga las medidas de seguridad por escrito para el acceso a la información financiera y contable del Sistema Financiero de la Fuerza Terrestre.
- 21) Cumplir y hacer cumplir al personal de la Unidad Financiera los procedimientos y funciones establecidas en el Instructivo para la Administración Técnica Financiera de los Colegios Militares.
- 22) Cumplir y hacer cumplir los demás deberes y obligaciones constantes en las Leyes, Reglamentos, Directivas y Manuales de la Fuerza Terrestre, en asignatura de administración financiera y control.

- 23) Designar por escrito a un empleado del área financiera que se encargue de controlar la utilización de la secuencia numérica de los formularios prenumerados, e informe de cualquier novedad por falta de recibos de caja, cheques o comprobantes de contabilidad y comprobantes de egreso de los servicios (NTCI. Nro. 130-07).

En la siguiente tabla se resume cada uno de los procesos que ejecuta el Colegio Militar “Tcrn. Lauro Guerrero” de la ciudad de Loja posee los siguientes departamentos, ara desarrollar la propuesta del Sistema de Gestión de Calidad:

DEPARTAMENTO	PROCESOS QUE EJECUTA
DEPARTAMENTO ACADÉMICO	Planificación Interaprendizaje Tecnología educativa
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN	Investigación y Mejoras Asesoría Psicopedagógica
DEPARTAMENTO DE EVALUACIÓN.	Evaluación Educativa Evaluación Curricular
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	Gestión del Talento Humano UARHs (UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS) Logística
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS	Manejo de recursos humanos Capacitación
DEPARTAMENTO FINANCIERO	Financiero

TABLA 3: DEPARTAMENTOS DEL COMIL

2.7. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008 POR PARTE DEL COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO

Se aplicara un cuestionario que permitirá tener una visión mucho más clara de todos aquellos aspectos en los que el colegio MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO necesita mejorar para poder lograr un mejor desempeño.

Esta herramienta de evaluación será de utilidad para una evaluación posterior una vez se vaya implementando el Sistema de Gestión de Calidad para la institución, de tal manera que se evalúe cada uno de los requisitos propuestos por la Norma ISO 9001:2008.

A continuación se presenta el cuestionario aplicado por cada punto de la Norma y los resultados sobre el cumplimiento de los requisitos por parte del colegio MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO.

2.7.1. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – DIAGNÓSTICO INICIAL

TABLA 4: PUNTO 4 DE LA NORMA ISO 9001:2008

DIAGNOSTICO INICIAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008					
Fecha de aplicación:10 de abril del 2011					
APARTADO	ENUNCIADO	NC	CP	C	COMENTARIO
4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				
4.1	REQUISITOS GENERALES				
	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad	x			El colegio militar no cuenta con un Sistema de Gestión de la calidad.

	y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.				
4.1 (a)	La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación.		x		El colegio militar tiene parcialmente determinados los procesos, no están identificados todos.
4.1 (b)	La organización debe determinar la secuencia e interacción de estos procesos		x		El colegio militar ha determinado parcialmente la interacción de los procesos.
4.1 (c)	La organización debe determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces		x		El colegio militar ha establecido los criterios solo para los procesos estratégicos.
4.1 (d)	La organización debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos		x		El colegio militar cumple parcialmente ya que no existe la disponibilidad de recursos e información.
4.1 (e)	La organización debe realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos	x			El colegio militar no realiza seguimiento, ni medición de sus procesos.
4.1 (f)	La organización debe implementar las acciones	x			El colegio militar no ha implementado

	necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos				acciones para el logro de resultados.
4.2	Requisitos de la documentación				
4.2.1	Generalidades				
	La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:				
4.2.1 (a)	Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad	x			No cumple con las declaraciones documentadas de política y objetivos de calidad
4.2.2 (b)	Un manual de la calidad	x			No cumple porque no existe manual de la calidad
4.2.1 (c)	Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad	x			No existe una descripción de la interacción de procesos.
4.2.3	Control de los documentos				
	Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:				
4.2.3 (a)	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión	x			No cumple con este requisito ya que no se ha especificado.
4.2.3 (b)	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	x			No cumple con este requisito ya que no se encuentra especificado.
4.2.3 (c)	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos	x			No cumple con este requisito ya que no se encuentra especificado.

4.2.3 (d)	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso	x			No cumple con este requisito ya que no se encuentra especificado.
4.2.3 (e)	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables		x		Cumple parcialmente con este requisito de la norma ya que los documentos si permanecen legibles.
4.2.3 (f)	Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución			x	Cumple con este requisito por que el colegio identifica y controla la documentación por ejemplo Ley de educación Intercultural.
4.2.3 (g)	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón		x		Cuenta con algunos mecanismos de control de documentos obsoletos.
4.2.4	Control de los registros				
	Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.	x			No cumple por cuanto no existe un SGC y no hay registros establecidos.
	La organización debe establecer un procedimiento documentado	x			No existe el procedimiento

	para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.			documentado para definir controles de registros.
	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables		x	Algunas personas son los que mantienen los registros.
Nomenclatura:				
NC: No Cumple CP: Cumple Parcialmente (definido) C: Cumple (definido y documentado)				
Calificación:				
1: marcado (x) 0: en blanco				

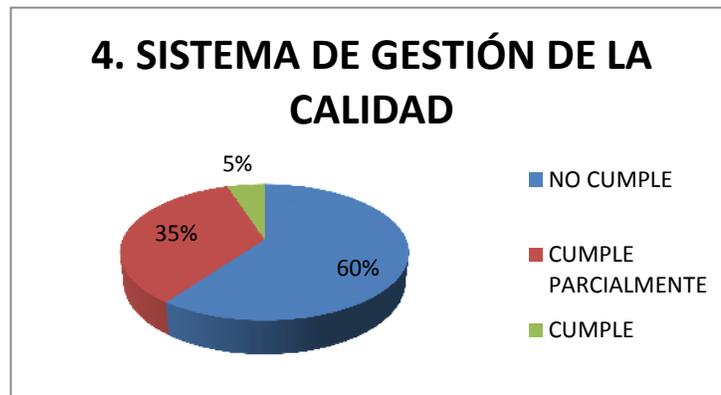
TABLA 5: TABULACIÓN: PUNTO 4 DE LA NORMA ISO 9001:2008

	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE
TOTAL	12	7	1
PORCENTAJE	60%	35%	5%

ELABORADO POR: Laura Guachizaca

FUENTE: COLEGIO MILITAR NO. 5 "TCRN. LAURO GUERRERO.

FIGURA 1: CUMPLIMIENTO DEL COLEGIO MILITAR NO.5 “TCRN. LAURO GUERRERO CON EL PUNTO 4 DE LA NORMA.



De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que el colegio Militar no cumple en un gran porcentaje con los requisitos del punto 4 de la Norma ISO 9001:2008.

No existe declaración documentada de políticas de la calidad, objetivos de la calidad ni manual de calidad.

Existe control de documentos y registros pero es necesario ampliar el control a nivel de toda la documentación de la empresa.

No se ha determinado un seguimiento, medición o análisis en la totalidad de los procesos.

2.7.2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN –DIAGNÓSTICO INICIAL

TABLA 6: PUNTO 5 DE LA NORMA ISO 9001:2008

		DIAGNOSTICO INICIAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008			
Fecha de aplicación:10 de abril del 2011					
APARTADO	ENUNCIADO	NC	CP	C	COMENTARIO
5	Responsabilidad de la Dirección				
5.1	Compromiso de la Dirección				
	La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:				No existe la evidencia debido a que no se tiene implementado un SGC.
5.1 (a)	Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,		x		Existe comunicación a nivel superior, rector, vicerrector.
5.1 (b)	Estableciendo la política de la calidad	x			No se ha establecido una política
5.1 (c)	Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad	x			No existen objetivos de la calidad
5.1 (d)	Llevando a cabo las revisiones por la dirección	x			No realiza revisiones periódicas
5.1 (e)	Asegurando la disponibilidad de recursos		x		Realiza una gestión para la disponibilidad de recursos

5.2	Enfoque al cliente			
	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente		x	Cumple parcialmente ya cumple parcialmente con los requisitos de los clientes legales y reglamentarios
5.3	Política de Calidad			
	La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:			
5.3 (a)	Es adecuada al propósito de la organización	x		No cumple porque no existe establecida una política.
5.3 (b)	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	x		No existe determinados los requisitos del SGC por tanto no hay mejoras.
5.3 (c)	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad	x		No existe establecido el marco de referencia
5.3 (d)	Es comunicada y entendida dentro de la organización	x		No es comunicada no está establecido
5.3 (e)	Es revisada para su continua adecuación	x		No es revisada por que no se ha establecido
5.4	Planificación			
5.4.1	Objetivos de la calidad			
	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo	x		No cumple con este requisito por que no existen establecidos

	aqueños necesarios para cumplir los requisitos para el servicio, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización.				los objetivos de calidad.
	Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad	x			No cumple por que no están establecidos los objetivos de calidad
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad				
5.4.2 (a)	La alta Dirección debe asegurarse de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad		x		Actualmente se están planificando para el cumplimiento de los requisitos del SGC.
5.4.2 (b)	La alta Dirección debe asegurarse que se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.	x			No cumple este apartado ya que no existe implementado el SGC.
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación				
5.5.1	Responsabilidad y autoridad				
	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización	x			

5.5.2	Representante de la dirección				
	La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:				
5.5.2 (a)	Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad	x			No se cumple con este requisito ya que no se ha establecido los procesos para el SGC.
5.5.2 (b)	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora	x			No se cumple con este requisito ya que no se ha establecido el SGC.
5.5.2 (c)	Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización		x		Está promoviendo en todos los niveles de la organización la toma de conciencia.
5.5.3	Comunicación interna				
	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.		x		Existe comunicación pero no se han establecido los procesos apropiados para efectuarlos.
5.6	Revisión por la dirección				
5.6.1	Generalidades				
	La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad	x			No se cumple ya que no está

	de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.				implementado un SGC.
	Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección	x			No existen registros como evidencia
5.6.3	Información de entrada para la revisión				
	La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:				
5.6.2 (a)	Los resultados de auditorías		x		Existen algunos registros de auditorías ejecutadas
5.6.2 (b)	La retroalimentación del cliente		x		Se comunica a los clientes de los objetivos
5.6.2 (c)	El desempeño de los procesos y la conformidad del servicio		x		Revisión de los procesos determinados
5.6.2 (d)	El estado de las acciones correctivas y preventivas	x			No existen acciones correctivas y preventivas
5.6.2 (e)	Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección Previas	x			No cumple, no existen acciones de revisiones previas
5.6.2 (f)	Los cambios que podrían afectar	x			No cumple porque

	al sistema de gestión de la Calidad				no hay SGC
5.6.2 (g)	Las recomendaciones para la mejora	x			No cumple porque no hay SGC
5.6.3	Resultados de la revisión				
	Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:				
5.6.3 (a)	La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos	x			No cumple porque no hay SGC
5.6.3 (b)	La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente		x		Cumple parcialmente por las sugerencias de los cliente
5.6.3 (c)	Las necesidades de recursos		x		Revisa los recursos que se necesitan
Nomenclatura:					
NC: No Cumple CP: Cumple Parcialmente (definido) C: Cumple (definido y documentado)					
Calificación:					
1: marcado (x) 0: en blanco					

TABLA 7: TABULACIÓN: PUNTO 5 DE LA NORMA ISO 9001:2008

	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE
TOTAL	21	11	0
PORCENTAJE	66%	34%	0%

ELABORADO POR: Laura Guachizaca

FUENTE: COLEGIO MILITAR NO. 5 "TCRN. LAURO GUERRERO.

FIGURA 4: CUMPLIMIENTO DEL COLEGIO MILITAR NO.5 “TCRN. LAURO GUERRERO. CON EL PUNTO 5 DE LA NORMA.



De acuerdo a los resultados obtenidos se puede evidenciar que el colegio no tiene definidas las responsabilidades por procesos.

La Dirección del colegio no ha establecido políticas de calidad ni objetivos de calidad.

La institución busca satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente aunque aún no puede asegurar que se cumplen efectivamente.

Se cuenta con un sistema de comunicación interna pero no está implementado totalmente

No existe una planificación de un Sistema de Gestión de Calidad.

2.7.3. GESTIÓN DE RECURSOS –DIAGNÓSTICO INICIAL

TABLA 8: PUNTO 6 DE LA NORMA ISO 9001:2008

		DIAGNOSTICO INICIAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008			
Fecha de aplicación:10 de abril del 2011					
APARTADO	ENUNCIADO	NC	CP	C	COMENTARIO
6	Gestión de los recursos				
6.1	Provisión de recursos				
	La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:				
6.1 (a)	Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia	x			No cumple con este apartado ya que no ha implementado un SGC.
6.1 (b)	Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos		x		No cumple con este apartado ya que no ha implementado un SGC y por lo tanto no cumple con los requisitos.
6.2	Recursos humanos				
6.2.1	Generalidades				
	El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del servicio debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada			x	Cumple este requisito ya que están determinados los perfiles de cargos.

6.2.1	Competencia, formación y toma de conciencia				
6.2.2 (a)	La organización debe determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio			x	Cumple ya que se convoca a un concurso de méritos y oposición para contratar los servicios.
6.2.2 (b)	La organización debe cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria			x	El colegio cumple con este requisito ya que constantemente proporciona cursos al personal.
6.2.2 (c)	La organización debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas		x		Cumple parcialmente ya que no siempre evalúa las acciones tomadas.
6.2.2 (d)	La organización debe asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad		x		Cumple parcialmente ya que trata de motivar al personal para que contribuya al logro de objetivos.
6.2.2 (e)	La organización debe mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia			x	Cumple con este requisito ya que mantiene las carpetas de todo el personal que labora en el colegio.
6.3	Infraestructura				
	La organización debe determinar, proporcionar y			x	Cumple con este requisito ya que la

	mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.				infraestructura es adecuada y mantenida.
La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:					
6.3 (a)	Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados			x	Cuenta con edificios y aulas acorde a las necesidades.
6.3 (b)	Equipo para los procesos (tanto hardware como software)			x	Cuenta con tecnología de última generación.
6.3 (c)	Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).			x	Cumple porque cuenta con transporte, internet inalámbrico, sistemas.
6.4	Ambiente de trabajo				
	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio			x	Cumple parcialmente ya que el ambiente de trabajo no está adecuado a las necesidades del personal
Nomenclatura:					
NC: No Cumple CP: Cumple Parcialmente (definido) C: Cumple (definido y documentado)					
Calificación:					
1: marcado (x) 0: en blanco					

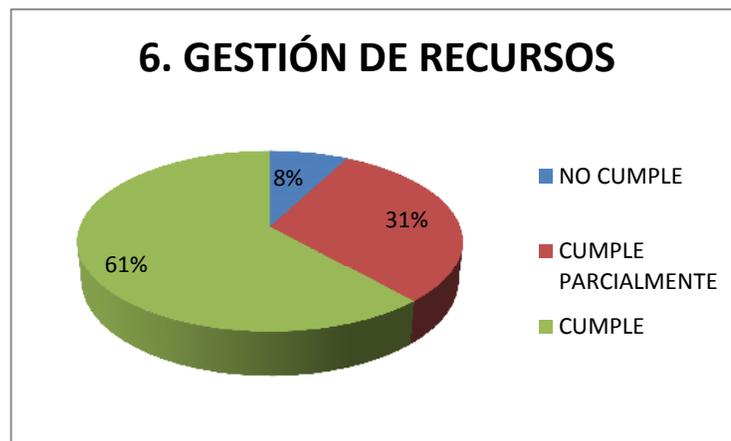
TABLA 9: TABULACIÓN: PUNTO 6 DE LA NORMA ISO 9001:2008

	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE
TOTAL	1	4	8
PORCENTAJE	61%	31%	8%

ELABORADO POR: Laura Guachizaca

FUENTE: COLEGIO MILITAR NO. 5 "TCRN. LAURO GUERRERO.

FIGURA 5: CUMPLIMIENTO DEL COLEGIO MILITAR NO.5 "TCRN. LAURO GUERRERO CON EL PUNTO 6 DE LA NORMA.



De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que:

El personal que trabaja en el COLEGIO MILITAR NO. 5 "TCRN. LAURO GUERRERO", es competente, en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

El personal desconoce los objetivos y política de la calidad, ya que no se han establecido.

El colegio militar cuenta con una infraestructura apropiada que permite el desarrollo de las actividades tanto de producción como de oficina.

El ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos de la Norma, es adecuado para la correcta operación de la institución.

2.7.4. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO –DIAGNÓSTICO INICIAL

TABLA 10: PUNTO 7 DE LA NORMA ISO 9001:2008

		DIAGNOSTICO INICIAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008			
Fecha de aplicación:10 de abril del 2011					
APARTADO	ENUNCIADO	NC	CP	C	COMENTARIO
7	Realización del producto o servicio				
7.1	Planificación de la realización del producto o servicio				
	La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto o servicio.		x		Existen alguno procesos que no están planificados
	La planificación de la realización del producto o servicio debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.	x			No hay una interacción entre procesos por lo que no existe coherencia entre ellos
	Durante la planificación de la realización del producto o servicio la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:				
7.1 (a)	Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto o servicio.	x			No existen objetivos de calidad, ni establecidos requisitos

7.1 (b)	La necesidad de establecer procesos, documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto o servicio.		x		Se ha identificado la necesidad de establecer procesos de apoyo.
7.1 (c)	Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto o servicio así como los criterios para la aceptación del mismo		x		Se han determinado actividades para la verificación, validación para la aceptación del servicio.
7.1(d)	Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto o servicio resultante cumplen los requisitos		x		Existen algunos registros que evidencian que el servicio cumple con los requisitos
	El resultado de la planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.	x			No se ha establecido una metodología de operación en la institución.
7.2	Procesos relacionados con el cliente				
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto o servicio				
	La organización debe determinar:				
7.2.1 (a)	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma		x		Cumple parcialmente ya que se ha establecido los requisitos por el cliente

7.2.1 (b)	Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido	x			No cumplen por que no se han contemplado los requisitos no establecidos.
7.2.1 (c)	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto o servicio		x		Cumple con los reglamentos y leyes externas
7.2.1 (d)	Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario		x		Cumple parcialmente con lo que dispone los colegios militares
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto o servicio				
	La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto o servicio			x	Existe una revisión de los requisitos del servicio
	Debe asegurarse de que:				
7.2.2 (a)	Están definidos los requisitos del producto o servicio			x	Se han definido los requisitos del servicio
7.2.2 (b)	Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente			x	Cumple ya que han resuelto las diferencias entre los requisitos previos.
7.2.2 (c)	La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos			x	Cumple porque está en la capacidad de cumplir con los requisitos
	Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma		x		Mantiene parte de los registros que evidencian los resultados

	Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación		x		Cumple parcialmente ya que se encarga de confirmar los requisitos de los clientes antes de aceptarlos
	Cuando se cambien los requisitos del producto o servicio, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados		x		Se asegura parcialmente de que la documentación sea modificada pero no informa al personal de los requisitos modificados
7.2.3	Comunicación con el cliente				
	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:				
7.2.3 (a)	La información sobre el producto o servicio			x	Existe información necesaria sobre el servicio
7.2.3 (b)	Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones		x		Cumple parcialmente con la atención de pedidos
7.2.3 (c)	La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas		x		Acepta las quejas de los clientes
7.4	Compras				
7.4.1	Proceso de compras				
	La organización debe asegurarse de que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos de compra			x	Cumple ya que se realiza una revisión del producto o servicio adquirido

	especificados.				de acuerdo a las especificaciones
	El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.			x	En base al producto o servicio recibido y la satisfacción del mismo se realiza un control al proveedor.
	La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.			x	La institución evalúa a los proveedores a través de compras publicas
	Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.			x	Están establecidos los criterios de evaluación
	Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.		x		Existen algunos registros de evaluación pero no en su totalidad.
7.4.2	Información de las compras				
	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:				
7.4.2 (a)	Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos		x		Existen registros para la aprobación del producto pero no hay procedimientos

7.4.2 (b)	Los requisitos para la calificación del personal			x	Existen establecidos los requisitos para la calificación del personal
7.4.2 (c)	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad	x			No existe SGC
	La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.		x		Se asegura que los requisitos de compra se han especificados antes de la compra
7.4.3	Verificación de los productos comprados				
	La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.			x	Existe implementadas actividades de inspección de productos comprados
	Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.		x		Se ha establecido la información de compras, pero no las disposiciones de verificación.
7.5	Producción y prestación del servicio				
7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio				
	La organización debe planificar			x	Se planifica la

	y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.				prestación del servicio para cada periodo académico
Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:					
7.5.1 (a)	La disponibilidad de información que describa las características del producto o servicio			x	Existe disponible de las características del producto
7.5.1 (b)	La disponibilidad de instrucciones de trabajo			x	Existe disponibilidad de instrucciones de trabajo
7.5.1 (c)	El uso del equipo apropiado			x	Existe un equipo adecuado para la prestación del servicio
7.5.1 (d)	La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición	x			No existen disponibilidad
7.5.1 (e)	La implementación del seguimiento y de la medición	x			No se ha implementado el seguimiento y medición
7.5.1 (f)	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto o servicio	x			No se ha especificado ni implementado actividades posteriores a la entrega del servicio
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio				
	La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando		x		Existe un procedimiento para validar los

	los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.				productos resultantes después del servicio brindado pero no es utilizado
	La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados		x		Esta validación no está enfocada alcanzar los resultados planificados
	La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:				
7.5.2 (a)	Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos	x			No se han definido ni establecido criterios para la revisión
7.5.2 (b)	La aprobación de los equipos y la calificación del personal		x		Existen pero no son utilizados adecuadamente
7.5.2 (c)	El uso de métodos y procedimientos específicos		x		Se utiliza métodos pero no procedimientos específicos
7.5.2 (d)	Los requisitos de los registros	x			No existe evidencia
7.5.2 (e)	La revalidación	x			No existe evidencia
7.5.3	Identificación y trazabilidad				
	Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el	x			No existe medios adecuados para la

	producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto o servicio.				identificación del producto después del servicio
	La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.	x			No existe un seguimiento del estado del producto después del servicio brindado.
7.5.4	Propiedad del cliente				
	La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.			x	Existen controles para la preservación de los estudiantes durante la estadía en la institución
	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.			x	Existen controles para la identificar, proteger y salvaguardar de los estudiantes durante la estadía en la institución
	Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros		x		Se informa de la pérdida o uso inadecuado del bien pero no se mantiene un registro.

7.5.5	Preservación del producto o servicio				
	La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.			x	Preserva la integridad de los estudiantes pero no a entrega del mismo.
	Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.			x	Existe la identificación y preservación del producto.
	La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto o servicio		x		No se aplica a las partes constitutivas del servicio.
Nomenclatura:					
NC: No Cumple CP: Cumple Parcialmente (definido) C: Cumple (definido y documentado)					
Calificación:					
1: marcado (x) 0: en blanco					

TABLA 11: TABULACIÓN: PUNTO 7 DE LA NORMA ISO 9001:2008

	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE
TOTAL	13	22	19
PORCENTAJE	24%	41%	35%

ELABORADO POR: Laura Guachizaca

FUENTE: COLEGIO MILITAR NO. 5 "TCRN. LAURO GUERRERO.

FIGURA 6: CUMPLIMIENTO DEL COLEGIO MILITAR NO.5 “TCRN. LAURO GUERRERO. CON EL PUNTO 7 DE LA NORMA.



De acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que:

COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” desarrolla sus procesos de manera informal. No cuenta con procesos claramente definidos y establecidos.

El COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” previamente realiza una revisión de los productos que son adquiridos a sus proveedores. De igual forma tiene definidos los requisitos del servicio. .

COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” implementa mecanismos eficaces para la comunicación con los clientes.

2.7.5. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA –DIAGNÓSTICO INICIAL

TABLA 9: PUNTO 8 DE LA NORMA ISO 9001:2008

		DIAGNOSTICO INICIAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008			
Fecha de aplicación:10 de abril del 2011					
APARTADO	ENUNCIADO	NC	CP	C	COMENTARIO
8	Medición, análisis y mejora				
8.1	Generalidades				
	La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:				
8.1 (a)	Demostrar la conformidad con los requisitos del producto o servicio		X		Se cumple con los requisitos pero no se demuestra la conformidad
8.1 (b)	Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad	x			No existe un Sistema de Gestión de la calidad
8.1 (c)	Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	x			No se puede mejorar ya que no existe un SGC.
8.2	Seguimiento y medición				
8.2.1	Satisfacción del cliente				
	La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.			x	Si cumple porque realiza en el cliente un seguimiento para determinar la percepción del servicio.
	Deben determinarse los		x		Existen métodos de

	métodos para obtener y utilizar dicha información.				obtener información como encuestas
8.2.2	Auditoría interna				
	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:				
8.2.2 (a)	Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización	x			No existe una planificación de las auditorías con los requisitos de la norma.
8.2.2 (b)	Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz	x			No se ha implementado
	Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.	x			No existe una planificación de auditorías y la importancia de los procesos auditar
	Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología.	x			No están definidos criterios para realizar auditoría
	La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.	x			No existe un registro para la selección de auditores
	Los auditores no deben auditar su propio trabajo.	x			Las personas que auditan su trabajo
	Se debe establecer un	X			No existe el

	procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.				procedimiento documentado para definir responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar auditorías.
	Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.	x			No existe un formato de registro auditorías
	La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.	X			No se asegura ni verifica que se realizan las acciones correcciones
	Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.	X			No se realizan actividades de seguimiento por lo que no se realizan verificaciones
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos				
	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.	x			No se aplican métodos para el seguimiento
	Cuando no se alcancen los		x		Al detectarse algún

	resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.				resultado no planificado se aplica algunas acciones
8.2.4	Seguimiento y medición del producto o servicio				
	La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto o servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto		x		Se realiza un seguimiento esporádico del servicio, sin alinearse al SGC para verificar si se cumplen los requisitos más no para medir las características
	Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.	X			No existe registros de alguna actividad para el caso
	Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto o servicio al cliente.			x	Los docentes autorizan la liberación del producto
	La liberación del producto y la prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.			x	No se puede entregar el producto mientras no cumpla con el pensum de estudios planificados

8.3	Control del producto o servicio no conforme			
	La organización debe asegurarse de que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos del producto o servicio, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.		x	No existe evidencia que se controle que el servicio no conforme con los requisitos sea entregado
	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.		x	No existe evidencia que disponga de un procedimiento documentado para dar tratamiento al servicio no conforme
	Cuando sea aplicable, la organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:			
8.3 (a)	Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;		x	Existen pocas acciones para eliminar la la no conformidad
8.3 (b)	Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente			x Los docentes son los que autorizan la liberación del producto
8.3 (c)	Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente		x	Las acciones que son tomadas no impiden el uso
8.3 (d)	Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se	x		No existe acciones para los efectos después de

	detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.				entregado el servicio las no conformidades
8.4	Análisis de datos				
	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.	x			No determina recopila, ni analiza datos para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC, ni para asegurar la mejora continua
	Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.		x		Incluye algunos datos de otras fuentes
	El análisis de datos debe proporcionar información sobre:				
8.4 (a)	La satisfacción del cliente		x		Informa sobre el grado de satisfacción de los clientes por el servicio brindado
8.4 (b)	La conformidad con los requisitos del producto o servicio		x		Parcialmente se informa sobre los requisitos del servicio
8.4 (c)	Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las		x		Parcialmente se identifica las características que

	oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas				deben tener el servicio
8.4 (d)	Los proveedores		x		Calificación de proveedores
8.5	Mejora				
8.5.1	Mejora continua				
	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.	x			No cumple con este apartado porque no tiene implementado un SGC, mantiene proyectos de mejora en el ámbito pedagógico con el objetivo de mantenerse competitivos en el ámbito educativo
8.5.2	Acción correctiva				
	La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir	x			No dispone de acciones para eliminar las causas de las no conformidades
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		x		Se enfocan parcialmente a la solución de los efectos
	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:				
8.5.2 (a)	Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)		x		Revisan las no conformidades de quejas de clientes

					externos
8.5.2 (b)	Determinar las causas de las no conformidades		x		A partir de las quejas del cliente
8.5.2 (c)	Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir		x		No existe un procedimiento documentado para que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
8.5.2 (d)	Determinar e implementar las acciones necesarias				
8.5.2 (e)	Registrar los resultados de las acciones tomadas		x		Se registran pero no existe un formato de registro
8.5.2 (f)	Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas		x		Se verifica la acción pero no si es eficaz o no
8.5.3	Acción preventiva				
	La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.	x			No existen acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales
	Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.		x		Las acciones preventivas no son eficaces a los efectos
	Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:				
8.5.3 (a)	Determinar las no conformidades potenciales y sus causas		x		Determina las no conformidades pero no sus causas
8.5.3 (b)	Evaluar la necesidad de actuar	x			NO dispone de un

	para prevenir la ocurrencia de no conformidades				procedimiento documentado para prevenir que ocurran
8.5.3 (c)	Determinar e implementar las acciones necesarias,	x			NO dispone de un procedimiento documentado para determinar las acciones
8.5.3 (d)	Registrar los resultados de las acciones tomadas	x			No dispone de un formato para registrar las acciones tomadas
8.5.3 (e)	Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas	x			No dispone de un formato para registrar la eficacia de las acciones tomadas
Nomenclatura:					
NC: No Cumple CP: Cumple Parcialmente (definido) C: Cumple (definido y documentado)					
Calificación:					
1: marcado (x) 0: en blanco					

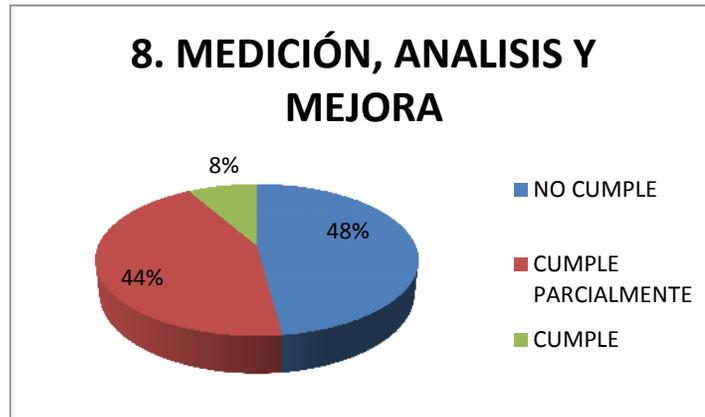
TABLA 10: TABULACIÓN: PUNTO 8 DE LA NORMA ISO 9001:2008

	NO CUMPLE	CUMPLE PARCIALMENTE	CUMPLE
TOTAL	23	21	4
PORCENTAJE	48%	44%	8%

ELABORADO POR: Laura Guachizaca

FUENTE: COLEGIO MILITAR NO. 5 "TCRN. LAURO GUERRERO.

FIGURA 7: CUMPLIMIENTO DEL COLEGIO MILITAR NO.5 “TCRN. LAURO GUERRERO. CON EL PUNTO 8 DE LA NORMA.



De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que:

COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” trabaja bajo niveles de cumplimiento pero no conoce la percepción del cliente ni su nivel de satisfacción.

No se realizan auditorías internas de calidad, ni se tiene un procedimiento documentado que defina las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías.

La institución no cuenta con métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos.

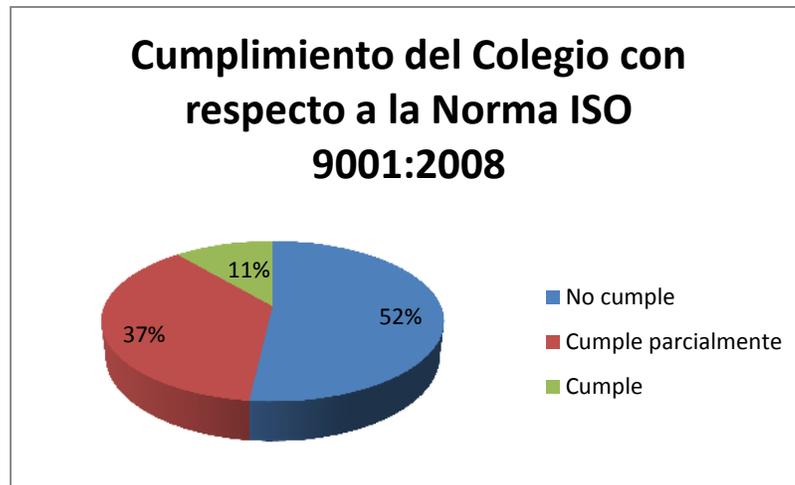
Existe un control parcial del producto no conforme.

COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” no cumple las acciones correctivas y preventivas en su operación.

TABLA 14: CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001:2008

Cumplimiento de SOLINEC respecto a la Norma ISO 9001:2008				
No.	Apartado	No cumple	Cumple parcialmente	Cumple
1	4	60%	35%	5%
2	5	66%	34%	0%
3	6	61%	31%	8%
4	7	24%	41%	35%
5	8	48%	44%	8%
TOTAL		52%	37%	11%

FIGURA 8: CUMPLIMIENTO DEL COLEGIO MILITAR NO.5 “TCRN. LAURO GUERRERO CON LA NORMA.



Al finalizar la etapa de recolección de información, se realizó la tabulación respectiva de cada punto de la Norma. Luego del análisis de los datos, se llegó a la conclusión que es necesario desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad que permita cumplir con aquellos requisitos que propone la Norma ISO 9001:2008 y que la institución no cumple actualmente

Al culminar el diagnóstico inicial, se logró establecer los puntos débiles que tiene la institución frente a los requisitos de la norma, así mismo se detectaron las fortalezas que se deben explotar al interior de la organización para poder llevar a cabo el diseño del sistema de gestión de la calidad.

Se observa que la institución cumple aproximadamente en un 11% de los requisitos de la Norma, mientras que con un 52% de los requisitos cumple parcialmente con el 37%, esto quiere decir que el COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” necesita implementar un SGC para poder cumplir con la totalidad de los requisitos propuestos en la Norma ISO 9001:2008.

La implantación del SGC precisa de un proceso organizado y cuidadosamente planificado, que consta de una serie de fases en cada una de las cuales hay que realizar ciertas actividades clave para llevar el proyecto al éxito. Estas fases son detalladas en el capítulo 4.

CAPÍTULO III:

Diseño del Sistema de Gestión de Calidad Basado en Norma ISO 9001:2008

CAPÍTULO III

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

3.1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad implantar sistemas de gestión de la calidad, es la meta de la mayoría de las organizaciones y mucho más de las instituciones educativas, ya que con ello pueden obtener beneficios que le den un valor agregado con respecto a la competencia. Cabe recalcar que los sistemas por si solos no tienen la capacidad de garantizar el éxito de la institución, ayudan a conocer mediante los propios sistemas, procedimientos, mediciones, el manejo de la información, el estado que guardan sus procesos y su traslado a los objetivos con el fin de ser competitiva.

Sin importar el tamaño de la institución, tiene que haber una confianza cada vez mayor en la calidad y en las recomendaciones de la norma ISO 9001, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes.

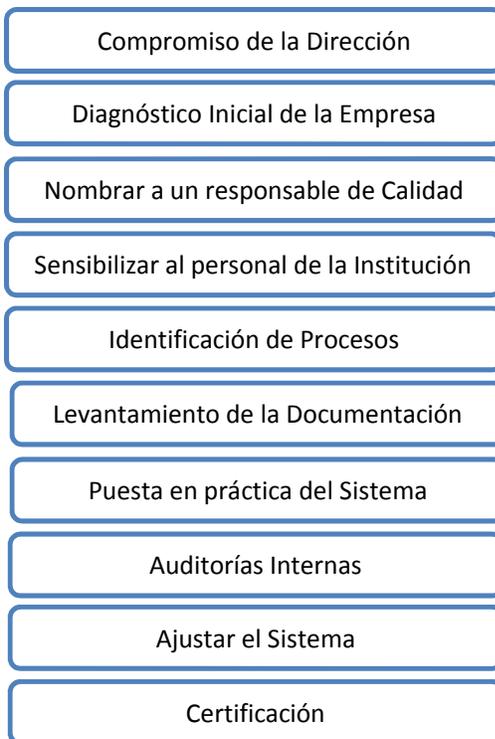
Por todo estos antecedentes el COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO desea desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad que le permita mejorar su desempeño así como tener una ventaja competitiva dentro del entorno donde ofrece sus servicios.

Para introducirse en el tema de Sistemas de Gestión de Calidad, será necesario realizar una capacitación previa al personal de COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO para entender el lenguaje en cuanto al manejo de la calidad. Así como también será preciso entender y manejar el significado de términos tales como calidad, mejora continua, modelo PDCA, medición, control de procesos, retroalimentación del cliente, mejora del sistema, auditoria de calidad, producto no conforme, falla, plan de acción, procedimiento, verificación, validación, revisión, en fin una variedad de ideas que trabajando en conjunto permiten a la empresa ir modelando la nueva cultura organizacional hacia la calidad.

La Dirección de COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO debe trabajar con elementos de la planificación estratégica, así como también estar permanentemente monitoreando el proceso de implementación del SGC.

3.2. MODELO PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO

COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO para poder desarrollar su Sistema de Gestión de Calidad se basará en algunos pasos que deben darse de manera sistemática para que la implementación del sistema se cumpla satisfactoriamente. A continuación se presenta el modelo a seguir por el COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO:



3.2.1. DESARROLLO DEL MODELO PARA EL SGC.

3.2.1.1. Compromiso de la Dirección.

Los directivos del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO se comprometen con el proyecto de calidad y toman parte activa en él, así como también se informan y se forman sobre la calidad, la normativa ISO y se aseguran que se cumplan los objetivos planteados, que el Sistema esté en marcha de acuerdo a lo prefijado.

El desarrollo de un SGC no sería posible si la dirección del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO no tiene un compromiso serio. Es necesario que todas las actividades que se realicen para la ejecución del sistema se vean respaldadas durante el diseño, implementación y desarrollo de los procesos.

Será necesario cultivar una cultura fundamentada en la calidad y proteger a la institución contra el riesgo de que el SGC se considere como un esfuerzo de un 1 o 2 años hacia la calidad, y que luego se inactive cuando pase la novedad.

En la Norma ISO 9001:2008 en el apartado 5, se expresa claramente la responsabilidad y las funciones, que tiene la Dirección dentro de la calidad, de la institución. El COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO debe estar preparado y entrenado adecuadamente para dirigir el Sistema de Calidad así como para su revisión.

3.2.1.2. Diagnóstico Inicial del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO

Entre los principales pasos, indiscutiblemente está el diagnóstico inicial del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO”, que permitirá determinar la situación actual de la organización y se podrá tener un conocimiento de aquellos puntos en

donde la institución necesita mejorar y así estar acorde a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Para realizar el diagnóstico inicial se diseñó un cuestionario en donde se pudo contrarrestar las actividades que realiza COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” frente a los requisitos de la Norma que debería cumplir.

Al finalizar la etapa de recolección de información y su análisis respectivo se determinó que COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” necesita desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma ISO 9001:2008, ya que actualmente cumple parcialmente los requisitos propuestos. El diagnóstico inicial aplicado así como los resultados y conclusiones del mismo se puede observar en el capítulo 2.

3.2.1.3. Nombrar a un responsable de Calidad

Es deber del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” nombrar a una persona como el Responsable de calidad, quien desempeñará las funciones de control y dirección del SGC. Su misión será orientar y movilizar la organización hacia los valores expresados en la Política de Calidad, para lo cual debe utilizar los instrumentos que pone a su disposición el sistema de gestión de la calidad.

El COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” seleccionará la persona indicada para que cumpla las funciones de Responsable de Calidad; quien deberá tener una excelente reputación dentro la institución, además deberá contar con una capacidad de liderazgo superior y ser igualmente un excelente comunicador y un colaborador incansable. Deberá estar formado en el tema de la Calidad, dominar todo lo necesario sobre la normativa ISO y los Sistemas de Calidad.

Además será responsabilidad de los directivos del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” y el Responsable de la Calidad elaborar los Objetivos y Política de Calidad.

3.2.1.3.1. Elaboración de la Política de Calidad

El COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” fija su Política de Calidad con el fin de comprometerse formalmente y comunicar una creencia u objetivo fundamental.

La Política de Calidad del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” establece los objetivos de calidad que deben ser alcanzados, organiza los recursos materiales y humanos para llegar a cumplirlos, señala los métodos de desarrollo de las actividades, supervisa la observancia de los programas establecidos y enjuicia el nivel de cumplimiento obtenido por la institución.

La siguiente es una propuesta de la Política de Calidad del **COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO”**

Ofrecer a la niñez y juventud de la comunidad Loja una formación integral acorde a los avances tecnológicos y científicos, con servicios de calidad; enfatizando el fortalecimiento de valores, identidad nacional e implementación de proyectos que contribuyan al mejoramiento y compromiso institucional.

3.2.1.3.2. Elaboración de Objetivos de la Calidad

Para la buena implementación o seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad, COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” debe tener objetivos de calidad muy bien definidos y estructurados de tal forma que sea posible su entendimiento y cumplimiento.

El primer paso a la hora de elaborar los objetivos de calidad es analizar la política de calidad de la organización, la cual sirve de marco para fijarlos.

Lo siguiente es estudiar los objetivos generales de la empresa a todos los niveles (desde los gerenciales hasta los operacionales), ya que los objetivos de calidad deben

estar en consonancia con estos para una buena marcha de la institución. Por último se estudian los requisitos del servicio (incluyendo las expectativas del cliente).

Para cumplir con los requisitos reglamentarios y mejorar continuamente los procesos educativos, que impulsen el desarrollo integral de los estudiantes, el Colegio Militar “Tcrn. Lauro Guerrero” de la ciudad de Loja se ha propuesto los siguientes objetivos de calidad:

- Brindar una educación de calidad que contribuya a la formación integral de los estudiantes, garantizando el personal calificado.
- Capacitar al personal para cumplir con la política de calidad del Colegio.
- Implantar tecnología de última generación para responder a las necesidades de los estudiantes.
- Mantener un buen servicio del nivel académico a los estudiantes.
- Implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Implementar e impulsar la investigación a través del desarrollo de proyectos en la institución.

3.2.1.3.2.1. Indicadores de medición de Objetivos de la Calidad

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESPONSABLE
Brindar una educación de calidad que contribuya a la formación integral de los estudiantes, garantizando el personal calificado.	Número de docentes calificados / total de alumnos *100	80%	Rector Jefe de RRHH
Capacitar al personal para cumplir con la política de calidad del Colegio.	# de personal capacitado / Total del personal * 100	70%	Jefe RRHH

Implantar tecnología de última generación para responder a las necesidades de los estudiantes.	Número de computadoras destinados a alumnos / Número total de alumnos *100	90%	Rector Financiero
Mantener un buen servicio del nivel académico a los estudiantes.	% estudiantes satisfechos	70%	Departamento Académico
Implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.	Número de procesos identificados/ total procesos	80%	Rector Representante de la Dirección
Implementar e impulsar la investigación a través del desarrollo de proyectos en la institución.	Número de proyectos por proceso / total de proyectos * 100	80%	Departamento de Investigación

TABLA 14: INDICADORES DE OBJETIVOS DE LA CALIDAD

3.2.1.4. Sensibilización del personal

El personal del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” en todos los niveles y en todas los departamentos en el que aplica los instrumentos y conceptos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes y son éstos quienes en última instancia indican el punto hasta el cual la institución está alcanzando la calidad.

Será necesario evaluar el ambiente de las relaciones humanas internas para determinar cuán dispuesto está el personal a aceptar la implementación de un SGC en las operaciones de la institución.

El personal docente y administrativo del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” deben estar enterados de las medidas que se tomarán, de los objetivos

del proyecto, de los beneficios que se lograrán y especialmente deben aprender a vivir la calidad de manera sencilla, práctica, efectiva, guiada por el jefe de calidad.

Si bien es cierto existen distintos niveles jerárquicos, todos los integrantes del COLEGIO MILITAR NO. 5 "TCRN. LAURO GUERRERO son estrictamente necesarios para que los planes y proyectos puedan llegar a cumplirse, más aun si se habla de la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Para elaborar un SGC eficaz, es necesario que todo el equipo del COLEGIO MILITAR NO. 5 "TCRN. LAURO GUERRERO pase por un curso de entrenamiento previo para aprender los conceptos de calidad, estudiar la norma y enterarse de temas que le afectarán directamente, tales como la documentación del sistema, certificación, mejora continua, eliminación de no calidad, liderazgo, gestión de procesos y gestión de competencias, entre otros.

Dentro de la institución, el papel que juegan los jefes de departamento es muy importante por cuanto son ellos quienes incentivan al personal que está bajo su cargo a cumplir con sus labores dentro de una cultura basada en la calidad.

Para poder desarrollar el Sistema de gestión de Calidad de una manera eficiente será necesario que los responsables de cada departamento mantengan una buena comunicación con sus subordinados, de tal forma que se establezca una comunicación de doble vía y garantizar una mejor comprensión en cuanto a temas relacionados con la implementación del sistema de gestión.

3.2.1.5. Identificar los procesos

Los directivos de COLEGIO MILITAR NO. 5 "TCRN. LAURO GUERRERO" deben dotar a la institución de una estructura que permita cumplir con la misión y la visión establecidas. La implantación de la Gestión de Procesos es una de las herramientas de mejora que permitirá alcanzar las metas de la organización al considerar las actividades agrupadas entre sí, transformando entradas en salidas, aportando valor en

dicha transformación, y al mismo tiempo ejerciendo control sobre las actividades para observar el mapa de procesos del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” Ver anexo 2

3.2.1.6. Levantamiento de la Documentación

3.2.1.6.1. Manual de Calidad

El Manual de Calidad es uno de los elementos esenciales del Sistema de Gestión de la Calidad del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO”.

En el manual de Calidad de la institución se establece como dar cumplimiento a los puntos que marca la Norma ISO 9001:2008 y de él se derivan Instructivos de uso de equipos, Procedimientos, Formatos. etc.

La eficacia del Manual de la Calidad radica en su implantación; debe estar estructurado de la forma más adecuada para facilitar su divulgación, comprensión, implantación y mejora permanente.

En términos generales, el manual de Calidad que elabore el COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” estará orientado a cumplir con los siguientes objetivos principales:

- Comunicación de la información: como una herramienta para la comunicación y la transmisión de la información.
- Evidencia de la Conformidad: aporte de evidencia de que lo planificado se ha llevado a cabo realmente.
- Compartir conocimientos: con el fin de difundir y preservar las experiencias del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO”.

La realización del Manual de Calidad se fundamenta en los lineamientos descritos en la Norma ISO 9001:2008, los cuáles se encuentran especificados en la siguiente tabla:

TABLA 14: REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008

REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008
Alcance del sistema y descripción general de los procesos
4 Sistema de gestión de la calidad
4.1 Requisitos generales
4.2 Requisitos de la documentación
5 Responsabilidad de la dirección
5.1 Compromiso de la dirección
5.2 Enfoque al cliente
5.3 Política de la calidad
5.4 Planificación
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
5.6 Revisión por la dirección
6 Gestión de los recursos
6.1 Provisión de recursos
6.2 Recursos humanos
6.3 Infraestructura
6.4 Ambiente de trabajo
7 Realización del producto
7.1 Planificación de la realización del producto
7.2 Procesos relacionados con el cliente
7.3 Diseño y desarrollo (No aplica)
7.4 Compras
7.5 Producción y prestación del servicio
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición (No aplica)
8 Medición, análisis y mejora
8.1 Generalidades

8.2 Seguimiento y medición
8.3 Control del producto no conforme
8.4 Análisis de datos
8.5 Mejora

FUENTE: Norma ISO 9001:2008

ELABORADO POR: Laura Guachizaca

3.2.1.6.2. Procedimientos Documentados

Para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO”, es necesario identificar los procedimientos generales de la institución para lo cual se desarrolla un Manual de Procedimientos.

Será necesario establecer tantos procedimientos generales y específicos como sea necesario para garantizar la eficacia y eficiencia del SGC de COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO”.

3.2.1.6.3. Puesta en práctica del Sistema

Poner en práctica el Sistema consiste en la definición de todas las acciones necesarias para la implementación del SGC de COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO”.

Dentro de la fase de implantación es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Plan de ejecución: señalando tareas, responsabilidades y calendarios.
- Planes de formación: tanto en los principios como en las técnicas de la calidad.
- Gestión de procesos: La gestión del personal en el despliegue de las estrategias que se definan y en la gestión de los recursos ofrecerá una visión de los procesos

clave, aquellos que aportan valor añadido a la institución, influyendo tanto en la percepción de los clientes internos como externos y, en consecuencia, en los buenos resultados de la institución.

- COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” debe analizar qué recursos no están siendo utilizados para alcanzar los resultados, cuáles no contribuyen a los resultados y cuáles son necesarios pero no están disponibles.
- Diseño e implementación de sistemas de control y de información o sugerencias.
- Actividades de mejora de la calidad.
- La participación activa de todos y cada uno de los integrantes del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” uno de los pilares de un sistema de calidad. Esta participación puede producirse de modo individual o a través de grupos de trabajo que se constituyan.
- Se debe poseer registros, plantillas y documentos que son necesarios para controlar que lo que se hace está de acuerdo a la Norma.

3.2.1.7. Auditorías Internas

Las auditorías son una herramienta que utilizará COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” para determinar no conformidades, desviaciones, y oportunidades de mejora, con lo cual la institución seguirá desarrollándose y continuará mejorando.

Con las auditorías se busca evidencia de que existe una documentación en vigor acorde con los requisitos de la norma, y de que los registros demuestran que los trabajos se hacen de acuerdo a lo documentado. Con esto se comprobaba que existe un sistema de gestión de calidad implantado y en plena vigencia.

Pueden auditarse áreas, departamentos o hacer auditorías globales a toda la empresa. En todo caso una persona no puede auditar su propio departamento.

La auditoría interna es un importante elemento en la evaluación del nivel de la implantación de la calidad, de la efectividad del sistema o del nivel de madurez del

desempeño del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO”. Los datos resultantes son una rica fuente de información para un control efectivo de la gestión.

Para realizar las auditorías internas se debe establecer un programa anual. De forma que se asegure el examen, análisis y control de los diferentes elementos del SGC.

El programa de auditorías internas del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” se establecerá en un documento en el que se define el calendario anual que debe ser aprobado por los directivos.

COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” debe contar con un grupo de personas capacitadas para auditar y para afrontar una auditoría. Será necesario que al menos una persona por departamento esté capacitada para auditar y para enfrentarse a un auditor.

Para que exista eficacia en una auditoría, es fundamental que la actuación de los auditores se limite al ámbito de la auditoría y no atribuirse otros derechos o permitirse críticas del departamento, empresa, jefes, etc.

3.2.1.8. Ajustar el Sistema

Con el resultado de las auditorías internas en el COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” se realizarán los ajustes necesarios en los procedimientos documentados que exige la Norma ISO 9001:2008 tanto en lo escrito como en las actuaciones.

Posiblemente algunos procedimientos deban ser modificados indicándose en estos casos la modificación realizada y el número de edición de cada uno de los modificados.

Se harán todas las correcciones que se crea necesario para que el SGC de COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” funcione adecuadamente y cumpla su propósito.

3.2.1.9. Certificación

La certificación es una actividad opcional en el caso que el Colegio desea certificar, es necesario que demuestre la evidencia de que el COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” trabaja bajo estándares de calidad, ya que esto será una ventaja competitiva que permitirá promocionar sus servicios y ganar prestigio institucional

Cuando el Sistema esté en marcha, al menos durante cuatro meses, es el momento de solicitar la auditoría de certificación a un organismo competente y reconocido.

Este organismo de certificación realizará una auditoría formal al COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” para evaluar la conformidad con la Norma en este caso la ISO 9001:2008.

Hay que tener presente que para lograr una certificación es necesario adoptar una gestión por procesos, gestionar el conocimiento y las competencias, tener un sistema para satisfacer al cliente, liderar el equipo de trabajo, tener un buen sistema de comunicación, contar con un plan anual de capacitación, entre otros. Cuando se juzga que la organización está en completa conformidad, el organismo de certificación emitirá un certificado y registrará el sistema de calidad de la institución en un registro a disposición del público.

Para conservar la certificación, COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” deberá superar auditorías de vigilancia periódicas por el organismo certificador. Estas auditorías se realizarán con frecuencia anual.

CAPÍTULO IV:

Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

CAPÍTULO IV

DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. DOCUMENTACIÓN GENERAL

De acuerdo al apartado 4.2.1 de la Norma ISO 9001:2008, la documentación del sistema de Gestión de la calidad para el COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” debe incluir:

4.1.1. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Se han establecido la Política y Objetivos de Calidad y se encuentran declarados en el apartado 2.3 y 2.4 del Manual de Calidad del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO”.

4.1.2. MANUAL DE CALIDAD

COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” establece un Manual de Calidad cuya estructura cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008; puede ser observado en el Anexo 1.

4.1.3. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

Los procedimientos documentados del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” que exige la norma ISO 9001:2008 se encuentran detallados y puede ser observado en el Anexo 2.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- ✓ La calidad no es un tema aislado a la realidad nacional, en la actualidad en este mundo globalizado se ha convertido en un aspecto de supervivencia para las instituciones educativas que día tras día tienen que innovar en sus servicios y procesos para ser más competitivos y captar más clientes. La sola eliminación de defectos no significa calidad, sino el compromiso de mejorar continuamente.
- ✓ La gestión por procesos a la cual se orienta al COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” permitirá lograr mejores resultados, incrementar la eficiencia, disminuir costos, mejorar la calidad de los servicios prestados y lo más importante que se busca es la satisfacción de sus clientes internos y externos.
- ✓ Con el análisis de la situación actual del proceso administrativo del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” se obtuvo información que sirvió de base para establecer la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- ✓ Con la elaboración de la Matriz de evaluación de requisitos de la Norma ISO 9001:2008, se concluyó que el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma, es bajo, se ha encontrado escasa documentación para demostrar la aplicación de un Sistema de Gestión de la calidad conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.
- ✓ Se desarrolló los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, incluyendo en los anexos la documentación mínima requerida para un Sistema de Gestión de la Calidad (manual de la calidad, procedimientos y registros) los mismos que garantizarán el desarrollo de la prestación de servicios de forma ordenada y controlada.
- ✓ Se elaboró el Manual de Calidad en conjunto con la Ing. Silvia Delgado, en el cual se establece la declaración de objetivos de calidad y política de calidad, alcance

del Sistema de Gestión de la Calidad, es un documento de trabajo donde se evidencia el compromiso de la institución con la calidad y la satisfacción de sus clientes.

- ✓ La implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, permitirá al COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” contar con un mecanismo que colabore en la toma de decisiones para una eficiente gestión administrativa, en la mejora continua de la prestación de sus servicios y la satisfacción de los requerimientos de sus clientes tanto internos como externos.

- ✓ La hipótesis planteada en el Proyecto de Tesis ha sido demostrada, por cuanto se ha comprobado que si es posible estructurar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en enfoque de procesos para una empresa de educación estatal, con lo cual la institución mejora el uso de recursos, generando una nueva cultura hacia la calidad y el servicio al cliente.

RECOMENDACIONES

- ✓ El COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO” debería implementar el presente Sistema de Gestión de la Calidad, por lo cual se recomienda planificar y desarrollar a corto plazo programas de comunicación, capacitación e incentivo personal para que el personal se comprometa a trabajar de manera eficiente en la cooperación y consecución de los objetivos de calidad de la institución.
- ✓ Realizar un continuo análisis de los procesos del COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO”, procurando siempre disminuir costos e incrementar la eficiencia y la calidad del servicio ofertado.
- ✓ De acuerdo al apartado 5.5.2 de la Norma ISO 9001:2008, se recomienda a la Dirección asignar a una persona responsable de todo el sistema de gestión de calidad con fuertes conocimientos en la norma ISO 9001:2008, para garantizar el correcto desenvolvimiento del sistema dentro de la empresa
- ✓ Que se implemente estrategias de mejoramiento en los procesos planteados que contribuyan a determinar nuevas acciones de mejora para el Sistema de Gestión de la Calidad, previniendo y evitando las no conformidades con el servicio prestado.
- ✓ El establecimiento de sistemas de control de cumplimiento de actividades y responsables de los mismos.
- ✓ Que cuando se tome la decisión de implementar el Sistema de Gestión de la calidad en el COLEGIO MILITAR NO. 5 “TCRN. LAURO GUERRERO”, se distribuya la documentación a los participantes de los procesos, con la finalidad de transmitir el funcionamiento integral del Sistema y recoger dudas y/o expectativas a los encargados del proyecto.

- ✓ Cuando se realicen proyectos sobre Diseño de Sistemas de Gestión de la Calidad se recomienda que se determine la situación real de la institución como punto inicial para identificar en qué medida su operación se ajusta a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.y desarrollar un Sistema de Gestión de la Calidad en base a las necesidades de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ NORMA ISO 9000:2005, Sistema de Gestión de la Calidad; Conceptos y Vocabulario, 2005
- ✓ NTE INEN, ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de la Calidad; Requisitos 2008
- ✓ Juran, Joseph, y Blanton Godfrey (2005), Manual de Calidad, 5ta edición, Madrid: McGrawHill
- ✓ SENLLE, Andrés: ISO 9000-2000 Calidad y excelencia, Editorial Gestión 2000, Barcelona España, 2005.
- ✓ RICO Rubén Roberto: Calidad estratégica total. Total Quality Management, 9na edición, ediciones Macchi, Argentina 2001.
- ✓ VELASQUEZ, Marcelo Gerardo: GUÍA DIDÁCTICA: Marco Normativo de la auditoría y Sistemas de Gestión de la Calidad, Primer Módulo, DIPLOMADO. UTPL-SGS, Loja Ecuador, 2009.
- ✓ SUBIA, Jaime: GUÍA DIDÁCTICA: Informe y Plan de Implementación de Recomendaciones, 4to módulo. UTPL-SGS, Loja Ecuador, 2009.
- ✓ NIETO, Dennis: GUÍA DIDÁCTICA: La familia de las normas ISO 900:2000 y su relación con el proceso de la auditoría. 1er módulo. Especialidad. UTPL-SGS, Loja Ecuador, 2009.
- ✓ EDWIN, Almeida Rodríguez: GUÍA DIDÁCTICA: Los sistemas de gestión de calidad, 2do módulo. Especialidad. UTPL-SGS, Loja Ecuador, 2009.

DIRECCIONES ELECTRONICAS

- ✓ [http://www.monografias.org/wikis/ISO 9000](http://www.monografias.org/wikis/ISO%209000)
- ✓ <http://www.normas9000.com/condiciones-iso-9001.htm>

- ✓ <http://www.comil-5.edu.ec/>
- ✓ <http://indalim.fullblog.com.ar/historia-de-la-calidad.html>
- ✓ <http://www.comil-5.edu.ec/videoinst.htm>
- ✓ <http://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
- ✓ <http://www.sdpt.net/calidad/normasiso9000.htm> origen
- ✓ <http://www.slideshare.net/samespinosa/mapa-de-procesos-1053479>
- ✓ http://www.utpl.edu.ec/iso9001/images/stories/NORMA_ISO_9001_2008.pdf

GLOSARIO

Aprobación.- Autorización para la distribución y aplicabilidad de un documento (darle legalidad al documento) por la persona idónea que tenga la autoridad sobre los recursos para poder implementar el documento.

Auditoría de calidad.- Examen sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Calidad.- Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente.- Organización o persona que recibe un producto.

Conformidad.- Cumplimiento de un requisito.

Corrección.- Acción tomada para eliminar la no conformidad detectada.

Distribución.- Procesos que reciben los datos recopilados en los registros.

Documento.- Es toda información perteneciente al sistema de calidad que se registre y almacene en papel, en vídeo, en cinta magnética o en cualquier otro medio. Puede ser la descripción de un proceso, procedimiento o actividad/tarea, que se puede ver mediante.

Documento obsoleto.- Es cualquier documento del Sistema de Gestión de la Calidad cuya fecha de revisión sea anterior a la fecha de revisión del mismo documento que se encuentra en el sitio web del Sistema de Gestión de la Calidad de la Carrera.

Eficacia.- Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia.- Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Equipo Auditor.- Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

Gestión de la calidad.- Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad

Informe de Auditoría Interna.- Este registro de formato libre, presenta las generalidades del plan de auditoría y luego detalla las no conformidades y observaciones establecidas durante el examen.

Manual de calidad.- Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mapa de procesos.- Ilustración grafica de los procesos y su interacción

No conformidad.- Incumplimiento de un requisito

Objetivo de calidad.- Algo ambicionado, o pretendido relacionado con la calidad.

Plan de auditoría.- Planificación general de una auditoría interna que se realizará en un período determinado.

Política de calidad.- Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento.- Forma específica de llevar a cabo un proceso, estos pueden ser documentados o no.

Proceso.- Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados (salidas)

Programa de auditoría.- Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Protección.- Lugar adecuado para la conservación de registros y no se puedan alterar.

Queja.- Reclamo emitido por el cliente de manera documentada o no documentada mediante la cual se manifiesta una no conformidad.

Recuperación.- Obtener los registros.

Registros de Calidad.- Documento que proporcionan resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas.

Requisito.- Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Revisión.- Verificar que lo documentado coincida con la realidad y viceversa, dicha revisión es ejercida por la persona idónea que conozca sobre el proceso / actividad documentado para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del documento objeto del control, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad establecido.

Satisfacción del cliente.- Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Servicio no conforme.- Servicio que no cumple con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

Sistema de Gestión de la Calidad.- La estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la gestión de la calidad.

ANEXOS

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: Portada	



Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 2 de 28	

ÍNDICE

Introducción	5
1. Generalidades	5
2. Horizonte Institucional	6
2.1. Misión	6
2.2. Visión	7
2.3. Política de calidad	7
2.4. Objetivos de calidad	8
2.5. Valores institucionales	8
3. Alcance, aplicación y exclusiones	9
3.1. Alcance y aplicación	9
3.2. Exclusiones	9
4. Referencias normativas	10
5. Términos y definiciones	11
6. Sistema de gestión de la calidad	12
6.1. Requisitos generales	12
6.2. Requisitos de la documentación	13
6.2.1. Generalidades	13
6.2.2. Manual de la calidad	13
6.2.3. Control de documentos	14
6.2.4. Control de los registros	14
7. Responsabilidad de la dirección	14
7.1. Compromiso de la dirección	14
7.2. Enfoque al cliente	14
7.3. Política de la calidad	15
7.4. Planificación	15

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 3 de 28	

7.4.1. Objetivo de la calidad	15
7.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad	16
7.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	16
7.5.1. Responsabilidad y autoridad	16
7.5.2. Representante de la dirección	16
7.5.3. Comunicación interna	16
7.6. Revisión por la dirección	17
8. Gestión de los recursos	17
8.1. Provisión de recursos	17
8.2. Recursos humanos	17
8.3. Infraestructura	18
8.4. Ambiente de trabajo	18
9. Realización del producto	18
9.1. Planificación de la realización del producto	18
9.2. Procesos relacionados con el cliente	19
9.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	19
9.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	19
9.3. Comunicación con el cliente	19
9.4. Diseño y desarrollo	20
9.5. Compras	20
9.6. Producción y prestación del servicio	20
9.6.1. Control de la prestación del servicio	20
9.6.2. Validación de los procesos de la prestación del servicio	21
9.6.3. Identificación y trazabilidad	21
9.6.4. Propiedad del cliente	22
9.6.5. Preservación del servicio	22
9.7. Control de los equipos de seguimiento y de medición	22
10. Medición, análisis y mejora	22

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 4 de 28	

10.1. Generalidades	22
10.2. Seguimiento y medición	23
10.2.1. Satisfacción del cliente	23
10.2.2. Auditoría interna	23
10.2.3. Seguimiento y medición de los procesos	23
10.2.4. Seguimiento y medición del servicio	24
10.3. Control del producto no conforme	24
10.4. Análisis de datos	25
10.5. Mejora	25
10.5.1. Mejora continua	25
10.5.2. Acciones correctivas	26
10.5.3. Acciones preventivas	26
11. Anexo	27

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 5 de 28	

INTRODUCCIÓN

El Manual de la Calidad presenta en forma coherente la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero”, basado en los estándares de calidad y lineamientos planteados en la norma ISO 9001:2008, en este Manual se especifica la interacción de los procesos por medio de los cuales se establecen las actividades del Sistema, se realiza una descripción del compromiso Institucional con el fin de satisfacer los requisitos de los clientes (estudiantes y padres de familia) y partes interesadas.

Este Manual de la Calidad es una guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósito, debe ser utilizado como instrumento para diseñar, revisar, implementar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad del Diseño y la Prestación del Servicio Educativo en el Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero”.

1. GENERALIDADES

En el año de 1958, un 28 de noviembre se crea La Casa Maternal No. 1, en 1966 se crea Escuela del Ejercito, 1986 Colegio del Ejercito “Trcn. Lauro Guerrero”, en 2001 cambia de nombre a Colegio Militar No. 5 “Trcn. Lauro Guerrero”.

El Colegio Militar No. 5 “Trcn. Lauro Guerrero” está orientado a satisfacer los requisitos de la comunidad educativa, y de la comunidad en general. Cuenta con los niveles de: pre-primaria, primaria y secundaria; los que comprenden los diez años de Educación Básica y los tres años de Bachillerato Técnico.

En el Colegio Militar No. 5 “Trcn. Lauro Guerrero” se está desarrollando un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) como proyecto de tesis, basado en los requisitos de la

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 6 de 28	

norma de calidad ISO 9001:2008, para aumentar la satisfacción de estudiantes, padres de familia, comunidad en general y contribuir al desarrollo del país con una educación de calidad.

Los Directivos del COLEGIO MILITAR No. 5 “Trcn. Lauro Guerrero” supervisan el establecimiento de la política de calidad y los objetivos de calidad, y que estos sean apropiados al propósito de la organización; verificando que cumplan con los requerimientos de la comunidad educativa, los reglamentos aplicables y los requisitos de la norma para el Sistema de Gestión de Calidad.

2. HORIZONTE INSTITUCIONAL

2.1. Misión.-

Es Misión del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” de la ciudad de Loja “impartir educación integral a la niñez y juventud, en los niveles Inicial, Básico y Bachillerato en Ciencias de Carácter General, que contribuyan al desarrollo de la sociedad, a través de un modelo pedagógico alternativo, dentro de un marco de lealtad a la institución, disciplina consciente y práctica permanente de valores”.

Para cumplir la Misión el Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero”, se considerará:

- Disposiciones dadas por el Ministerio de Educación.
- Disposiciones dadas por el Comando de Educación y Doctrina del Ejército.
- Malla Curricular actualizada.
- Planificación Macro Curricular.
- Planificación Meso Curricular.
- Planificación Micro Curricular.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 7 de 28	

- Distribución de la carga horaria de acuerdo a cada Área Académica y Asignatura.
- Horarios establecidos.
- Lo constante en el “Plan Cadete”

2.2. Visión.-

Al 2015 ser una: Institución Educativa de calidad, líder en el país, con reconocimiento internacional, responsable y profundamente comprometida con el cambio social y orgullosa de su identidad nacional, basada en la ética profesional, solidaridad, honestidad, y sentimiento de nacionalidad con convicción de servicio a la comunidad, dando prioridad al honor, disciplina y lealtad encaminados hacia la excelencia educativa.

2.3. Política de Calidad.-

La presente política es una propuesta:

Ofrecer a la niñez y juventud de la comunidad Lojana una formación integral acorde a los avances tecnológicos y científicos, con servicios de calidad; enfatizando el fortalecimiento de valores, identidad nacional e implementación de proyectos que contribuyan al mejoramiento y compromiso institucional.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 8 de 28	

2.4. Objetivos de Calidad.-

El Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero” en su afán de cumplir con los requisitos reglamentarios y mejorar continuamente los procesos educativos, para que impulsen el desarrollo integral de los estudiantes, con un eficaz Sistema de Gestión de Calidad, se propone los siguientes objetivos:

- Brindar una educación de calidad que contribuya a la formación integral de los estudiantes, garantizando el personal calificado.
- Capacitar al personal para cumplir con la política de calidad del Colegio.
- Implantar tecnología de última generación para responder a las necesidades de los estudiantes.
- Mantener un buen servicio del nivel académico a los estudiantes.
- Implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Implementar e impulsar la investigación a través del desarrollo de proyectos en la institución.

2.5. Valores institucionales.-

- **Identidad:** Capacidad de reconocerse como parte de su comunidad familiar y como miembro de un país.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 9 de 28	

- **Respeto:** Manifestado a través de un trato amable y cortés. Se constituye en la esencia de las relaciones humanas y del trabajo en equipo.
- **Honor:** Sentimiento de dignidad moral que se basa en el propio respeto y en el que radica el valor fundamental de la persona.
- **Disciplina:** Comportamiento consciente que se obtiene del discernimiento de las acciones positivas y negativas.
- **Lealtad:** Sentimiento de fidelidad hacia sus compañeros, maestros e institución educativa.
- **Libertad:** Capacidad de expresar lo que se piensa y siente, sin oponerse a las leyes ni a las buenas costumbres.
- **Responsabilidad:** Actuar correctamente, sin necesidad de supervisión y asumiendo las consecuencias de sus actos.
- **Criticidad y creatividad:** Aceptar retos provenientes de su propia individualidad, del entorno educacional, familiar y social.
- **Espíritu Cívico:** Sentimientos de Patriotismo, amor y respeto a los símbolos patrios, a su nacionalidad.
- **Justicia:** Dar a cada quien lo que corresponde, respetando deberes y derechos.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 10 de 28	

3. ALCANCE, APLICACIÓN Y EXCLUSIONES

3.1. Alcance y aplicación

Este Manual de Calidad es la aplicación a todos los procesos Sistema Gestión de Calidad del Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero” necesarios para la prestación de servicio de educación formal en los niveles preescolar, básica, media académica y técnica.

3.2. Exclusiones

El Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero” base su Sistema de Gestión de Calidad en la Norma ISO 9001:2008, de la cual se deben:

Numeral 7.3 Diseño y Desarrollo. Este requisito no aplica al Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero” porque son el Ministerio de Educación, la Dirección Provincial de Educación y el Comando de Educación y Doctrina de la FF.TT. son los que regulan, aprueban y controlan el diseño y estructura curricular.

Numeral 7.6 Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición. Este requisito no aplica para la prestación del servicio educativo, no se utilizan instrumentos ni equipos a los cuales se les deba hacer seguimiento y medición. Los instrumentos y equipos que se utilizan en los laboratorios de física, química, informática y ciencias naturales tienen fines académicos y no de prestación de servicios de laboratorio a terceros, por lo tanto no requieren de calibración ni seguimiento o medición.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 11 de 28	

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

El Sistema de Gestión de Calidad del Colegio Militar No. 5 “Trcn. Lauro Guerrero” está basado en:

- Norma Internacional ISO 9001:2008
- Ley de Educación,
- Reglamento de Aplicación a la Ley de Educación,
- Proyecto Educativo Institucional,
- Plan General de Enseñanza,
- Reforma Curricular para Educación General Básica y Bachillerato
- Proyecto de Educación Integral del Bachillerato,
- Reglamento de Evaluación,
- Norma de Evaluación Educativa para el Subsistema de Educación Regular.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A continuación se incluyen algunas definiciones y abreviaturas comúnmente utilizadas por el Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero” los demás términos que se relacionan son tomados de la norma ISO 9001:2008.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 12 de 28	

COMITÉ DE CALIDAD: Está integrado por el Rector, Vicerrector, Directoras Académicas y la representante de la Dirección.

6. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

6.1. Requisitos generales

El Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero” debe establecer, documentar e implementar un sistema de gestión de calidad mejorando continuamente su eficacia, de acuerdo con la Norma ISO 9001:2008.

La institución gestiona un sistema de Calidad para:

- Identificar los procesos necesarios para la creación de un sistema y su aplicación a través de toda la empresa.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficaces.
- Proveer a al colegio de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 13 de 28	

6.2. Requisitos de la documentación

6.2.1. Generalidades

La documentación del sistema de gestión de calidad del Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero" debe incluir:

- Una declaración documentada de la política de calidad y de los objetivos.
- El presente manual CMLG-MC-01
- Los procedimientos documentados.
- Otros documentos necesarios que garantizan el correcto funcionamiento del sistema.
- Los registros requeridos para demostrar la conformidad.

6.2.2. Manual de la calidad

El presente manual está compuesto de:

- Alcance (véase punto 3.1)
- Exclusiones (véase punto 3.2)
- Procedimientos documentados
- Mapa de interacción de procesos

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 14 de 28	

6.2.3. Control de documentos

El colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” elabora un procedimiento de control de todos los documentos requeridos por el Sistema en el procedimiento CMLG-PCD-01. Ver anexo 1.

6.2.4. Control de los Registros

El colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” elabora un procedimiento CMLG-PCR-02 Control de registros. Ver anexo 2

7. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

7.1. Compromiso de la dirección

La dirección del Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”, se compromete a proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia: comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, estableciendo la política de la calidad, asegurando que se establecen los objetivos de la calidad, llevando a cabo las revisiones por la dirección y asegurando la disponibilidad de recursos.

7.2. Enfoque al cliente

La alta dirección del colegio Militar comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”, para la presentación de servicio educativo en los niveles educación inicial, básica,

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 15 de 28	

bachillerato en ciencias y técnico, asegura que los requisitos del cliente se determinen y cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.

7.3. Política de la calidad

La política de calidad se propone en la sección 2.3 de este manual de la calidad, la misma que la dirección debe asegurarse de que:

- Es adecuada al propósito la institución.
- Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad
- Proporciona un marco de referencia adecuado para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Es comunicad y comprendida por el personal y es revisada para su continua adecuación.

7.4. Planificación

7.4.1. Objetivo de la calidad

La alta dirección del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” debe asegurarse que los objetivos de calidad que se propone en este manual en la sección 2.4 deben ser medibles y coherentes con la política de la institución.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 16 de 28	

7.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad

La dirección del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” para asegurar que la planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos tanto del cliente como de la norma la Norma ISO 9001:2008. Además se debe mantener la integridad del SGC cuando se planifiquen e implementen cambios en el mismo.

7.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

7.5.1. Responsabilidad y autoridad

En el organigrama funcional se definen los niveles de autoridad y responsabilidad en el SGC. (Ver Organigrama).

7.5.2. Representante de la dirección

El director y el Comité de Calidad nombran al Representante de la Dirección (RD) quien tiene la responsabilidad y autoridad para diseñar, desarrollar, mantener y mejorar los procesos del SGC y asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la institución.

7.5.3. Comunicación interna

La dirección del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” deben definir canales adecuados para asegurar que la comunicación se efectúa de manera eficaz y que fluya a través de toda la institución. Los canales

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 17 de 28	

de comunicación involucran: actas, circulares, memorandos, cartas comerciales, folletos, correo electrónico, etc.

7.6. Revisión por la dirección

La dirección del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” debe ejecutar las revisiones del sistema de gestión de calidad mínimo una vez al año, para asegurarse que es conveniente, adecuado y efectivo. La revisión debe incluir la evaluación del desempeño del colegio y de oportunidades de mejora, así como la necesidad de efectuar en el sistema de gestión de la calidad incluyendo la política y los objetivos de calidad.

8. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

8.1. Provisión de recursos

El Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” identifica y provee los recursos esenciales para implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad, es incluye los recursos para la mejora continua y la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de los requisitos.

8.2. Recursos humanos

El Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” debe reclutar, seleccionar, inducir y ubicar al personal idóneo de acuerdo al perfil profesional requerido, con la finalidad de asegurar que sus conocimientos, habilidades y experiencia,

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 18 de 28	

contribuyan a la obtención de un servicio de calidad que satisfaga los requerimientos de estudiantes, padres de familia y usuarios en general.

8.3. Infraestructura

Esta prestigiosa institución Militar cuenta con una infraestructura académica y física necesaria, tiene un funcional edificio propio, posee aulas con capacidad para albergar a treinta cadetes por paralelo, posee laboratorios para apoyar la formación en los ámbitos de la Informática, Física, Ciencias Naturales, Química e Inglés, un restaurante escolar, canchas polideportivas, servicios sanitarios, patios, áreas verdes, así como también la institución cuenta con oficinas suficientes para el desarrollo de las labores administrativas y una sala de profesores.

8.4. Ambiente de trabajo

La institución educativa debe asegurar que el ambiente de trabajo coadyuve en el logro de la conformidad de los requisitos de servicio para los clientes, teniendo en cuenta el orden, limpieza control de ruido e iluminación.

9. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

9.1. Planificación de la realización del producto

El colegio militar plantar y desarrollo los procesos necesarios para la prestación de servicio, los mismos que deben ser coherentes con los requisitos de otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 19 de 28	

9.2. Procesos relacionados con el cliente

9.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

El Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” deberá determinar los requisitos del cliente, requisitos legales, reglamentarios aplicables al servicio o cualquier requisito adicional que la institución considere necesario.

9.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

El Colegio Militar “Trcn. Para asegurarse de:

- Los requisitos del servicio estas definidos
- Las diferencias de los requisitos del servicio están resulta,
- Y que el colegio puede cumplir con los requisitos del servicio.

9.3. Comunicación con el cliente

La institución determina e implementa disposiciones eficaces para comunicación de los clientes para:

- Proporcionar información del servicio.
- La retroalimentación del cliente, incluidas sus quejas.

9.4. Diseño y Desarrollo

Esta clausura en su totalidad no aplica para el Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” (ver sección 3.2)

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 20 de 28	

9.5. Compras

El Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” deberá asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización deberá evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización, debe establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.

9.6. Producción y prestación del servicio

9.6.1. Control de la prestación del servicio

Las áreas involucradas en los procesos que son parte del alcance del sistema del manual de calidad del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” deben planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas que son:

- Disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- Disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- Uso del equipo apropiado,
- Implementación del seguimiento y de la medición, y
- Actividades de liberación, entrega y posteriores a esta entrega.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 21 de 28	

9.6.2. Validación de los procesos de la prestación del servicio

El Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” debe validar los procesos de prestación de servicio, cuando la prestación de servicios no puede verificarse mediante seguimiento o medición y, por consecuencia las deficiencias aparezcan luego q se haya prestado el servicio. Las disposiciones que debe establecer la institución cuando sea aplicable son:

- Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- Aprobación de los equipos y la calificación del personal,
- Uso de métodos y procedimientos específicos,
- Requisitos de los registros y
- Revalidación.

9.6.3. Identificación y trazabilidad

En el Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” deberá identificar la trazabilidad mediante el archivo de los registros del proyecto educativo institucional, de la planeación estratégica, el rendimiento académico de los estudiantes, la documentación relacionada con los estudiantes se debe identificar por orden alfabético y por grado.

9.6.4. Propiedad del cliente

La institución debe cuidar los bienes de que son propiedad del cliente, como es su documentación original, mientras este bajo su control o estén siendo utilizadas por la misma, si cualquier bien que sea del

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 22 de 28	

cliente se deteriora de tiene q notificar de ello al cliente y mantener registros.

9.6.5. Preservación del servicio

El Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. Según sea aplicable, la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un servicio.

9.7. Control de los equipos de seguimiento y de medición

Esta clausura en su totalidad no aplica para el Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” (ver sección 3.2)

10. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

10.1. Generalidades.

El Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 23 de 28	

10.2. Seguimiento y medición

10.2.1. Satisfacción del cliente

El Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” deberá realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la institución. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

10.2.2. Auditoría interna

El colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” debe realizar auditorías periódicas según lo documentado en el procedimiento CMLG-PAI-04 Auditorías Internas. Ver anexo 4. Las auditorías internas determinarán si el SGC:

- Hay conformidad entre las disposiciones planificadas con los requisitos de la Norma Internacional.
- Implementada y se mantiene de forma eficaz.

10.2.3. Seguimiento y medición de los procesos

El colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea lo

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 24 de 28	

documentado en el procedimiento CMLG-PACP-05 de Acciones correctiva y preventivas ver el anexo 5.

10.2.4. Seguimiento y medición del servicio.

El Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” deberá medir y hacer un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente.

La prestación del servicio al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

10.3. Control del producto no conforme

El colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” identifica el servicio no conforme de acuerdo con las necesidades de los clientes, para su control se elabora el procedimiento CMLG-PNC-03 Procedimiento no conformidades y reclamaciones. Ver anexo 3. El cual previene el uso y la entrega no intencional, las responsabilidades y autoridades para el tratamiento del servicio no conforme.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 25 de 28	

10.4. Análisis de datos

El Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” a través de los responsables de procesos del sistema de gestión de calidad recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad por ello se debe incluir los datos de resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- Satisfacción del cliente
- Conformidad con los requisitos del servicio.
- Características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Proveedores

10.5. Mejora

10.5.1. Mejora continua

El Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 27 de 28	

10.5.2. Acciones correctivas

En colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” para eliminar definitivamente la causa de la no conformidad, se elabora un procedimiento CMLG-PACP-05 Acciones correctivas y preventivas en el cual esta diseñado para el manejo de acciones correctivas que surgen como solución a los problemas reales detectados en la institución. Ver anexo 5.

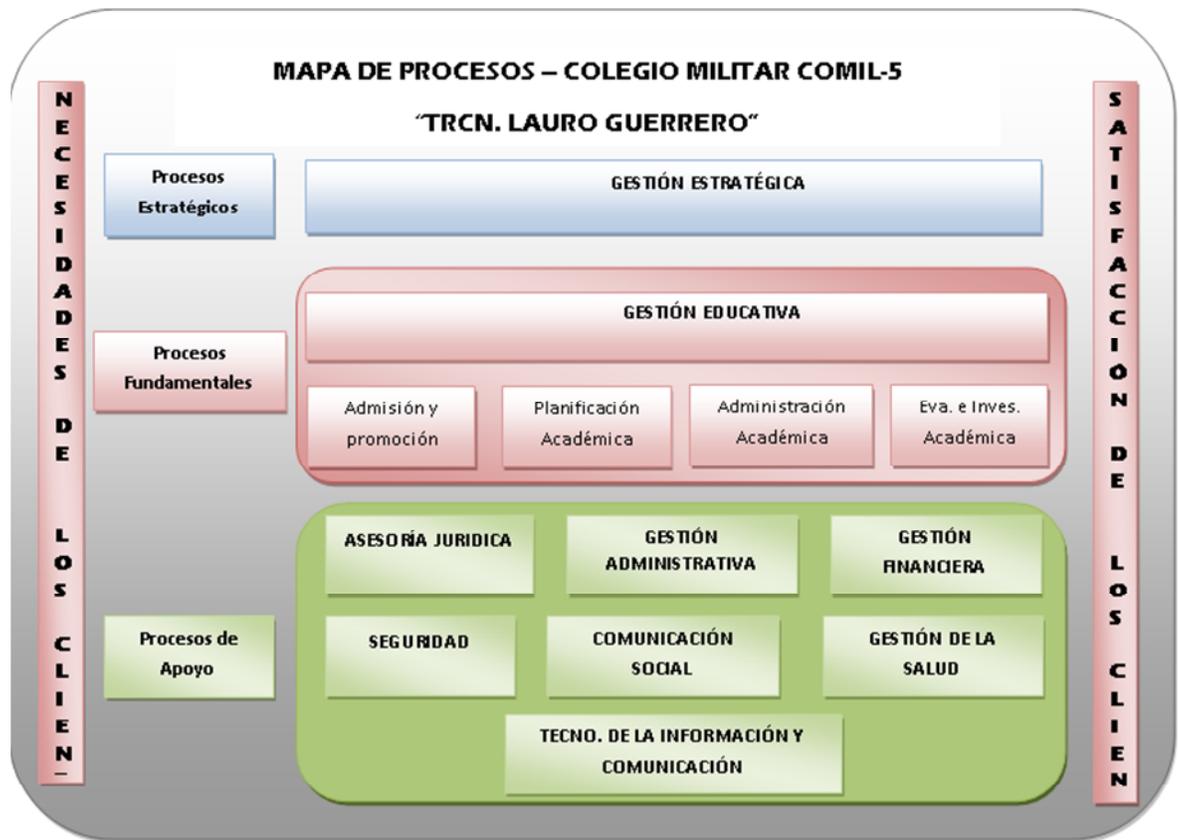
10.5.3. Acciones preventivas

En Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” se deben tomar medidas preventivas para evitar las causas de las no conformidades potenciales y eliminar el riesgo de que ocurra el mismo, se elabora un procedimiento CMLG-PACP-05 Procedimiento Acciones correctivas y preventivas, en el que está definido las actividades para tomar dichas acciones. Ver anexo 5.

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Manual de la calidad	Código: CMLG-MC-01
		Versión: 01
		Fecha: 2010-11-16
	Páginas: 27 de 28	

11. Anexo

Mapa de Procesos del Colegio



	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para control de documentos	Código: CMLG-PCD-01
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: Portada	

CMLG-PCD-01: PRODECIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

COPIA CONTROLADA	N°.....
NO CONTROLADA	
DESTINATARIO: FECHA ENTREGA:/...../	

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para control de documentos	Código: CMLG-PCD-01
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 1 de 7	

HISTORICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta núm.	Aprobado

Elaborada: Por	Revisado: Comité de Calidad	Aprobado: Gerencia/Dirección
Firma:	Firma:	Firma:

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para control de documentos	Código: CMLG-PCD-01
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 2 de 7	

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS
4. LISTA DE DISTRIBUCIÓN
5. DEFINICIONES
6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
7. IDENTIFICACIÓN
8. DOCUMENTOS APLICABLES
9. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO
10. ANEXOS

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para control de documentos	Código: CMLG-PCD-01
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 3 de 7	

1. OBJETO

Definir el procedimiento para controlar de todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en el Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero”, en lo que se refiere a elaboración, revisión, aprobación, distribución, codificación y eliminación de los mismos, garantizando que se encuentren las ediciones actualizadas en los puntos en los cuales se realizan las actividades fundamentales para el funcionamiento efectivo de del SGC

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los registros obligatorios y opcionales del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero”.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9000:2005 Concepto y Vocabulario

Norma ISO 9001:2008 Requisitos

Manual de la Calidad

Procedimiento para elaborar documentos

4. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

El procedimiento de Procedimiento para control de documentos debe ser distribuido a los siguientes cargos:

- a) Rector
- b) Vicerrector

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para control de documentos	Código: CMLG-PCD-01
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 4 de 7	

- c) Secretario de Docencia
- d) Representante de la Dirección
- e) Secretarías

5. DEFINICIONES

Aprobación.- Autorización para la distribución y aplicabilidad de un documento (darle legalidad al documento) por la persona idónea que tenga la autoridad sobre los recursos para poder implementar el documento.

Documento.- Es toda información perteneciente al sistema de calidad que se registre y almacene en papel, en vídeo, en cinta magnética o en cualquier otro medio. Puede ser la descripción de un proceso, procedimiento o actividad/tarea, que se puede ver mediante diagramas de flujo, tablas, figuras, planos, videos, fotografías, muestras físicas, entre otras.

Documento obsoleto.- Es cualquier documento del Sistema de Gestión de la Calidad cuya fecha de **revisión** sea anterior a la fecha de revisión del mismo documento que se encuentra en el sitio web del Sistema de Gestión de la Calidad de la Carrera.

Documentos externos.- Son los generados por organismos externos a la organización los cuales exigen condiciones que debe cumplir la Institución Educativa Integrado Joaquín González Camargo para el normal desarrollo del sistema de calidad.

Documentos internos.- Son los generados (elaborados) e implementados dentro de la organización para interactuar directamente en el sistema de calidad.

Procedimiento.- Forma específica de llevar a cabo un proceso, estos pueden ser documentados o no.

Instructivo.- Documento de mayor detalle y precisión que define la forma de llevar a cabo las actividades o procesos. Este documento siempre será parte de un documento.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para control de documentos	Código: CMLG-PCD-01
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 5 de 7	

Revisión.- Verificar que lo documentado coincida con la realidad y viceversa, dicha revisión es ejercida por la persona idónea que conozca sobre el proceso / actividad documentado para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del documento objeto del control, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad establecido.

6. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Rector es responsable de aprobar la documentación relativa al Manual de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los responsables de cada procedimiento son responsables de aprobar la documentación relativa a los procedimientos que administran, así como también los registros y formularios derivados del mismo.

El Representante de la Dirección es responsable de:

- Controlar la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad manteniéndolos identificados.
- Revisar y actualizar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad cuando sea necesario.
- Coordinar las solicitudes de modificación de los documentos.
- Realizar las modificaciones de los documentos de acuerdo a las solicitudes de los responsables de los procedimientos.

7. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica como **Procedimiento para control de documento.**

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para control de documentos	Código: CMLG-PCD-01
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 6 de 7	

8. DOCUMENTOS APLICABLES

El procedimiento de Procedimiento para control de documentos se aplica a todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio:

- a) Manual de Calidad
- b) Procedimiento documentados
- c) Instructivos de trabajo
- d) Formularios y/o registros

9. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

N°	Actividad	Responsable	Documento
1	Identificar la necesidad de crear un documento	Cualquier persona	
2	Recopilar la información necesaria para generar un documento prototipo	Líder de Proceso	
3	Elaborar el documento preliminar	Líder de proceso	Documento prototipo
4	Aprobar el documento preliminar	Rector, Consejo académico, consejo directivo	Acta de aprobación del documento, formato de solicitud y/o modificación del documento
5	Comunicar el documento aprobado	Líder de Proceso; coordinador de calidad	Actas de entrega, formato de difusión de documentos, reportes de entrega vía mail
6	Apropiar y usar el documento	Funcionarios	
7	Revisar el documento	Equipo de calidad	Acta de revisión, informe de revisión por la dirección
8	Cambiar el documento (si aplica volver a la actividad 3)	Equipo de calidad/líder de proceso	Prototipo de documento
9	Determinar si el documento es obsoleto	Coordinación de Calidad/Líder de proceso	
10	Identificar el documento y proceder de acuerdo a lo estipulado en las tablas de retención documental.	Líder de Proceso/Coordinador de calidad	Tablas de retención documental

10. ANEXOS

No aplica

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para Control de Registros	Código: CMLG-PCR-02
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: Portada	

CMLG-PCR-02: PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS

COPIA CONTROLADA	N°.....
NO CONTROLADA	
DESTINATARIO: FECHA ENTREGA:/...../	

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para Control de Registros	Código: CMLG-PCR-02
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 1 de 8	

HISTORICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta núm.	Aprobado

Elaborada: Por	Revisado: Comité de Calidad	Aprobado: Gerencia/Dirección
Firma:	Firma:	Firma:

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para Control de Registros	Código: CMLG-PCR-02
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 2 de 8	

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
6. IDENTIFICACIÓN
7. PROCEDIMIENTO
 - 7.1. Creación de los registros de calidad
 - 7.2. Actualización y Llegado de los registros
 - 7.3. Control de los registros
 - 7.3.1. Identificación
 - 7.3.2. Almacenamiento
 - 7.3.3. Recuperación
 - 7.3.4. Protección
 - 7.3.5. Disposición
8. ANEXOS

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Control de Registros	Código: CMLG-PCR-02
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 3 de 8	

1. OBJETO

Establecer y especificar los lineamientos sobre elaboración, presentación, codificación y control de registros, necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad. del Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”.

2. ALCANCE

Aplica a todos los registros obligatorios y opcionales del sistema de gestión de calidad. del Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”.

3. REFERENCIAS

Norma ISO 9000:2005 INEN – SGC Concepto y Vocabulario

Norma ISO 9001:2008 INEN – SGC Requisitos

Manual de la Calidad

Procedimiento para elaborar documentos

4. DEFINICIONES

Registros de Calidad.- Documento que proporcionan resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas.

Distribución.- Procesos que reciben los datos recopilados en los registros.

Almacenamiento.- Soporte de almacenamiento de archivo de los registros.

Clasificación.- Es la acción o efecto de ordenar los registros de acuerdo con la procedencia, el proceso, actividad, el periodo, fecha.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Control de Registros	Código: CMLG-PCR-02
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 4 de 8	

Protección.- Lugar adecuado para la conservación de registros y no se puedan alterar.

Recuperación.- Obtener los registros.

Disposición.- Destino que tiene el registro activo, inactivo, destruido

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Representante de la Dirección será el responsable de establecer, controlar y modificar todos los registros correspondientes al sistema de calidad. La responsabilidad de aprobar este procedimiento es el Rector de la institución. La responsabilidad de cumplir este procedimiento es de todo el personal que utiliza registros de la calidad y que forma parte del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero”.

6. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica como **Procedimiento para control de registro.**

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Creación de los registros de calidad

Cada registro es confeccionado y/o generado por los usuarios del Sistema de Gestión y de acuerdo a los procedimientos establecidos del sistema, tanto los administrativos como los de control.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Control de Registros	Código: CMLG-PCR-02
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 5 de 8	

7.2. Actualización y llegada de los registros

La actualización y llenado de registros serán realizados por cada responsable de los mismos de acuerdo a lo que estipule los procedimientos administrativos y de control que le sean aplicables.

7.3. Control de los registros

El control registros es responsabilidad de los administradores de los procesos, el mismo que sirve para evidenciar el cumplimiento de los requisitos definidos por el SGA de la institución.

7.3.1. Identificación

Los registros de la calidad se identifican, dependiendo del caso, inequívocamente mediante nombre, fecha, estado de revisión y número secuencial si aplica. Para facilitar la identificación de todos los registros del SGA se propone un formato para el control de registros (ver anexo I del control de registros), el cual se mantendrá debidamente actualizado.

7.3.2. Almacenamiento

El almacenamiento de cada registro se lo realizara de acuerdo a las necesidades por: códigos, nombres, órdenes, fechas, series, modelos, colores, los registros quedaran almacenados en carpetas o archivadores y en sitios adecuados que evitan su deterioro, daño, pérdida y garantizan su fácil acceso. Estos registros quedarán sujetos a disposición del responsable del procedimiento que originó el registro.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Control de Registros	Código: CMLG-PCR-02
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 6 de 8	

7.3.3. Recuperación

El responsable del procedimiento que originó los registros, deberá tener accesible e identificable los registros históricos y actuales, que permita una ágil recuperación por medios escritos y tomando en cuenta su generación: diaria, mensual, anua, tanto aquellos que estén en formato de papel (en carpetas físicas) como aquellos que se encuentran en formato digital.

7.3.4. Protección

Los responsables de almacenamiento de los registros se encargan de seleccionar una zona debidamente acondicionada, disponibilidad de muebles que almacenen a los registros de la calidad para que sean protegidos con respecto al polvo, el agua, fuego, humedad y libres de plagas.

7.3.5. Disposición

En el formato del registro de calidad se indica el tiempo de permanencia de cada registro, el cual deberá ser guardado por dicho periodo por la persona responsable de dicho registro, y cuando haya expirado el plazo de vigencia del documento, el encargado del registro deberá eliminar aquellos registros que han expirado en el plazo indicado.

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para Control de Registros	Código: CMLG-PCR-02
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 7 de 8	

8. ANEXOS

Anexo A formularios

Anexo A1 FOR-001-CMLG-PCR-02 LISTA MAESTRA DE LOS REGISTROS DE CALIDAD.

Anexo A2 FOR-002-CMLG-PCR-02 RUBRICAS AUTORIZADAS.

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento de Producto/Servicio no conforme	Código: CMLG-PNC-03
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: Portada	

CMLG-PNC-03: PROCEDIMIENTO DE
PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

COPIA CONTROLADA	N°.....
NO CONTROLADA	
DESTINATARIO: FECHA ENTREGA:/...../	

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento de Producto/Servicio no conforme	Código: CMLG-PNC-03
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 1 de 7	

HISTORICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta núm.	Aprobado

laborada: Por	Revisado: Comité de Calidad	Aprobado: Gerencia/Dirección
Firma:	Firma:	Firma:

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento de Producto/Servicio no conforme	Código: CMLG-PNC-03
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 2 de 7	

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
6. IDENTIFICACIÓN
7. PROCEDIMIENTO
 - 7.1. Identificación del producto/servicio no conforme
 - 7.2. Tratamiento y disposición
 - 7.3. Acción requerida
 - 7.4. Seguimiento al tratamiento y/o solución
 - 7.5. Control y seguimiento al proceso
8. ANEXOS

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento de Producto/Servicio no conforme	Código: CMLG-PNC-03
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 3 de 7	

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades necesarias para la identificación del servicio educativo que no sea conforme con los requisitos establecidos y de esta manera minimizar el impacto generado en el cliente al presentarse la no conformidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia en el manejo y tratamiento de los servicios educativos no conformes identificados en el Sistema de Gestión del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero”.

3. REFERENCIAS

Este procedimiento tiene las siguientes referencias:

Norma ISO 9000:2005 Conceptos y vocabularios

Norma ISO 9001:2008 Requisitos.

Norma ISO 9004:2000 SGC Directrices para la mejora del desempeño.

Manual de Calidad.

4. DEFINICIONES

Manual de la calidad.- Es un documento donde se especifican la misión y visión de una empresa con respecto a la calidad así como la política de la calidad y los objetivos que apuntan al cumplimiento de dicha política.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento de Producto/Servicio no conforme	Código: CMLG-PNC-03
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 4 de 7	

No conformidad.- Incumplimiento de un requisito (**fuelle: Norma ISO 9000:2005**)

Requisito.- Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (**fuelle: Norma ISO 9000:2005**).

Servicio no conforme.- Servicio que no cumple con los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad de elaborar este procedimiento es del Responsable de la Calidad. La responsabilidad de revisar este procedimiento es del Comité de Calidad. La responsabilidad de aprobar este procedimiento es del Rectorado de la Institución La responsabilidad de cumplir con este procedimiento es de todo el personal que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

6. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica como **procedimiento de producto/servicio no conforme**.

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Identificación del producto/servicio no conforme

El personal involucrado, funcionarios del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” que detecte una no conformidad, debe registrarla en el formato de registro y tratamiento del producto/servicio no conforme código: FOR-003-CMLG-PNC-03 y

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento de Producto/Servicio no conforme	Código: CMLG-PNC-03
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 5 de 7	

transmitirla al coordinador de calidad, el cual dará conocimiento al líder del proceso involucrado. Se evaluar la no conformidad por parte de los implicados conjuntamente con el coordinador de calidad.

7.2. Tratamiento y disposición

Los responsables del proceso junto con la persona que detecto la falla, evalúan la no conformidad y determinan la acción pertinente que se debe tomar para corregir y prevenir una nueva no conformidad utilizada en el formato de registro y tratamiento del producto/servicio no conforme FOR-003-CMLG-PNC-03.

7.3. Acción requerida

Determinar por parte de los responsables del tratamiento dado a la no conformidad, si se requiere una acción preventiva o correctiva. CMLG-PACP-05.

7.4. Seguimiento al tratamiento y/o solución

El líder del proceso involucrado conjuntamente con el coordinador de calidad, realiza un seguimiento al resultado obtenido del tratamiento dado a la no conformidad con el fin de establecer si ya fue eliminada la no conformidad mediante una nueva verificación, el tiempo y la efectividad del tratamiento y/o solución mediante Visto Bueno por parte de los antes mencionados, en el formato de registro y registro y tratamiento del producto no conforme FOR-003-CMLG-PNC-03.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento de Producto/Servicio no conforme	Código: CMLG-PNC-03
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 6 de 7	

7.5. Control y seguimiento al proceso

El coordinar de calidad elabora un informe mensual consolidado acerca de los productos y servicios no conforme atendidos en el cual se presentan las estadísticas pertinentes y se envía una copia al rector de la institución para ser tenido en cuenta en su revisión gerencial.

8. ANEXOS

Anexo A formularios

Anexo A1 FOR-003-CMLG-PNC-02 REGISTRO DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME.

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para Auditoria Internas	Código: CMLG-PAI-04
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 1 de 11	

CMLG-PAI-04: PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS INTERNAS

COPIA CONTROLADA	N°.....
NO CONTROLADA	
DESTINATARIO: FECHA ENTREGA:/...../	

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para Auditoria Internas	Código: CMLG-PAI-04
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
Páginas: 1 de 11		

HISTORICO DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Acta núm.	Aprobado

Elaborada: Por	Revisado: Comité de Calidad	Aprobado: Gerencia/Dirección
Firma:	Firma:	Firma:

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para Auditoria Internas	Código: CMLG-PAI-04
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 2 de 11	

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
6. IDENTIFICACIÓN
7. PROCEDIMIENTO
 - 7.1. Plan de Auditoría Interna
 - 7.1.1. Difusión del Plan de Auditoría
 - 7.2. Perfil del Auditor Interno de calidad
 - 7.3. Preparación de las Auditorias
 - 7.4. Realización de la Auditoria.
 - 7.5. Informes de Auditorias
 - 7.6. Seguimiento de las Acciones Correctivas/Preventivas
8. ANEXOS

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Auditoria Internas	Código: CMLG-PAI-04
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 3 de 11	

1. OBJETO

Definir el procedimiento para realizar las auditorías internas de calidad en el Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero”, con el propósito de verificar la adecuación, la aplicación y el mantenimiento de la eficacia de los procesos del sistema de gestión de la calidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los procesos que forman parte del sistema de gestión de la calidad del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero”.

3. REFERENCIAS

Este procedimiento se ampara en las siguientes referencias:

Norma ISO 9000:2005 Conceptos y vocabularios

Norma ISO 9001:2008 Requisitos.

Manual de Calidad

Procedimiento para elaborar documentos

4. DEFINICIONES

Sistema de Gestión de la Calidad.- La estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la gestión de la calidad.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Auditoria Internas	Código: CMLG-PAI-04
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 5 de 11	

Auditoría de calidad.- Examen sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoría y evaluarla de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. **(fuente: Norma ISO 9000:2005)**

Auditor de Calidad.- Profesional calificado para efectuar auditorias de la calidad.

No conformidad.- Incumplimiento de un requisito **(fuente: Norma ISO 9000:2005)**

Equipo Auditor.- Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

Usuario.- Entendiéndose éste como la persona o personas, instituciones o comunidad que son beneficiarios de un resultado de una serie de actividades generadas en un proceso.

No-Conformidad Mayor.- Ausencia de un elemento exigido por la norma, falta de implementación de un procedimiento del Sistema de Calidad. Se considera también a cualquier problema que cause impacto dentro de la calidad del producto o servicio entregado al cliente.

No-Conformidad Menor.- Deficiencia aislada en cuanto al cumplimiento de un requisito de la norma, se caracteriza por casos aislados de debilidades en el Sistema de la Calidad y la necesidad de pequeños ajustes en la adecuación o en la implementación del procedimiento.

Programa de auditoría.- Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Auditoria Internas	Código: CMLG-PAI-04
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 5 de 11	

Plan de auditoría.- Planificación general de una auditoría interna que se realizará en un período determinado.

Verificar.- Confirmar mediante la aportación de evidencia objetiva que se han cumplido los requisitos especificados.

Informe de Auditoría Interna.- Este registro de formato libre, presenta las generalidades del plan de auditoría y luego detalla las no conformidades y observaciones establecidas durante el examen.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Rector es responsable de aprobar del plan anual de auditoría, y revisar los resultados de las auditorías.

El representante de la dirección es responsable de la preparación del plan anual de auditorías, de la planificación y seguimiento de todas las auditorías, apoyar a los responsables de los procesos dónde se encuentren no conformidades durante las auditorías, verificar la implementación de las acciones correctivas definidas, programar y archivar los informes de las auditorías.

El auditor interno es responsable de representar, presentar el equipo auditor, además son responsables de cumplir con los objetivos y ejecutar la auditoría, comunicar y clarificar los requisitos de la auditoría, planificar y ejecutar las responsabilidades asignadas en forma efectiva y eficiente.

El auditado es responsable de proporcionar evidencia objetiva, colaborar con la auditoría interna de su área y facilitar cualquier información al auditor para el buen

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Auditoria Internas	Código: CMLG-PAI-04
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 6 de 11	

desarrollo de la auditoria. El auditado es responsable de fijar el plazo para las acciones correctivas y/o preventivas, guiándose por los resultados del informe que entregue el auditor líder.

6. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica como **procedimiento para auditorías internas**.

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Plan de Auditoría Interna

La planificación de las auditorías internas del sistema de gestión de calidad, la realiza el representante de la dirección y es aprobado por el Rector de la Institución, el plan de auditoría describe los procesos/actividades, objetivo, alcance, criterios, la fecha, hora, lugar de la auditoria, auditado y el equipo auditor, esta información se registra en el formulario del plan de auditoría interna. FOR-004-CMLG-PAI-04.

7.1.1. Difusión del Plan de Auditoría

La difusión del plan de auditorías para el siguiente año las dará a conocer el representante de la dirección una vez aprobado por el Rector del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero” mediante e-mail y publicación en el sitio web.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Auditoria Internas	Código: CMLG-PAI-04
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 7 de 11	

7.2. Perfil del Auditor Interno de calidad

La selección del personal que va a realizar Auditorías Internas de Calidad, se registran en el formato de Evaluar Auditores Interno FOR-006-CMLR-PAI-04; y se efectúa de acuerdo a parámetros establecidos como:

- Educación: Nivel profesional o técnico
- Experiencia: Tener como mínimo un año de experiencia en el sector educativo.
- Habilidades:
 - Liderazgo: Capacidad de dirigir la entrevista
 - Empatía: Capacidad para el desarrollar la auditoria de manera cordial
- Responsabilidades:
 - Elaborar el plan de auditorias
 - Revisar previamente la documentación relacionada con el sistema de gestión de la calidad.
 - Preparar los documentos necesarios para la realización de la auditoria.
 - Efectuar las reuniones de apertura y cierre de la auditoria.
 - Elaborar las conclusiones de la auditoria.

El perfil del auditor se registra en el formato de Evaluar Auditores Internos FOR-006-CMLG-PAI-04.

7.3. Preparación de las Auditorias

Los auditores deberán establecer el alcance y deberán contactarse con el responsable o responsables del proceso para establecer la fecha y hora de inicio de la auditoria, con 5 días hábiles de anticipación. Estos datos serán actualizados

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Auditoria Internas	Código: CMLG-PAI-04
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 8 de 11	

en el plan anual de auditorías y cada actualización será comunicada vía e-mail a los auditados. La preparación del plan de la auditoría quedará disponible en el registro de planificación del plan de auditoría confeccionado del acuerdo al formulario de plan de auditoría interna. FOR-005-CMLG-PAI-04. EL responsable de este registro es representante de la dirección.

7.4. Realización de la Auditoria.

El auditor interno al momento de realizar auditoria, será el será el encargado de realizar las preguntas y el auditor ayudante (si lo hubiese) podrá hacer sugerencias. Se examinarán solamente evidencias objetivas, (que se puede verificar), evitando las impresiones subjetivas y las conclusiones no contrastadas.

El Auditor deberá ir registrando las observaciones y las posibles no conformidades al formulario FOR-003-CMLG-PNC-03. En el caso de encontrar una posible no conformidad, posteriormente se la investigará más profundamente para confirmarla y averiguar si es fortuita o sistemática, e identificar su causa y efecto de acuerdo al procedimiento de acciones preventivas y correctivas CMLG-PNC-02. Se debe tener en cuenta todos los detalles posibles sobre los aspectos comprobados y las deficiencias detectadas.

Los formularios de auditorías internas FOR-007-CMLG-PAI-04 deberán quedar archivadas en una carpeta accesible y disponible por el representante de la dirección de la institución.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Auditoria Internas	Código: CMLG-PAI-04
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 9 de 11	

7.5. Informes de Auditorias

El equipo auditor debe elaborar el informe de auditoría y considerar las observaciones y/o no conformidades detectadas y registradas en el formulario de auditoría interna FOR-007-CMLG-PAI-04.

Todos los registros de auditorías internas generados serán almacenados por el representante de la Dirección, quien deberá presentárselos a la Dirección para que firme y los apruebe. Luego de la firma de los registros de auditorías internas por el Director, éstos serán archivados en una carpeta accesible y disponible por el representante de la dirección.

7.6. Seguimiento de las Acciones Correctivas/Preventivas

En el caso de presentarse de no conformidades durante la auditoría interna, el auditor interno deberá registrarlas en el registro de auditorías internas, y posteriormente el representante de la dirección deberá darles seguimiento de acuerdo al procedimiento de acciones preventivas y correctivas CMLG-PACP-05.

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para Auditoria Internas	Código: CMLG-PAI-04
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 10 de 11	

8. ANEXOS

Anexo A formularios

Anexo A1: FOR-004-CMLG-PAI-04 REGISTRO PARA UN PLAN ANUAL DE AUDITORIA INTERNA.

Anexo A2: FOR-005-CMLG-PAI-04 REGISTRO PARA UN PLAN DE AUDITORIA.

Anexo A3: FOR-006-CMLG-PAI-04 REGISTRO EVALUAR AUDITORES INTERNOS

Anexo A4: FOR-007-CMLG-PAI-04 REGISTRO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA.

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para Acciones Correctivas/Preventivas	Código: CMLG-PACP-05
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 1 de 8	

CMLG-PACP-05: PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES
CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

COPIA CONTROLADA	N°.....
NO CONTROLADA	
DESTINATARIO: FECHA ENTREGA:/...../	

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para Acciones Correctivas/Preventivas	Código: CMLG-PACP-05
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
Páginas: 1 de 8		

HOJA DE MODIFICACIÓN

Núm. Revisión	Tipo de modificación	Revisado	Aprobado	Fecha

Elaborada: Por	Revisado: Comité de Calidad	Aprobado: Gerencia/Dirección
Firma:	Firma:	Firma:

	Colegio Militar Comil-5 "Trcn. Lauro Guerrero"	
	Procedimiento para Acciones Correctivas/Preventivas	Código: CMLG-PACP-05
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 2 de 8	

ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. REFERENCIAS
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
6. IDENTIFICACIÓN
7. PROCEDIMIENTO
 - 7.1. Identificación del producto/servicio no conforme
 - 7.2. Tratamiento y disposición
 - 7.3. Acción requerida
 - 7.4. Seguimiento al tratamiento y/o solución
 - 7.5. Control y seguimiento al proceso
8. ANEXOS

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Acciones Correctivas/Preventivas	Código: CMLG-PACP-05
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 3 de 8	

1. OBJETO

El propósito de este procedimiento es establecer la forma en que se propondrán, ejecutarán y verificarán la eficacia de las acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de las no conformidades reales y potenciales, que se presenten en el Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero”

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los procesos del sistema de gestión de la calidad del Colegio Militar “Trcn. Lauro Guerrero”

3. REFERENCIAS

Este procedimiento se ampara en las siguientes referencias:

Norma ISO 9000:2005 Conceptos y vocabularios

Norma ISO 9001:2008 SGC

Requisitos Manual de Calidad

Procedimiento para elaborar documentos

4. DEFINICIONES

Sistema de Gestión de la Calidad.- La estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la gestión de la calidad.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Acciones Correctivas/Preventivas	Código: CMLG-PACP-05
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 4 de 8	

Acción correctiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable. **(fuente: Norma ISO 9000:2005)**

Acción preventiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. **(fuente: Norma ISO 9000:2005)**

Auditor.- Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría. **(fuente: Norma ISO 9000:2005)**

No conformidad.- Incumplimiento de un requisito **(fuente: Norma ISO 9000:2005)**

Equipo Auditor.- Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

Usuario.- Entendiéndose éste como la persona o personas, instituciones o comunidad que son beneficiarios de un resultado de una serie de actividades generadas en un proceso.

No-Conformidad Mayor.- Ausencia de un elemento exigido por la norma, falta de implementación de un procedimiento del Sistema de Calidad. Se considera también a cualquier problema que cause impacto dentro de la calidad del producto o servicio entregado al cliente.

No-Conformidad Menor.- Deficiencia aislada en cuanto al cumplimiento de un requisito de la norma, se caracteriza por casos aislados de debilidades en el Sistema de la Calidad y la necesidad de pequeños ajustes en la adecuación o en la implementación del procedimiento.

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Acciones Correctivas/Preventivas	Código: CMLG-PACP-05
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 5 de 8	

Programa de auditoría.- Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de auditoría.- Planificación general de una auditoría interna que se realizará en un período determinado.

Queja.- Reclamo emitido por el cliente de manera documentada o no documentada mediante la cual se manifiesta una no conformidad.

Corrección.- Acción tomada para eliminar la no conformidad detectada.

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El Representante de la Dirección es responsable de efectuar el seguimiento de la solución de las acciones correctivas y/o preventivas, considerando que todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la institución deben ser auditados al menos una vez al año, el mismo que debe ser presentado y aprobado en el Comité de Calidad.

6. IDENTIFICACIÓN

Este procedimiento se identifica como **procedimiento para Acciones Correctiva/Preventivas..**

7. PROCEDIMIENTO

Se pretende dar seguimiento a la o las acciones tomadas para corregir una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. Los insumos para este proceso provienen

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Acciones Correctivas/Preventivas	Código: CMLG-PACP-05
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 6 de 8	

de las no conformidades registradas en el formulario FOR-003 (Ver procedimiento de control de producto no conforme CMLG-PNC-03).

7.1. Generalidades

La aplicación de las acciones correctivas/preventivas puede derivar en los siguientes puntos: Modificación de los procesos, tanto administrativos como académicos. Cambiar y/o modificar los procedimientos.

Si se dieran cambios en los procedimientos, instructivos y anexos, por motivo de alguna acción correctiva y preventiva, se deben registrar en el formulario de acciones preventivas y correctivas (FOR-008-CMLG-PACP-05), el representante de la dirección debe ser informado, que actuará de acuerdo al procedimiento de control de documentos CMLG-PCD-01 y de registros CMLG-PCR-02

7.2. Análisis de la causa raíz

Para identificar las causas que pueden estar ocasionando la no conformidad, se podrá utilizar un Diagrama de causa-efecto, lluvia de ideas o la técnica de los cinco (5) porqués. El representante de la Dirección deberá dejar registro de la causa en el registro de no conformidades FOR-003-CMLG-PNC-03.

7.3. Acción correctiva/preventiva

Identificada la causa raíz que origina la no conformidad, el responsable del proceso, propondrá una solución para la no conformidad. La solución puede ser una acción correctiva o preventiva que corrija la no conformidad y que la evite en

	Colegio Militar Comil-5 “Trcn. Lauro Guerrero”	
	Procedimiento para Acciones Correctivas/Preventivas	Código: CMLG-PACP-05
		Versión: 01
		Fecha: 2011-02-26
	Páginas: 6 de 8	

futuras ocasiones, el responsable del proceso deberá implementar la acción correctiva/preventiva a la brevedad.

El representante de la Dirección deberá dejar registro de la acción a tomar en el registro de no conformidades FOR-003-CMLG-PCN-03.

7.4. Verificación de la eficacia de la acción correctiva/preventiva

Implementadas las acciones preventivas o correctivas propuestas el representante de la dirección, realizara un seguimiento con el fin de verificar que la acción correctiva o acción preventiva propuesta haya sido implementada eficazmente dejará registro del cierre de la no conformidad liberándola y actualizando el registro de no conformidades FOR-003-CMLG-PCN-003. En caso negativo, que se presenten evidencias de que la acción no haya sido eficaz o aún no se haya implementado, se dejará registro en el formulario FOR-008-CMLG-PACP-005 correspondiente y se volverá a identificar la causa raíz de la no conformidad y establecer una segunda acción correctiva.

8. ANEXOS

Anexo A formularios

Anexo A1: FOR-008-CMLG-PACP-05 REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

ANEXOS A

FORMULARIOS PARA PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS



FORMULARIO

FOR-001-CMLG-PCR-02

LISTA MAESTRA DE REGITRO DE CALIDAD

Edición Nº 1

Página

Registro de calidad:		Tipo	Procedimiento al que pertenece	Almacenamiento	Tiempo de retención	Disposición final	Revisión		Estado de revisión	
Nombre	Código	E P	Codificación				Fecha	Nº pag.	C	NC
RESPONSABLE DEL CONTROL DE REGISTROS:					FIRMA:					

	FORMULARIO		FOR-002-CMLG-PCR-02
	RUBRICAS AUTORIZADAS		Edición N° 1
			Página
NOMBRES Y APELLIDOS	RUBRICA	DEPARTAMENTO	
RESPONSABLE DEL REGISTRO		FIRMA:	



FORMULARIO

FOR-003-CMLG-PNC-03

FORMATO

Edición N° 1

REGISTRO DE PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

Página:

ID	DESCRIPCIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME Y CAUSA	FECHA DE DETECCIÓN	QUIEN LO DETECTA	PERSONA DESIGNADA PARA CORREGIR	FECHA DE CORRECCIÓN	INSTRUCCIÓN DISPOSICIÓN FINAL EVIDENCIA	AUTORIZO	SITUACIÓN
RESPONSABLE DEL CONTROL DE REGISTROS:					FIRMA:			



FORMULARIO

FOR-004-CMLG-PAI-04

**FORMATO
REGISTRO PARA UN PLAN ANUAL DE AUDITORIA INTERNA**

Edición Nº 1

Página:

Año:

AREAS	PROCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM.	OCTUBRE	NOVIE.	DICE.
OBSERVACIONES:													
APROBACION AUDITOR LIDER													
APROBACION AUDITADO													



		FORMULARIO				FOR-005-CMLG-PAI-04
		FORMATO				Edición Nº 1
		REGISTRO PARA UN PLAN DE AUDITORIA				Página:
VIGENCIA DEL PROGRAMA:						
Fecha elaboración del plan:				Fecha aprobación del plan:		
OBJETIVO:				ALCANCE:		
CRITERIOS DE AUDITORIA:				AUDITORES:		
Fecha inicio:				Fecha fin:		
ACTIVIDADES A AUDITAR						
FECHA	HORA INICIO	HORA FIN	ACTIVIDAD	PERSONAS A AUDITAR	AUDITORES	LUGAR

	FORMULARIO			FOR-006-CMLG-PAI-02
	FORMATO REGISTRO EVALUAR AUDITORES INTERNOS			Edición N° 1
				Página:
FECHA:		NOMBRE DEL AUDITOR:		
EVALUACION No.:		PROCESO AUDITADO:		
PLANEACION DE LA AUDITORIA				
ASPECTO	VALORACION			OBSERVACION
	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	
Elaboró, socializó y ajustó el Plan de Auditorías con el auditado en los términos establecidos para tal fin?				
Preparó las herramientas para la ejecución in situ de la auditoría con anticipación? (incluye lista de verificación y formatos para el registro de información).				
La elaboración y preparación de las herramientas, permitió garantizar la eficacia de la auditoría.				
El auditor se esmeró por buscar información y profundizar en los criterios de auditoría durante su planificación?				
El equipo auditor se mostró interesado por preparar la auditoría en grupo, haciendo partícipes a todos sus integrantes?				
EJECUCION DE LA AUDITORIA				
El auditor inició la auditoría a la hora señalada?				
En la reunión de apertura, el auditor presentó con claridad el propósito, alcance de la auditoría y metodología a utilizar?				

Informó sobre los beneficios de la auditoría?				
En la entrevista, hizo introducción y aclaró el propósito de la misma?				
Se interesó en profundizar sobre un criterio particular?				
Expresó las inquietudes y preguntas con claridad?				
Demostró conocimiento y preparación previa del tema a entrevistar?				
Mantuvo el orden y la secuencia en la entrevista?				
Corroboró las respuestas del entrevistado con registros solicitados al azar y se interesó por ampliar en su contenido?				
Permitió hablar al entrevistado y lo escuchó con atención?				
Controló el tiempo de la entrevista y fue eficaz en su uso?				
Se mantuvo dentro del alcance de la entrevista?				
Manejó acertadamente situaciones divergentes o conflictivas?				
Se evidenció una adecuada coordinación del equipo de auditores?				
En el cierre, convocó a los participantes y agradeció su atención y colaboración?				
Sustentó con propiedad y seguridad los hallazgos presentados?				
Involucró la participación del auditado en la formulación de fortalezas y debilidades verificables adicionales?				

CIERRE DE LA AUDITORIA				
Presentó oportunamente el informe y lo socializó con el auditado?				
El informe fue coherente y esmerado en su preparación?				
Se entregó el informe con todos los registros soporte de la entrevista y los hallazgos encontrados?				
CONCLUSIONES				
FORTALEZAS DEL AUDITOR:				
ASPECTOS POR MEJORAR:				
EVALUADO POR:				
Nombre:			Cargo:	

	FORMULARIO		FOR-007-CMLG-PAI-04
	FORMATO		Edición N° 1
	REGISTRO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA		Página
DESARROLLO			
FECHA ELABORACIÓN DE INFORME:		FECHA APROBACIÓN DE INFORME:	
VIGENCIA DEL PROGRAMA:			
OBJETIVO:		ALCANCE:	
PERSONAS ENTREVISTADAS:			
NOMBRE:		CARGO:	
SINTESIS DE HALLAZGOS			
TIPO	CANTIDAD	ANEXO: Registros de solicitud de implementación de acciones correctivas, preventivas o de mejora en el formato correspondiente.	
OBSERVACIONES			
OPORTUNIDADES DE MEJORA			
NO CONFORMIDADES			
CONCEPTOS DEL EQUIPO AUDITOR			
PRINCIPALES FORTALEZAS			
PRINCIPALES DEBILIDADES			

CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES (opcionales)	
OBSERVACIONES (Eventualidades durante el procedimiento de auditoría)	
APROBACIÓN	
AUDITORES	
NOMBRE:	FIRMA:
AUDITADO	
NOMBRE:	FIRMA:



	FORMULARIO		FOR-009-CMLG-PACP-05
	FORMATO REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Edición N° 1
			Página:
AREA:			FECHA:
RESPONSABLE:			AC N°
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD			
Elemento de la norma que corresponde al problema:		Elemento del SGC que corresponde al problema:	
Análisis de causas del problema:			
Acciones a realizar para resolver el problema:			
Fecha de aplicación de la AC:	Fecha compromiso para cerrar la NC:	Fecha real de cierre de la NC:	
Verificación de la efectividad de la AC aplicada		Fecha	Revisión:
Conclusión:			
Firma del Responsable:		Aprobó (nombre y firma):	