

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(58)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	DIANA MARCELA ALVAREZ JIMENEZ
FACULTAD	CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS
PLAN DE ESTUDIOS	TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINANCIERA
DIRECTOR	OSCAR EMILIO PALLARES LEON
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO ORGANIZACIÓN Y ESTANDERIZACION DE LOS FORMATOS INSTITUCIONALES DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA I.E COLEGIO AGUSTINA FERRO

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO AGUSTINA FERRO, APLICA COMO PARTE IMPORTANTE DE SU DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD COMO UNA HERRAMIENTA CLAVE PARA ALCANZAR LAS METAS ORGANIZACIONALES Y EL MEJORAMIENTO CONTINUO EN SUS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. ES ASÍ QUE EL PRESENTE PLAN DE TRABAJO ESTÁ SUSTENTADO EN ESTE CONCEPTO, EL PROYECTO AYUDARA A DISEÑAR E IMPLEMENTAR MEJORAS EFICIENTES Y EFICACES EN SUS SISTEMAS DE CALIDAD.

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS:	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:
----------	---------	----------------	---------



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

DISEÑO ORGANIZACIÓN Y ESTANDERIZACION DE LOS FORMATOS
INSTITUCIONALES DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA I.E COLEGIO
AGUSTINA FERRO

AUTOR:

DIANA MARCELA ALVAREZ JIMENEZ

DIRECTOR:

OSCAR EMILIO PALLARES LEON

**Trabajo de grado presentado en modalidad pasantías como requisito para optar el título de
tecnólogo en gestión comercial y financiera**

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

TECNOLOGIA EN GESTION COMERCIAL Y FINACIERA

OCAÑA, COLOMBIA

FEBRERO, 2018

Índice

Resumen	x
Introducción	xii
Capítulo 1. Diseño organización y estandarización de los formatos institucionales de acuerdo a los procedimientos de la I.E Colegio Agustina Ferro	1
1.1 Descripción breve de la empresa.....	1
1.1.1 Misión.....	1
1.1.2 Visión.....	1
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	2
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	3
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.....	4
1.2 Diagnóstico Inicial de la dependencia asignada.....	4
1.2.1 Planteamiento del problema.....	4
1.3 Objetivos de la pasantía.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma.....	6
Capítulo 2. Enfoque referencial	7
2.1 Enfoque conceptual.....	7
2.2 Enfoque legal.....	10
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo	18

3.1. Presentación de resultados	18
3.1.1 Objetivo específico No. 1. Ajustar el manual de procedimientos de acuerdo con los lineamientos de la Secretaria de Educación Nacional (SED) y el Ministerio de Educación Nacional (MEN).	18
3.1.2 Objetivo específico No. 2. Modificar, clasificar y estandarizar los formatos institucionales acorde con los procesos de la I.E Colegio Agustina Ferro.....	21
3.1.3. Objetivo específico No. 3. Elaborar la matriz documental de la Institución Educativa.	31
3.1.4. Objetivo específico No.4. Cargar la información y soportes de los documentos producidos a la plataforma institucionales con el fin de mejorar los procesos administrativos.	32
Capítulo 4. Diagnóstico final.....	34
Conclusiones	35
Recomendaciones	36
Referencias.....	37
Apéndices.....	39

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama Institucional	3
Figura 2. Área de Gestión	19
Figura 3. Membrete Documentos Institución Educativa colegio Agustina Ferro.....	30

Lista de Cuadros

Cuadro 1. Descripción de las actividades a desarrollar	6
Cuadro 2. Área de gestión	23
Cuadro 3. Documentos descriptivos	24
Cuadro 4. Procesos Área de gestión.....	25
Cuadro 5. Componentes de las áreas de gestión Directiva	26
Cuadro 6. Componentes de las áreas de gestión Directiva	27
Cuadro 7. Componentes de las áreas de gestión Académica	28
Cuadro 8. Componentes de las áreas de gestión Administrativa y financiera	29
Cuadro 9. Componentes de las áreas de gestión Administrativa y financiera	29
Cuadro 10. Componentes de las áreas de gestión de la Comunidad.....	30

Lista de Apéndices

Apéndice A. Manual de procedimientos Colegio Agustina Ferro (ver archivo adjunto en el CD).....	39
Apéndice B. Formatos (ver archivo adjunto en el CD).....	40
Apéndice C. Gestión Académica (ver archivo adjunto en el CD).....	41
Apéndice D. Gestión Administrativa y financiera (ver archivo adjunto en el CD).....	42
Apéndice E. Gestión Comunitaria (ver archivo adjunto en el CD).....	43
Apéndice F. Gestión Directiva (ver archivo adjunto en el CD).....	44
Apéndice G. Formato Guía Documental (ver archivo adjunto en el CD).....	45
Apéndice H. Formato listado de Maestro Documentos (ver archivo adjunto en el CD)	46

Resumen

Colombia ha tenido avances loables en cuanto al acceso de la educación y la eficiencia interna de las entidades prestadoras de servicios educativos. En el 2006 Colombia participo en el programa para la evaluación internacional (PISA, por sus siglas en inglés) de la organización para la cooperación y el desarrollo económico (OCDE) lo cual fue muy significativo para el sector educativo colombiano, ya que este brindo una oportunidad para establecer un punto de referencia sobre la calidad y la equidad del sistema de educación del país.

No obstante, La calidad es uno de los retos que enfrenta este sector teniendo en cuenta que aunque el país ha tenido avances significativos durante los dos últimos decenios todavía hay muchos aspectos por mejorar dentro de sus sistemas administrativos.

Por otra parte, En un mundo tan globalizado, actualmente las empresas han visto necesidad implementar metodologías que les permitan ser más competitivas frente a otras, no solo desde la perspectiva nacional sino también internacional.

Con la implementación de Sistemas de Gestión Calidad las organizaciones dan pasos importantes en cuanto al desarrollo de sus Sistemas Administrativos, fundamentados en la gestión integral, lo cual traerá consigo calidad, crecimiento y eficiencia.

El colegio Agustina Ferro es una entidad educativa que ofrece actualmente formación en el nivel de educación preescolar, básica primaria, secundaria y media técnica. Ubicado en el barrio la primavera transversal 30 N° 8B-70, zona urbana de la ciudad de Ocaña Norte de Santander.

El principal objetivo de este trabajo de grado en su modalidad pasantías es Diseñar, Organizar y Estandarizar los formatos institucionales del Colegio Agustina Ferro. Con el fin de realizar aportes importantes en sus Sistemas de Gestión de Calidad para los procesos administrativos internos que maneja la misma.

Por todas y cada una de las razones expuestas es que se ha definido un plan de trabajo en el que se pueda Diseñar, Organizar y Estandarizar los formatos institucionales de acuerdo a los procesos y procedimientos de la entidad Educativa Colegio Agustina Ferro, los cuales conforman su estructura Directiva, Comunitaria, Administrativa y Financiera, tomando como punto de partida los lineamientos normativos estipulados por el Ministerio de Educación Nacional y la Secretaría de Educación de Norte de Santander. Lo cual permitirá contribuir con mejoras en su Sistema de Gestión de Calidad.

Introducción

Siempre que se presente la oportunidad para emprender una idea, propuesta o proyecto, ya sea en el ámbito personal o profesional, incluso en cualquier otro aspecto siempre se tendrá la necesidad de estructurar un plan de trabajo en el cual se estudie el campo en el que esté se llevara a cabo, de tal forma que posibilite con éxito alcanzar las metas definidas.

La institución educativa Colegio Agustina Ferro, aplica como parte importante de su direccionamiento estratégico, la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad como una herramienta clave para alcanzar las metas organizacionales y el mejoramiento continuo en sus procesos y procedimientos.

Es así que el presente plan de trabajo está sustentado en este concepto, el proyecto ayudara a diseñar e implementar mejoras eficientes y eficaces en sus Sistemas de Calidad en cuanto a procesos y procedimientos administrativos, mediante la inclusión de las disposiciones necesarias para cumplir con los aspectos legales y normativas obligatorias. En dicho planteamiento se encontrarán consecuentemente los componentes que contempla la empresa como lo son la misión, la visión, los objetivos, el organigrama organizacional entre otros, que si bien están por fuera de la estructura metodológica de la guía, son relevantes e indispensables para contextualizar y formular objetivamente los diferentes enunciados que conciernen a esta propuesta.

Capítulo 1. Diseño organización y estandarización de los formatos institucionales de acuerdo a los procedimientos de la I.E Colegio Agustina Ferro

1.1 Descripción breve de la empresa

La Institución Educativa Colegio Agustina Ferro es una institución de carácter oficial de la entidad territorial Norte de Santander, con código DANE: 154498000051 y NIT: 890503261-4, localizada en la zona urbana de la ciudad de Ocaña en el departamento Norte de Santander de Colombia. En la actualidad ofrece formación en los niveles de educación preescolar, básica primaria y secundaria formal y formación técnica.

1.1.1 Misión. La institución educativa colegio Agustina Ferro, es una entidad de servicio público de carácter oficial en educación preescolar, básica y media técnica en contabilidad, comprometida con la formación integral de jóvenes emprendedores, competentes y transformadores de su entorno; bajo principios éticos que le permita tener un mejoramiento continuo a través de estrategias innovadoras que contribuyan al desarrollo local, regional y nacional.

1.1.2 Visión. Hacia el 2020, la Institución Educativa Colegio Agustina Ferro será reconocida por su excelencia y calidad educativa en la formación de bachilleres técnicos contables en la región y por sus compromisos Social y ambiental.

1.1.3 Objetivos de la empresa. La Institución Educativa Colegio Agustina Ferro, concibe la educación como uno de los pilares utilizados por la sociedad para moldear a su imagen las nuevas generaciones, bajo los principios éticos, intelectuales y laborales.

Desarrollo Físico y Tecnológico. Fortalecer la infraestructura y la tecnología mediante la gestión de proyectos ante entidades gubernamentales y no gubernamentales que permitan la obtención de recursos para la adecuación de espacios físicos y tecnológicos que propicien el aprendizaje de los estudiantes, el desarrollo de las funciones y el crecimiento institucional.

Proyección social. Proyectar principios de acción pedagógica a través de estrategias como la creación de alianzas con otras instituciones que permitan a los estudiantes adquirir conocimientos, habilidades, destrezas y competencias para vincularse al desarrollo de la sociedad.

Cumplimiento de la normatividad. Diseñar un currículo ajustado a las exigencias del Ministerio de Educación Nacional (MEN), dando cumplimiento a lo determinado por la Ley General de Educación y sus decretos reglamentarios, para satisfacer las necesidades del Proyecto Educativo Institucional, en concordancia con el convenio SENA, buscando el mejoramiento continuo de los procesos administrativos y educativos de las diferentes sedes.

Bienestar institucional. Diseñar y fortalecer programas que generen bienestar en la comunidad educativa y que contribuyan a mejorar el desarrollo humano en todas sus dimensiones.

Acción administrativa y financiera. Diseñar e implementar procesos eficientes y eficaces en la planeación, cumplimiento y evaluación administrativa y financiera, con altos estándares de calidad y mejoramiento continuo en todas las dependencias de la institución; creando espacios de participación y control.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.

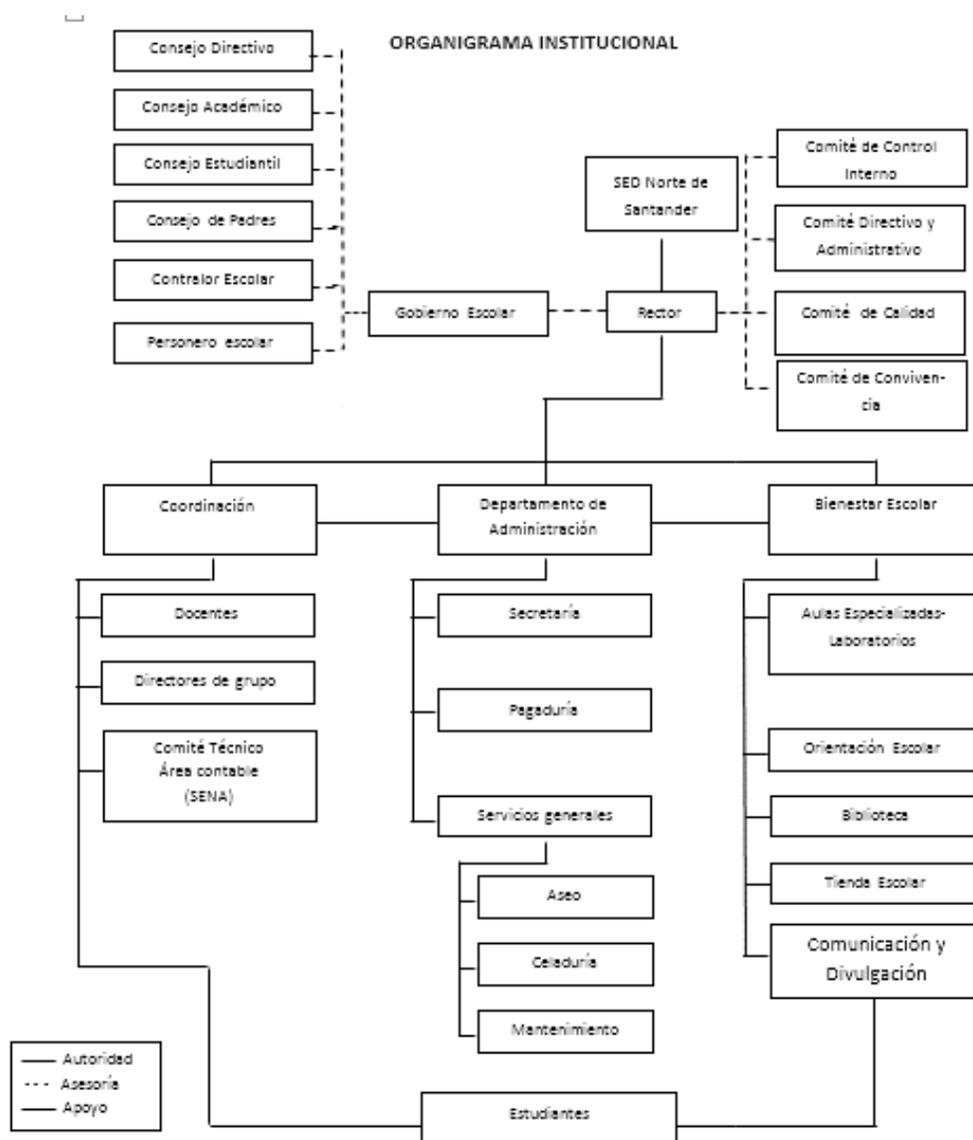


Figura 1. Organigrama Institucional

Fuente: Autor de la pasantía

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado. La Rectoría es una dependencia de la Institución Educativa Colegio Agustina Ferro, entidad de servicio público de carácter oficial en educación preescolar, básica y media técnica, que debe responder a los lineamientos de la Secretaría de Educación del Norte de Santander y el Ministerio de Educación Nacional, de acuerdo con las normas de Ley establecidas en materia educativa.

1.2 Diagnóstico Inicial de la dependencia asignada

1.2.1 Planteamiento del problema. El Colegio Agustina Ferro, ofrece a la comunidad Ocañera servicios de educación preescolar, básica, media formal y media técnica. Entidad comprometida con la formación integral de jóvenes emprendedores. Los sistemas de gestión de calidad tienen un rol muy importante dentro de esa formación integral, puesto que mediante estos sistemas de gestión, se puede evaluar si se está logrando a cabalidad con el objetivo principal de la calidad educativa.

Cabe destacar que el Ministerio de Educación Nacional (2008, p.27) Formulo unas políticas y lineamientos educativos para orientar a establecimientos oficiales y privados, con el fin de apoyar los procesos de mejoramiento de calidad escolar. Sin embargo, Actualmente el colegio Agustina Ferro, no cuenta con un sistema de gestión de calidad adecuado para el manejo de su administrativa interna.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo General. Diseñar, Organizar y Estandarizar los formatos institucionales de acuerdo a los procedimientos de la I.E Colegio Agustina Ferro.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Ajustar el manual de procedimientos de acuerdo con los lineamientos de la secretaria de educación del Norte de Santander (SED) y el Ministerio de Educación Nacional (MEN).
- Modificar, clasificar y estandarizar los formatos institucionales acorde con los procesos de la I.E colegio Agustina Ferro.
- Elaborar la matriz documental de la institución educativa.
- Cargar la información y soporte de los documentos producidos a la plataforma institucional con el fin de mejorar los procesos administrativos.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Cuadro 1.

Descripción de las actividades a desarrollar

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos
Diseñar, Organizar y Estandarizar los formatos institucionales conforme a los procedimientos de la I.E colegio Agustina Ferro.	a. Ajustar el manual de procedimientos de acuerdo con los lineamientos de la secretaria de educación del Norte de Santander (SED) y el Ministerio de Educación Nacional (MEN).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Indagar sobre los lineamientos establecidos por la secretaria de educación y el MEN. 2. Analizar y extraer la información pertinente. 3. Implementar los ajustes correspondientes al manual de procedimientos.
	b. Modificar, clasificar y estandarizar los formatos institucionales acorde con los procesos de la I.E colegio Agustina Ferro.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los formatos que maneja la institución para cada proceso. 2. Modificar y mejorar de acuerdo con los lineamientos de la SED los diferentes formatos. 3. Estandarizar los formatos Institucionales. 4. Cargar a la plataforma institucional los formatos ajustados.
	c. Elaborar la matriz documental de la Institución Educativa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar el inventario documental de la institución. 2. Organizar los formatos de acuerdo con los procesos de la institución educativa.
	d. Cargar la información y soporte de los documentos producidos a la plataforma institucional con el fin de mejorar los procesos administrativos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cargar a la página de la institución los productos elaborado en el proceso. 2. Verificar el correcto y total funcionamiento del Producto generado.

Fuente: Autora de la pasantía

Capítulo 2. Enfoque referencial

2.1 Enfoque conceptual

Según el documento de Herrera Martha, en su mayoría los países de América Latina comenzaron la modernización de sus sistemas educativos durante la primera mitad del siglo xx, donde se tomarían los ideales de educación universal que se materializaron entre los países europeos a lo largo del siglo XIX.

En Colombia la educación formal tuvo origen y desarrollo en el Siglo XVI. Época de la dominación Española en territorio Colombiano, por consiguiente la educación, básicamente de “Colegio Mayores”, “seminarios” y “Educación Superior” sólo se permitía a ciertos grupos sociales, es decir, demostrando limpieza de sangre y ser hijos legítimos, además de ser necesario demostrar por parte de los padres del aspirante que no poseían oficio bajo o innoble. En los finales de este siglo, bajo el reinado de Carlos III, se expulsaron a los Jesuitas, dominadores del ejercicio de enseñanza y con esto se introdujeron cambios como: Vinculación de materias de carácter científico o Ciencias Útiles en los programas de estudio, a su vez se prohibieron las nuevas teorías filosóficas que anunciaban la soberanía de los pueblos y de cómo el poder de los reyes proviene del pueblo.

No obstante, con la de llegada de los gobiernos sucesivos del partido liberal, conocidos como ‘La República Liberal’ comprendido entre los años de 1930 y 1946, donde la educación

se convirtió en un problema de orden nacional y obtuvo un papel fundamental en las políticas de estos gobiernos.

Por otra parte, Bentaouet Raja y otros en el (2008, pág. 23) sintetizan su evolución durante las dos últimas décadas diciendo que: “Colombia ha avanzado enormemente en el mejoramiento del acceso a la educación y ha realizado algunas mejoras en la eficiencia interna. Sin embargo, hay todavía mucho camino por recorrer cuando el país afronta retos como las bajas tasas de finalización en la educación secundaria, la desigualdad en el acceso y el logro, y la baja calidad de la educación”. Por tal razón se hace necesario implementar un sistema de gestión de calidad en las instituciones educativas que permitan identificar la estructura, la organización, los procesos y procedimientos que se deben llevar a cabo para alcanzar una alta calidad en el manejo interno de la entidad educativa, de acuerdo a los lineamientos que dispone la Secretaria de Educación Nacional (SED) y el Ministerio Nacional de Educación (MEN).

Un Sistema de Gestión de calidad es una herramienta que permite un manejo eficiente y competitivo de la empresa, utilizado por el control de calidad total de la organización en pro de una mejora continua en sus procesos y procedimientos internos, buscando así la certificación de la misma. Cabe resaltar que la certificación en las empresas representa, un mejor posicionamiento en el mercado con carácter estratégico con respecto al resto de sus competidores que no han realizado este proceso.

Carlos Carvallo (2012, pág.11) manifiesta, el reto de la calidad. En los últimos años, un importante avance ha sido el reconocimiento de la calidad como uno de los factores de la educación. Sin embargo, los resultados son paradójicos y al lado de instituciones que lograron avanzar, existen entidades de evaluación, acreditación y certificación que precisan demostrar su consistencia. Se requiere pasar del nivel enunciativo de la calidad al fortalecimiento de los ámbitos sustantivos de la educación.

Con la llegada de la globalización, la calidad se ha convertido en una necesidad para permanecer en el mercado. Por consiguiente los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO, han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones las han implementado.

Por su parte la norma ISO 9001 es una de las normas de sistema de control de calidad más reconocida internacionalmente, es un referente mundial en los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), puesto que esta norma es aplicable a cualquier organización. Las empresas que ponen en práctica un sistema de calidad generan un gran desarrollo en sus sistemas administrativos ya que estos se basan en la gestión integral y como resultado a mediano o largo plazo producen el crecimiento y supervivencia de la misma.

Finalmente el diseño, organización y estandarización de los formatos institucionales comprenden un Sistema de gestión de calidad imprescindible para las instituciones educativas, ya que estos documentos conforman el patrimonio cultural e histórico de estas instituciones además de ser el soporte legal de las mismas. Todo lo anterior plantea la importancia de implemen-

tar estos sistemas de calidad que permitan una ordenación documental caracterizada por la excelencia en el desarrollo de los procesos académicos, la transparencia, eficiencia y eficacia de la gestión administrativa.

2.2 Enfoque legal

Este informe estará enmarcado en leyes, decretos y artículos, reglamentados por la Constitución Política de Colombia. A continuación se muestran aquellas en las que se incurrieron para dar soporte jurídico:

LEY 115 DE 1994 (Congreso de la Republica G. C., Diario Oficial, ley 115, 1994) (**Febrero 8**)

Artículo 1^o. Objeto de la ley. La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

La presente Ley señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

LEY 87 DE 1993 (Congreso de la Republica G. C., Diario Oficial: Ley 87 de 1993, 1993)

(Noviembre 29)

Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1º.- Definición del control interno. Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

El ejercicio de control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando.

Artículo 2º.- Objetivos del sistema de Control Interno. Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno se orientarán al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- a. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que lo afecten;
- b. Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
- c. Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- d. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional;
- e. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;
- f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos;
- g. Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación;
- h. Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

Artículo 4º.- Elementos para el Sistema de Control Interno. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del control interno:

- a. Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios;
- b. Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos;

- c. Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes;
- d. Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad;
- e. Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos;
- f. Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones;
- g. Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno;
- h. Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades;
- i. Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control;
- j. Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión;
- k. Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad;
- l. Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

LEY 872 DEL 2003 (Congreso de la Republica G. C., Diario Oficial: ley 594, 2000)

(Diciembre 30)

Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Artículo 1º. Creación del sistema de gestión de la calidad. Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual

estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.

DECRETO 4485 DE 2009 (Congreso de la Republica G. C., Diario Oficial: Decreto 4485 , 2009) (**Noviembre 18**)

Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Artículo 1°. Adóptase la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000 Versión 2009, la cual establece las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003.

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000 versión 2009 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas y los recuadros de orientación los cuales expresamente se identifican como de carácter informativo.

LEY 594 DEL 2000 (Congreso de la Republica G. C., Diario Oficial: ley 594, 2000) (**Ju-
lio 14**)

Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.

Artículo 1º. Objeto. La presente ley tiene por objeto establecer las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado.

Artículo 2º. Ámbito de aplicación. La presente ley comprende a la administración pública en sus diferentes niveles, las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados por la presente ley.

Artículo 4º. Principios generales. Los principios generales que rigen la función archivística son los siguientes:

- a) Fines de los archivos. El objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, en tal forma que la información institucional sea recuperable para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente de la historia;

Por lo mismo, los archivos harán suyos los fines esenciales del Estado, en particular los de servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y los de facilitar la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten, en los términos previstos por la ley;

- b) Importancia de los archivos. Los archivos son importantes para la administración y la cultura, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional;
- c) Institucionalidad e instrumentalidad. Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural del Estado y la administración de justicia; son testimonio de los hechos y de las obras; documentan las personas, los derechos y las instituciones. Como centros de información institucional contribuyen a la eficacia, eficiencia y secuencia de las entidades y agencias del Estado en el servicio al ciudadano;
- d) Responsabilidad. Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.

Los particulares son responsables ante las autoridades por el uso de los mismos.
- e) Dirección y coordinación de la función archivística. El Archivo General de la Nación es la entidad del Estado encargada de orientar y coordinar la función archivística para coadyuvar a la eficiencia de la gestión del Estado y salvaguardar el patrimonio documental como parte integral de la riqueza cultural de la Nación, cuya protección es obligación del Estado, según lo dispone el título I de los principios fundamentales de la Constitución Política;
- f) Administración y acceso. Es una obligación del Estado la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos, salvo las excepciones que establezca la ley;

- g) Racionalidad. Los archivos actúan como elementos fundamentales de la racionalidad de la administración pública y como agentes dinamizadores de la acción estatal. Así mismo, constituyen el referente natural de los procesos informativos de aquélla;
- h) Modernización. El Estado propugnará por el fortalecimiento de la infraestructura y la organización de sus sistemas de información, estableciendo programas eficientes y actualizados de administración de documentos y archivos;
- i) Función de los archivos. Los archivos en un Estado de Derecho cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora;
- j) Manejo y aprovechamiento de los archivos. El manejo y aprovechamiento de los recursos informativos de archivo responden a la naturaleza de la administración pública y a los fines del Estado y de la sociedad, siendo contraria cualquier otra práctica sustitutiva;
- k) Interpretación. Las disposiciones de la presente ley y sus derechos reglamentarios se interpretarán de conformidad con la Constitución Política y los tratados o convenios internacionales que sobre la materia celebre el Estado colombiano.

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1. Presentación de resultados

Tal y como se planteó en el Objetivo general, se logró Diseñar Organizar y Estandarizar los formatos institucionales De acuerdo a los procedimientos de la I.E Colegio Agustina Ferro; los cuales reposan en la plataforma institucional, para su respectivo uso por parte de quienes los necesiten.

De la misma forma según lo propuesto en los objetivos específicos se alcanzó lo esperado y se relaciona a continuación.

3.1.1 Objetivo específico No. 1. Ajustar el manual de procedimientos de acuerdo con los lineamientos de la Secretaria de Educación Nacional (SED) y el Ministerio de Educación Nacional (MEN).

Primera Actividad: Indagar sobre los lineamientos establecidos por la Secretaria de Educación Nacional y el Ministerio de Educación Nacional.

El Ministerio de Educación Nacional (2008,p27) establece que la gestión de los establecimientos educativos abarca varias áreas, Procesos y componentes, además establece que la gestión administrativa interna de las instituciones oficiales y privadas, deben regirse por estos lineamientos.

Segunda Actividad: Analizar y extraer la información pertinente.

Los lineamientos de la gestión institucional deben dar cuenta a cuatro áreas de gestión, las cuales se plasman en la siguiente pirámide:



Figura 2. Área de Gestión

Fuente: Autor de la pasantía

En esta Estructura Organizacional relacionada se debe tener en cuenta las siguientes disposiciones según el nivel al que corresponda.

- **NIVEL 1:** Corresponde a los documentos y formatos que contienen disposiciones generadas desde el punto de vista legal por la (SED), Secretaria de Educación del Norte de Santander y el (MEN) Ministerio de Educación Nacional, así mismo las Resoluciones,

Circulares, Memorandos Internos y demás documentos generados por la Institución o que oficialicen las directivas y demás lineamientos del Consejo Directivo de la I.E Colegio Agustina Ferro. Esta área se centra en el direccionamiento estratégico, la cultura institucional, el clima y el gobierno escolar, además de las relaciones con el entorno. De esta forma es posible que el rector o director y su equipo de gestión organicen, desarrollen y evalúen el funcionamiento general de la institución.

- **Nivel 2:** Esta es la esencia del trabajo de un establecimiento educativo, pues señala como se enfocan sus acciones para lograr que los estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional. Esta de la gestión se encarga de los procesos de diseño curricular, prácticas pedagógicas institucionales, gestión de clases y seguimiento académica.
- **Nivel 3:** Esta área da soporte al trabajo institucional. Tiene a su cargo todos los procesos de apoyo a la gestión académica, la administración de planta física, los recursos y los servicios, el manejo del talento humano, y el apoyo financiero y contable.
- **Nivel 4:** Como su nombre lo indica, se encarga de las relaciones de la institución con la comunidad; así como de la participación y la convivencia, la atención educativa a grupos poblacionales con necesidades especiales bajo una perspectiva de inclusión, y la prevención de riesgos.

Tercera Actividad: Implementar los ajustes correspondientes al manual de procedimientos.

Una vez se logró analizar y extraer la información pertinente se procedió a implementar los ajustes necesarios dentro del manual de procedimientos.

Lo primero que se realizó en esta actividad, fue mirar que documentos o formatos se utilizan para cada procedimiento dentro de institución educativa, tomando como punto de partida cada área de gestión, es decir se estableció un formato para cada actividad en el manual de procedimientos dentro de la gestión Directiva, Académica, Administrativa y Financiera y Comunitaria. Como se puede evidenciar en el documento manual de procedimiento apéndice (A).

3.1.2 Objetivo específico No. 2. Modificar, clasificar y estandarizar los formatos institucionales acorde con los procesos de la I.E Colegio Agustina Ferro.

Primera Actividad: Identificar los formatos que maneja la institución para cada proceso.

Se logró establecer cuáles eran los formatos de la institución, por medio de la clasificación por áreas de gestión. En esta actividad se realizó una lista de los documentos que se manejaban en cada una de las áreas dentro del colegio, los cuales se pueden observar en los apéndices (B) Gestión Directiva, (C) Gestión Académica, (D) Gestión Administrativa y Financiera, (E) Gestión Comunitaria.

Segunda Actividad: Modificar y mejorar de acuerdo con los lineamientos de la Secretaria de Educación Nacional (SED) y el Ministerio Educación Nacional (MEN).

Se lograron hacer mejoras en algunos formatos en cuanto a su contextualización y algunas disposiciones generales expedidas por estos organismos reguladores en especial al área Académica, en la cual la Secretaria de Educación Nacional establece algunos documentos para el diligenciamiento por parte de la parte administrativa de la institución.

Tercera Actividad: Estandarizar los formatos Institucionales.

Para lograr la estandarización de todos y cada uno de los formatos dentro de las áreas de gestión, se crea una guía documental en la cual quedó plasmado el desarrollo de la estructura para los formatos. Véase en apéndice (G). Por lo tanto, todo documento relacionado con la pirámide de las áreas de gestión tendrá un encabezado con las siguientes características:

- a) Escudo institucional: se presenta en el primer recuadro en tamaño de 2 cm. por 2 cm. Centrado
- b) Membrete Institucional: Nombre de la Institución el cual se debe presentar en el recuadro central, preferiblemente en mayúscula con tipo de letra calibri tamaño 8 alineado.
- c) Campo de Gestión: Se debe indicar el área de gestión institucional la cual orienta el ámbito de aplicación dentro de la misma.
- d) Proceso: Nombre del proceso correspondiente al formato diligenciado.
- e) Componente: Estructura argumentativa que acompaña al proceso.
- f) Formato: Corresponde al nombre del formato, el cual hace referencia al componente del proceso.

- g) Cumplimiento legal: Corresponde a la Ordenanza de creación, resolución de aprobación de estudios, el registro del Dane y el NIT, el tipo de letra a utilizar es calibri tamaño 8 alineado.
- h) Código: De acuerdo con los procesos y controles será asignado la codificación del formato.
- i) Fecha: el formato deberá llevar su respectiva fecha de expedición la cual debe escribirse de la siguiente forma: DD-MM-AA, usando dos dígitos respectivamente para (DD) Día, (MM) Mes y (AA) Año. Así como también deben ir separados por un guion (-).

Por otra parte se le dio una codificación a cada área de gestión la cual corresponde a la identificación alfanumérica del documento y Comprende el Primer y Segundo carácter del código separados por un (.) y son:

Cuadro 2.

Área de gestión

Área de gestión	Símbolo
1. Gestión Directiva	G.D
2. Gestión Académica	G.A
3. Gestión Comunitaria	G.C
4. Gestión Administrativa y Financiera	GA.F

Fuente: Autor de la pasantía

Para el tipo de documento también se le dio una caracterización especial el cual corresponde al tercer carácter del código, la cual puede ser:

Cuadro 3.

Documentos descriptivos.

Documentos descriptivos	Símbolo
Manual	M
Proceso	Y
Procedimiento	P
Instructivo	I
Caracterización	C
Guía	G
Formatos	F

Fuente: Autor de la pasantía

La versión corresponde al número consecutivo que permite controlar los documentos vigentes y por consiguiente cada vez que se realice un cambio en el documento, se deberá actualizar la versión.

En el ámbito de cada área de gestión se encuentran una serie de procesos y componentes correspondientes a la misma. En este sentido a continuación se mostrará cuyos procesos y componentes con su respectiva codificación:

Cuadro 4.**Procesos Área de gestión**

Área de gestión	Proceso (Y)
1. Gestión Directiva (G.D)	01. Direccionamiento Estratégico y Horizonte Institucional
	02. Gestión Estratégica
	03. Gobierno Escolar
	04. Cultura Institucional
	05. Clima Escolar
	06. Relaciones con el Entorno
2. Gestión Académica (G.A)	01. Diseño Pedagógico (Curricular)
	02. Practicas Pedagógicas
	03. Gestión de aula
	04. Seguimiento Académico
3. Gestión Administrativa y Financiera (G.AF)	01. Apoyo a la gestión Académica.
	02. Administración de la Plata física y de los recursos
	03. Administración de servicios Complementarios
	04. Talento Humano
	05. Apoyo Financiero y Contable
4. Gestión de la Comunidad (G.C)	01. Inclusión
	02. Proyección a la Comunidad
	03. Participación y Convivencia
	04. Prevención de Riesgos

Fuente: Autor de la pasantía

Cuadro 5.

Componentes de las áreas de gestión Directiva

Área de gestión	Código del proceso	Componentes
Gestión Directiva	GD. YO1.V00	01.Planteamiento Estratégico
		02. Metas Institucionales
		03. Conocimiento y apropiación del direccionamiento.
		04. Políticas de inclusión de personas con capacidades disimiles y diversidad cultural.
	GD.Y02.V00	01. liderazgo
		02. Articulación de planes, proyectos y acciones.
		03. Estrategias pedagógicas.
		04. Uso de la información (interna y externa) para la toma de decisiones.
		05. Seguimiento y autoevaluación
	GD.Y03.V00	01. Consejos directivo, académico, estudiantil y de padres de familia.
		02. Comisión de evaluación y promoción.
		03. Comité de convivencia
		04.Personero Estudiantil
		05. Contralor Estudiantil
		06. Asamblea de padres de familia.
		07.Consejo padres de familia
GD.YO4.V00	01. Mecanismo de comunicación	
	02. Trabajo en Equipo	
	03. Reconocimiento de logros	
	04. Identificación y divulgación de buenas practicas	

Fuente: Autor de la pasantía

Cuadro 6.

Componentes de las áreas de gestión Directiva

Área de Gestión	Código del proceso	Componentes
Gestión Directiva	GD.Y05.V00	01. Pertenencia y participación
		02. Ambiente físico.
		03. Inducción a los nuevos estudiantes.
		04. Motivación hacia el aprendizaje
		05. Manual de convivencia
		06. Actividades extracurriculares
		07. Bienestar de los alumnos.
		08. Manejo de conflictos y casos difíciles.
	GD.Y06.V00	01. Padres de familias
		02. Autoridades educativas.
		03. Otras instituciones.
		04. Sector productivo

Fuente: Autor de la pasantía

Cuadro 7.

Componentes de las áreas de gestión Académica

Área de gestión	Código del proceso	Componentes
Gestión Académica	GA.Y01.V00	01. Plan de estudios.
		02. Enfoque metodológico
		03. Recursos para el aprendizaje, jornada escolar y evaluación.
	GA.Y02.V00	01. Opciones didácticas para las áreas.
		02. Asignaturas y proyectos transversales
		03. Estrategias para las tareas escolares
		04. Uso articulado de los recursos y los tiempos para el aprendizaje.
GA.Y03.V00	01. Relación y estilo pedagógico	
	02. Planeación de clases y evaluación en el aula.	
GA.Y04.V00	01. Seguimiento a los resultados académicos, a la asistencia de los estudiantes y a los egresados.	
	02. Uso pedagógico de las evaluaciones externas	
	03. Actividades de recuperación y apoyo pedagógicos adicionales para estudiantes con necesidades educativas especiales.	

Fuente: Autor de la pasantía

Cuadro 8.

Componentes de las áreas de gestión Administrativa y financiera

Área de gestión	Código del proceso	Componentes
Gestión Administrativa y Financiera.	GAF.Y01.V00	01. Proceso de matriculación.
		02. Archivo académico y boletines de calificación.
	GAF.Y02.V00	01. Mantenimiento, adecuación y embellecimiento de la planta física
		03. Seguimiento al uso de espacios.
		03. adquisición y mantenimiento de los recursos para el aprendizaje
		04. Suministro dotación y mantenimiento de equipos , seguridad y protección
	GAF.Y03.V00	01. Servicio de transporte, restaurante, cafetería y salud (enfermería, odontología, psicología).
		02. Apoyo a estudiantes con necesidades educativas Especiales

Fuente: Autor de la pasantía

Cuadro 9.

Componentes de las áreas de gestión Administrativa y financiera

Área de gestión	Código del Proceso	Componentes
Gestión Administrativa y Financiera	GAF.Y04.V00	01. Perfiles
		02. Inducción
		03. Formación y capacitación
		03 Asignación Académica
		04. Pertenencia a la institución.
		05. Evaluación de desempeño
		06. Estímulos
		07. Apoyo a la investigación
		08. Convivencia y manejo de conflictos.
	09. Bienestar del talento humano.	
	GAF.Y05.V00	01. Presupuesto anual del fondo de servicios educativos.
		02. Contabilidad
		03. Ingresos y gastos
		04. Control fiscal.

Fuente: Autor de la pasantía

Cuadro 10.

Componentes de las áreas de gestión de la Comunidad

Área de gestión	Código del Proceso	Componentes
Gestión de la Comunidad	GC.Y01.V00	01. Atención educativa a grupos poblacionales con necesidades especiales y a personas pertenecientes a grupos étnicos.
		02. Necesidades y expectativas de los estudiantes.
		03. Proyecto de vida.
	GC.Y02.V00	01. Escuela de padres
		02. Oferta de servicios a la comunidad.
		03. Uso de la planta física y de medios.
		04. Servicio social infantil obligatorio.
	GC.Y03.V00	01. Participación de estudiantes y padres de familia.
	GC.Y04.V00	02. Asamblea y consejo de padres.
		01. Prevención de riesgos físicos y psicosociales.
		02. Programas de seguridad.

Fuente: Autor de la pasantía

En este sentido se le dio una estandarización a todos los documentos que se manejaban en cada una de estas áreas con su debido proceso y componente como se muestra a continuación:

**Figura 3.** Membrete Documentos Institución Educativa colegio Agustina Ferro

Fuente: Autor de la pasantía

Como se puede observar en el encabezado todos los documentos deben tener un código el cual corresponde a la codificación que se le dio a cada área de gestión con el propósito de agilizar los procesos administrativos dentro de la institución, es decir, si se necesita un documento

para desarrollar una actividad solo se buscaría en el listado de documento por su área de gestión y el código del mismo generando una optimización del tiempo y recursos, así como también más efectividad en sus sistemas de gestión de calidad. Por otra parte se encuentra, la fecha en la que se realizó el documento, así mismo el área de gestión a la que corresponda, el proceso y el componente de la misma, y finalmente el nombre del formato.

Por otra parte, en el pie de página, en la que se presenta la numeración de la hoja, ubicada en el vértice inferior derecho de la misma, se realizará de manera automática con la siguiente estructura: “Pág. n de n”.

Finalmente se logra la estandarización de todos los documentos dentro de la administración interna de la institución educativa.

3.1.3. Objetivo específico No. 3. Elaborar la matriz documental de la Institución Educativa.

Primera Actividad: Realizar el inventario documental de la Institución Educativa.

Se realizó un inventario documental de todos los documentos que se manejaban dentro del colegio, mediante la recolección y clasificación de cada uno de ellos. Con el fin de llevar acabo la matriz documental de la institución.

Segunda Actividad: Organizar los formatos de acuerdo con los procesos de la Institución Educativa.

Se consigue organizar los documentos dentro de la matriz documental, través de un ordenamiento dependiendo del tipo de documento, procesó y procedimientos que se manejan en la institución educativa, con el propósito de que esta sea una herramienta útil para el análisis de los sistemas de información en cuanto a los procesos administrativos que se manejan en la institución. Para una mayor comprensión véase en apéndice (F)

3.1.4. Objetivo específico No.4. Cargar la información y soportes de los documentos producidos a la plataforma institucionales con el fin de mejorar los procesos administrativos.

Primera Actividad: Cargar a la página de la institución los productos elaborados en el proceso.

Después de un arduo trabajo y en consecuencia de los esfuerzos realizados para lograr el cumplimiento de todo el trabajo dentro de la institución, finalmente se consigue el cargue de toda la información producida la cual reposa en la plataforma institucional del Colegio Agustina Ferrero, como se evidencia en el apéndice (H).

Segunda Actividad: Verificar el correcto y total funcionamiento del producto generado.

Una vez se realizó el cargue de la información y demás documentos a la plataforma institucional, se verifico que todo estuviese funcionando a cabalidad y afortunadamente se encontraron resultados y respuestas positivas de parte de toda la comunidad administrativa y de planta que manejan este tipo de documentos.

Capítulo 4. Diagnóstico final

En la Institución educativa, Colegio Agustina Ferro, en cuanto a su área administrativa, se detectó algunas falencias dentro de su organización documental, haciendo que todo el trabajo se tornara más complejo y lento presentando de esta forma; evidentes problemáticas de ineficacia. Esto debió a que todas las áreas de gestión de la empresa manejan distintos formatos y documentos, los cuales no estaban debidamente ordenados y estandarizados también se analizó que la empresa no contaba con un protocolo el cual les permitiera estandarizar la manera como se llevan a cabo los diferentes documentos y oficios de la institución. con el DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS FORMATOS INSTITUCIONALES DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA I.E COLEGIO AGUSTINA FERRO, se logró dar solución a esta problemática haciendo los procesos más eficientes, ágiles y ordenados, Y no solo eso a su vez permitió la actualización y en especial el cumplimiento de la ley con respecto al diligenciamiento de formatos.

En estos momentos queda toda la parte documental actualizada, organizada y estandarizada para un mejor funcionamiento administrativo. Así como también se deja una guía documental la cual permitirá más eficiencia y efectividad se puede observar en el apéndice (G).

Conclusiones

Dadas por terminado las pasantías y como consecuencia de los esfuerzos desarrollados para lograr el cumplimiento de los objetivos fijados en el plan de trabajo titulado DISEÑO, ORGANIZACIÓN Y ESTANDARIZACIÓN DE LOS FORMATOS INSTITUCIONALES DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA I.E COLEGIO AGUSTINA FERRO; y con base a los resultados obtenidos mediante las practicas, consultas e investigaciones, siguiendo el orden secuencial de los objetivos establecidos.

Se concluye:

- Que los formatos y documentos que hacen parte de la matriz documental de la institución, son el patrimonio cultural y el soporte legal de la misma. Por tal razón se hizo necesario implementar una adecuada organización.
- Que la organización dentro de su direccionamiento estratégico necesitaba unas mejoras de calidad, en busca de la excelencia administrativa en la cual se logró dar un aporte con la modernización y creación de los formatos para mejorar los procesos de protocolo interno de la institución.
- Que el colegio Agustina Ferro cuenta con las condiciones y herramientas idóneas para que se lleve a cabo y de manera eficiente un sistema de gestión de calidad integral en su administración interna.

Recomendaciones

- Establecer un check list de las actividades a evaluar
- Mantener vigente el sistema de gestión de la calidad en la institución basado en la norma NTC ISO 9001:2015.
- Estar atentos a las actualizaciones emitidas por el ministerio de educación (MEN) y la Secretaría de Educación de Norte de Santander (SED).
- Establecer un sistema de indicadores de gestión necesarios para evaluar los resultados del sistema de gestión de la calidad.
- Realizar inspecciones periódicas con la finalidad de evaluar el grado de efectividad de los formatos implementados en los procesos y procedimientos de la I.E Agustina Ferro.

Referencias

- Herrera, M. (1993). historia de la educacion en colombia la republica liberal y la modernizacion de la educacion: 1930-1946. Colombiana de educacion . Recuperado el 16 de Agosto de 2017, de <http://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/RCE/article/view/5297/4329>.
- Bentaouet, R. (2008). La calidad de la educación en Colombia: un análisis y algunas opciones para un programa de política. Unidad de Gestión del Sector de Desarrollo Humano Oficina Regional de América Latina y el Caribe. Recuperado el 16 de Agosto de 2017, de <http://mapeal.cippec.org/wp-content/uploads/2014/05/banco-mundial-colombia-la-calidad-de-la-educ-en-col.pdf>.
- Hernández, J. (2012). Calidad educativa y su proceso de mejora continua. Recuperado el 16 de Agosto de 2017, de <http://ojs.uac.edu.co/index.php/escenarios/article/viewFile/220/204>.
- Quintero, E. y Valencia S. (2008). Diagnóstico para la implementación de un sistema de gestión de calidad iso 9001:2000 al interior de la empresa maderas de yumbo ltda. Recuperado el 16 de Agosto de 2017, de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis21.pdf>.
- Colombia, G.N. (8 de Febrero de 1994). *Diario Oficial: Ley 115,1994*, Servicio Público de la Educación. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0115_1994.htm
- Colombia, G.N. (29 de Noviembre de 1993). *Diario Oficial: Ley 87,1993* normas para el Ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300>

Colombia, G.N. (30 de Diciembre de 2003). *Diario Oficial: Ley 872,2003*, sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios. Recuperado el 20 de Septiembre de 2017, de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>

Congreso de la Republica, G.C. (18 de Noviembre de 2009). *Diario Oficial: Decreto 4485, 2009*, actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Recuperado el 29 de Septiembre de 2017, de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37853>.

Colombia, G.N. (14 de Julio de 2000). *Diario Oficial: Ley 594,2000*, Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones. Recuperado el 29 de Septiembre de 2017, de

https://ww2.ufps.edu.co/public/archivos/Ley_594_de_2000.pdf

Apéndices

Apéndice A. Manual de procedimientos Colegio Agustina Ferro (ver archivo adjunto en el CD)

Apéndice B. Formatos (ver archivo adjunto en el CD)

Apéndice C. Gestión Académica (ver archivo adjunto en el CD)

Apéndice D. Gestión Administrativa y financiera (ver archivo adjunto en el CD)

Apéndice E. Gestión Comunitaria (ver archivo adjunto en el CD)

Apéndice F. Gestión Directiva (ver archivo adjunto en el CD)

Apéndice G. Formato Guía Documental (ver archivo adjunto en el CD)

Apéndice H. Formato listado de Maestro Documentos (ver archivo adjunto en el CD)