

PROYECTO DE CALIDAD INSTITUCIONAL

De carácter privado RECONOCIMIENTO OFICIAL No. 3220-02003-0755 de mayo 20 de 2.009 de la Secretaría de Educación Municipal en los niveles de Preescolar, Básica, y Media con Orientación Militar No. 3814 de julio 2 de 1.991 del Ministerio de Defensa Nacional.

GLOSARIO

Para contribuir con el consecuente reforzador de términos relacionados con la Calidad en el Colegio Militar “General Agustín Codazzi”, las siguientes definiciones de las Normas NTC ISO 9000:2000, ICONTEC-2000, NTC-ISO 5580, NTCGP 1000:2004 y 2009, se ajustarán al referente de necesidades que la Institución defina como modelo para su proyecto: **MANOS A LA CALIDAD "Educando el Presente-Forjando el Futuro"**.

Norma ISO 9000	Designa los enunciados de un modelo para el aseguramiento de la gestión de la Calidad en el diseño, el desarrollo, la instalación y el servicio.
Norma ISO 9001	Especifica los requerimientos para elaborar un buen sistema de gestión de la calidad aplicable al interior de la Institución y cuyo objetivo fundamental se centraliza en la satisfacción de cada uno de sus clientes.
NTCGP 1000:2009	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública versión 2009: Especifica un Sistema de gestión de la calidad para la rama ejecutiva del poder público y otras entidades prestadoras de servicios. Dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.
GTC-200	Guía Técnica Colombiana: Guía para la implementación de la Norma ISO 9001 en Establecimientos de Educación Formal en los niveles de Preescolar, Básica, Media y Establecimientos de Educación No Formal.
MECI	Modelo Estándar de Control Interno: es una herramienta de gestión que busca unificar criterios en materia de control interno para el sector público, estableciendo una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación.

Principios de la Gestión de la calidad	1.- Enfoque al cliente	La organización depende de sus clientes, por lo tanto debe comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
	2.- Liderazgo	Crear y mantener un ambiente interno, en el cual todos sus actores puedan llegar a involucrarse en el logro de los objetivos de la organización.

PROYECTO DE CALIDAD INSTITUCIONAL

De carácter privado RECONOCIMIENTO OFICIAL No. 3220-02003-0755 de mayo 20 de 2.009 de la Secretaría de Educación Municipal en los niveles de Preescolar, Básica, y Media con Orientación Militar No. 3814 de julio 2 de 1.991 del Ministerio de Defensa Nacional.

Principios de la Gestión de la calidad	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 misma 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.
	5.- Enfoque de sistema para la gestión	Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema.
	6.- Mejora continua	Debe constituirse en un objetivo permanente de la Organización
Principios de la Gestión de la calidad	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	El Cliente y la Organización deben aumentar la capacidad de beneficios entre ambos para crear valor.

Proyecto	Actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y finalización, llevadas a cabo para lograr el objetivo conforme con los requisitos específicos del proceso, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
Política de Calidad	Es el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativa a la calidad, expresada formalmente por la Alta Dirección.
Objetivos de la Calidad	Lo que la Organización ambiciona o pretende con respecto a la calidad, determina el grado de satisfacción y confianza entre las partes interesadas.
Auditoria	Proceso que determina el grado en que se han alcanzado los requisitos del sistema de gestión de calidad, permitiendo identificar oportunidades de mejora.

PROYECTO DE CALIDAD INSTITUCIONAL

De carácter privado RECONOCIMIENTO OFICIAL No. 3220-02003-0755 de mayo 20 de 2.009 de la Secretaría de Educación Municipal en los niveles de Preescolar, Básica, y Media con Orientación Militar No. 3814 de julio 2 de 1.991 del Ministerio de Defensa Nacional.

Mejora continua Ciclo PHVA	1.- Planificar	Elaborar los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
	2.- Hacer	Implementar los procesos.
	3.- Verificar	Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos.
	4.- Actuar	Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Términos relativos a la organización:

Ambiente de trabajo	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza la labor. Nota: Las condiciones incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales.
ANCA	Acuerdos y normas para la convivencia armónica.
Cliente	Un cliente es la organización o persona que recibe un PRODUCTO o SERVICIO.
Docente	Persona que planifica, desarrolla y evalúa el servicio educativo
Organización	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
Parte interesada	Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.
Proveedor	Organización o persona que proporciona un producto.

Términos relativos a la Calidad:

Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con las necesidades y expectativas de los clientes.
Capacidad	Aptitud de la organización, sistema o proceso; que permite crear, modificar o extinguir un producto.
Cultura	Es el conjunto de comportamientos, principios éticos y valores, que los miembros de la organización transmiten, practican y refuerzan.
Competitividad	Capacidad de la Organización para obtener y mantener sistemáticamente unas ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico en que actúa.
Satisfacción al cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

PROYECTO DE CALIDAD INSTITUCIONAL

De carácter privado RECONOCIMIENTO OFICIAL No. 3220-02003-0755 de mayo 20 de 2.009 de la Secretaría de Educación Municipal en los niveles de Preescolar, Básica, y Media con Orientación Militar No. 3814 de julio 2 de 1.991 del Ministerio de Defensa Nacional.

Términos relativos a la Gestión:

Alta dirección	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
Control de calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a la verificación y al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
Eficacia	Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
Eficiencia	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados
Gestión	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
Gestión de calidad	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una <u>organización</u> en lo relativo a la calidad.
Gestión del desempeño	Da una mirada permanente a las acciones que realiza la Institución, para favorecer el cumplimiento de los resultados esperados.
Gestión de la cultura	Las Prácticas y la Conducta de los colaboradores en la Institución deben conducir a un sólido estilo de liderazgo: una misión compartida.
Gestión de procesos	Asigna “propietarios” a los procesos clave, haciendo posible una gestión inter funcional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción.
Mejora de calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de calidad.
Planificación de la Calidad	Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.
Sistema	Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúa.
Sistema de medición	Es un conjunto de datos que nos permite saber en qué aspectos se avanza y en que otros hay que redoblar los esfuerzos para mejorar la institución.

Términos relativos al proceso y al producto:

Proceso	Es el conjunto de actividades, mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman Entradas en Salidas (Procesos y sus Resultados).
Proceso de gestión humana	Le corresponde dirigir y controlar la selección, vinculación y acompañamiento del Talento Humano, que finalmente Educa e Instruye a los estudiantes de la institución.

PROYECTO DE CALIDAD INSTITUCIONAL

De carácter privado RECONOCIMIENTO OFICIAL No. 3220-02003-0755 de mayo 20 de 2.009 de la Secretaría de Educación Municipal en los niveles de Preescolar, Básica, y Media con Orientación Militar No. 3814 de julio 2 de 1.991 del Ministerio de Defensa Nacional.

Mapa de procesos	Un mapa de procesos es un esquema en el cual se identifican las entradas y las salidas de todos los procesos de una Organización y la secuenciación que hay entre los mismos.
Producto	Es el resultado de un proceso.
Producto educativo	Actividades relacionadas que tienen como objetivo la formación del estudiante en las competencias básicas, ciudadanas y/o laborales; permitiendo un desarrollo personal, cultural, social y productivo, acorde con sus proyectos de vida, dinámica y proyección socio-económica del entorno.
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Procedimiento documentario	El procedimiento debe ser registrado en cualquier formato o tipo de medio.

Términos relativos a la documentación:

Documento	Información y su medio de soporte (papel, disco magnético o electrónico, fotografía, muestra, patrón o combinación de éstos, debe ser legible y controlado).
Manual de calidad	Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.
Manual de convivencia	Es el conjunto de principios, deberes y derechos que rigen a una institución educativa de carácter público o privado. Más que un reglamento, es un texto para la vida, para la participación, para opinar, decidir y vivir en comunidad.
Plan de calidad	Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso o producto.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Proporcionan evidencias de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

Términos relativos a la conformidad:

Acción preventiva	Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
Acción correctiva	Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

PROYECTO DE CALIDAD INSTITUCIONAL

De carácter privado RECONOCIMIENTO OFICIAL No. 3220-02003-0755 de mayo 20 de 2.009 de la Secretaría de Educación Municipal en los niveles de Preescolar, Básica, y Media con Orientación Militar No. 3814 de julio 2 de 1.991 del Ministerio de Defensa Nacional.

Conformidad	Es el conjunto de actividades que permiten establecer si un Sistema de Gestión de Calidad ha sido desarrollado, implementado eficazmente y mantenido en una institución,
No conformidad	Es el incumplimiento de un requisito, es decir, de una necesidad o expectativa de los beneficiarios (Cliente), que se ha introducido como característica del servicio.
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada. NOTA 1: Una corrección puede realizarse junto con una acción correctiva. NOTA 2: Una corrección puede ser, por ejemplo, un reproceso o una reclasificación.
Indicador	Permite comparar estados de un proceso, emitir juicios e investigar comportamientos durante el desarrollo de los procesos.
Liberación	Autorización para seguir con la siguiente etapa de un proceso.
Rendimiento	Medida de lo alcanzado por un individuo, equipo, organización o proceso.
Reproceso	Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Términos relativos a las características:

Característica	Rasgo diferenciador.
Competencia	El conjunto de saberes, conocimientos, destrezas y características individuales, que permite a una persona realizar una acción a un contexto determinado.
DOFA	Las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas, deben representar el esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de desempeño en la Institución, con el entorno en el cual se encuentra Inscrito y Compitiendo.
Trazabilidad	Capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está bajo consideración.

Términos relativos a la evaluación:

Evidencia objetiva	Datos que respaldan la evidencia o veracidad de algo.
---------------------------	-------------------------------------------------------

PROYECTO DE CALIDAD INSTITUCIONAL

De carácter privado RECONOCIMIENTO OFICIAL No. 3220-02003-0755 de mayo 20 de 2.009 de la Secretaría de Educación Municipal en los niveles de Preescolar, Básica, y Media con Orientación Militar No. 3814 de julio 2 de 1.991 del Ministerio de Defensa Nacional.

Inspección	Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen.
Medición	Comparar una unidad con respecto a otra previamente establecida o una magnitud con respecto a otra. Es comparar un logro alcanzado frente a un logro esperado.
Perfil	Conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas, las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada labor dentro de la institución.
Proceso de Calificación	Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos
Revisión	Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión.
Validación	Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
Verificación	Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados.

Términos relativos a la auditoría:

Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
Auditoría Externa	Es un examen crítico, sistemático y detallado de una organización, y es realizada por un agente externo sin vínculos laborales con la entidad.
Auditoría interna	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con los requisitos establecidos
Auditor	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
Auditado	Organización o persona que es auditado.
Criterios de auditoría	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
Competencia de auditor	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

PROYECTO DE CALIDAD INSTITUCIONAL

De carácter privado RECONOCIMIENTO OFICIAL No. 3220-02003-0755 de mayo 20 de 2.009 de la Secretaría de Educación Municipal en los niveles de Preescolar, Básica, y Media con Orientación Militar No. 3814 de julio 2 de 1.991 del Ministerio de Defensa Nacional.

Conclusiones de la auditoría	Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor con base en los objetivos y hallazgos de la auditoría
Cliente de la auditoría	Organización o persona que solicita una auditoría.
Equipo auditor	Uno o más auditores que realizan la auditoría.
Evidencia de la auditoría	Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información pertinente a los criterios de auditoría que son verificables.
Hallazgos de la auditoría	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de evaluación.
Programa de auditoría	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Términos del aseguramiento de la calidad para los procesos de medición:

Característica metro lógica	Rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición.
Confirmación metro lógica	Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto (Calibración de equipos de medición).
Equipo de medición	Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
Proceso de medición	Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.
Sistema de control de las mediciones	Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan para lograr la conformación metro lógica y el control continuo de los procesos de medición.

