

# PARADIGMAS DE LA INVESTIGACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN

Protocolos e instrumentos para el manejo de la información y la comunicación en  
el Centro Educativo Integral el Pacto

MARIELA OSORIO ACOSTA

JORGE JULIÁN PÉREZ DAVID

OLENA KLIMENKO

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN EDUCATIVA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ

Medellín

2015

## **1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:**

Este proyecto se diseña para responder a una problemática en información y comunicación en el Centro Educativo Integral el Pacto que deteriora la calidad del servicio prestado por la institución y el proceso pedagógico desarrollado con los estudiantes.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En virtud a las respuestas dadas a una encuesta aplicada por la Secretaría de Educación del municipio de Medellín, a la comunidad educativa del Centro Educativo Integral el Pacto en el mes de octubre de 2014 y que buscaba determinar la percepción del ambiente escolar de dicha institución, se observó que la comunicación es un aspecto débil, ya que la inconformidad de los padres de familia en cuanto a la atención hacia ellos, tanto en calidad como en oportunidad, por parte del colegio, fue aspecto recurrente en las respuestas dadas en dicha encuesta.

También al observar la dinámica de varios procesos desarrollados al interior de la institución, se evidencia que estos presentan poco efecto y duplicidad de acciones.

En los estudiantes se observa también una actitud displicente, agresiva y descuidada al comunicarse entre ellos, y en los docentes, una gran desorientación sobre los procesos informativos y comunicativos.

### **3. JUSTIFICACION**

Los resultados obtenidos en la encuesta del municipio de Medellín aplicada al Centro Educativo Integral el Pacto, acerca de la percepción del ambiente escolar y en los cuales se evidenció un problema de manejo de información y un proceso comunicativo poco efectivo, la calidad de los actos comunicativos de y entre los estudiantes, y la carencia de instrumentos, protocolos, niveles y responsables para el manejo de procesos informativos y comunicativos, tanto al interior como al exterior del CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL EL PACTO, le dan razón de ser a la presente propuesta investigativa para la cual es necesario tener en cuenta:

1. La dimensión social que informa de la acción social, las conductas y comportamientos entendidos en su nivel simbólico.
2. La dimensión de la cultura que presupone todo lo que los seres humanos crean y construyen, tanto en el ámbito material como simbólico.
3. La dimensión ecológica que relaciona lo no social y cultural con lo social y cultural.

Nuestra realidad nacional, como los conflictos con grupos armados y bandas, que es una problemática presente en nuestra comuna y por ende en el entorno institucional, no permite que los estudiantes desarrollen plenamente sus capacidades emocionales y afectivas necesarias y determinantes para una comunicación constructiva dentro del centro educativo, de ahí los vacíos que existen en la educación y en el manejo de herramientas que podrían cubrir estas necesidades

#### ANTECEDENTES

- La falta de procesos definidos para el manejo de la información generada en la dinámica institucional.
- Falta de formatos adecuados para consignar las actuaciones de los agentes pedagógicos y administrativos.
- La necesidad de especializar contenidos y procesos comunicativos en el currículo para fomentar una mejor comunicación entre los estudiantes.

#### **4. Objetivos**

##### **4.1 General:**

Mejorar el ambiente escolar del Centro Educativo Integral el Pacto por medio del manejo adecuado de la información y de una comunicación clara, oportuna y precisa.

## **4.2 Específicos:**

- Reconocer las posibilidades de transmitir nuevas herramientas de comunicación en los aprendizajes.
- Utilizar las herramientas seleccionadas del programa de comunicación en el desarrollo del plan académico del área social en la institución educativa Centro Educativo el Pacto.
- Evaluar la pertinencia del programa de comunicación en el aprendizaje y enseñanza de los valores.
- Reconocer la pertinencia de la comunicación en el aprendizaje de los estudiantes y aplicar nuevas herramientas de transformación social en el Centro Educativo el Pacto.
- Generar los instrumentos, procesos, niveles y responsables del manejo de la información surgida al interior del centro Educativo Integral el Pacto y su posterior comunicación interna y externa.

## 5. Marco Teórico

El tema de la calidad no es asunto menor. La sobrevivencia institucional, su permanencia en el tiempo y su sostenibilidad, dependen de su capacidad para brindar y conservar un producto de pertinencia y buen recibo por parte de la comunidad y más, si hablamos de un producto tan susceptible y estratégico como la educación.

Los resultados arrojados a la encuesta de ambiente escolar referida a los padres de familia, y en la que quedó evidenciada la deficiencia en el manejo de la información, nos confronta con nuestra realidad institucional y nos impulsa a aplicar los correctivos necesarios para cambiar esa realidad. Los autores Ángel Facundo y Carlos Rojas expresan: “De tal manera que un objeto o un servicio es de calidad si tiene en sí mismo una serie de propiedades con las cuales pueda dar satisfacción a las necesidades de la sociedad que la demanda”( Guerra M, Jorge William, 2008, pág. 9).

El equipo institucional está convencido de que la calidad es el resultado de buenos procesos:“ la calidad no se mide sino que se produce”. Esto significa que la calidad hay que trabajarla a lo largo de todo un proceso; por ello cambiaron el concepto de “calidad como atributo a calidad como proceso”, (Guerra M, Jorge William, 2008, pág. 8) .

La verdad es que un mal proceso atenta contra la buena imagen que de una institución se pueda tener. Es el caso del Centro Educativo Integral el Pacto. Por ello surge esta propuesta como estrategia para resolver esta situación.

Por otra parte el Ministerio de Educación Nacional en su página Colombia Aprende, nos habla sobre cómo gestionar para lograr estudiantes motivados en su aprendizaje. Es necesario cambiar el método tradicional de enseñar en la que los

profesores son el eje central de la enseñanza, a un método en el que el estudiante juegue un papel activo en su propio aprendizaje, de acuerdo a sus necesidades y objetivos, como requisito para el mejoramiento del rendimiento académico, de acuerdo a los desafíos que el hombre actual debe asumir para lograr una vida plena (superar la pobreza, igualdad de derechos, responsabilidades, entre otros desafíos también relevantes) de un mundo cada vez más exigente. Por tanto, es inminente introducir estrategias de aprendizaje en el currículum que fortalezcan los valores, el afecto y la comunicación en las instituciones.

Hernández Tejeda afirma:

“El uso de las tecnologías de información y la comunicación es de gran importancia para el desempeño docente en un aula de clase, se puede observar que actualmente es necesario que los docentes tengan las competencias tecnológicas para poder innovar y de esta forma permitir que sus estudiantes integren a su formación el uso de tecnología, por lo tanto es necesario que se generen cambios fundamentales que permitan formar una apropiación y aplicación de la comunicación en los procesos de formación” (Hernandez Tejeda, 1998)

Se reconoce que en la mayoría de instituciones de educación básica y media, poco se ha considerado la utilización de los medios de comunicación como una herramienta en el quehacer pedagógico, no solo en el aprendizaje de estos, sino también en la manera como son leídos, utilizados y realizados dentro de las instituciones. Por esta razón, es pertinente y oportuno hacer una reflexión concienzuda práctico-teórica de la utilización de los medios de comunicación para la construcción del conocimiento y de las aptitudes argumentativas e interpretativas de los estudiantes en todas las edades.

Por otro lado, es necesario tener en cuenta que la comunidad educativa es una institución integrada por diferentes y diversos elementos: estudiantes, padres de

familia, docentes y directivos, por ello la comunicación es clave para convivir y trabajar mejor para la prestación de un servicio educativo de calidad. MANTENER INFORMADA A LA COMUNIDAD EDUCATIVA se convierte entonces, no solo en un imperativo, sino en una estrategia para posibilitar y facilitar su participación activa y lograr en última instancia, su empoderamiento con el proyecto a desarrollar. Es responsabilidad de los directivos y docentes informar las actividades, y temas tratados en reuniones, salvo la información privilegiada, y ejecutar las decisiones de los Consejos, además, enterar oportunamente del proceso pedagógico que se lleva con los estudiantes a los padres de familia y acudientes.

## **6. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **6.1. Enfoque de investigación.**

En la investigación social, dados los temas y los ámbitos en los que se presenta, definir el enfoque investigativo en que se va a desarrollar es desde ya un desafío.

Para enfrentar la dicotomía investigativa que plantean las realidades, vamos a tomar la propuesta de María E. Galeano en la que abre espacios para que los dos enfoques (cuantitativo y cualitativo) tengan cabida en el trabajo investigativo en una propuesta que llama Teoría de la complejidad: “el método no debe imponer cómo estudiar la realidad, sino que son las propiedades de la realidad que se estudia, las que determinan el método o los métodos a ser utilizados. La realidad social comporta dimensiones posibles y necesarias de cuantificar y dimensiones

que es significativo cualificar. Unas y otras hacen parte de mismo proceso. La teoría de la complejidad es una vía posible para conciliar los enfoques cuantitativos y cualitativos en investigación social” (Galeano M, 2009, págs. 24 - 26).

Este trabajo investigativo se realizará entonces, en un momento, bajo el paradigma de investigación cualitativa, ya que se basa en la apertura, la flexibilidad y la sensibilidad estratégica, características necesarias en este tipo de investigación (Sandoval Casilimas, 1996, pág. 136). Por tal razón, y partiendo de la primera característica (apertura), dentro de nuestra investigación se incluirán nuevos elementos dentro del diseño, en función de los hallazgos que se derivan de los análisis de datos realizados durante el propio proceso de investigación, relacionada con el clima escolar en términos de la oportunidad y calidad de la comunicación, manejo adecuado de la información y el lenguaje utilizado por los estudiantes al interior de la institución.

De igual forma y de ser necesario, en nuestro trabajo; se modificará la propuesta inicial en términos de cantidad y volumen de la información, como también de las técnicas e instrumentos para construir los datos (flexibilidad), o de acuerdo con las características que surjan en la interacción con los y las participantes o con la dinámica de la realidad objeto de análisis (sensibilidad). Todas éstas características se tendrán en cuenta a lo largo del trabajo investigativo, ya que permitirán nutrir, replantear y modificar la información obtenida, para construir los datos.

## **6.2. Nivel de investigación: descriptivo**

La presente propuesta investigativa, primordialmente de carácter cualitativo, se establece en el nivel descriptivo ya que este busca describir fenómenos sociales en una circunstancia temporal y geográfica determinada y esto es de suma importancia, porque los hechos cambian de acuerdo a su localización geográfica y a su espacio temporal. Son dinámicos. En la población objeto, no se va a encontrar estándares o patrones de conducta, sino, situaciones muy diversas y cambiantes que habrá que describir. Esta es la finalidad de este nivel de investigación. Describir toda una población o, estimar parámetros, si se estudia una muestra, según lo que afirma José Supo (Supo, 2013). De acuerdo a los instrumentos propuestos para la investigación, habrá contacto directo, no con toda la población, sino, con muestras representativas. Las observaciones espontáneas sí tendrán un matiz global y generalizador.

## **6.3. Método: la Investigación Acción Participación (IAP) en la educación.**

En la presente propuesta en el momento de aplicar el paradigma cualitativo se empleará la investigación acción participación. La Investigación Acción Participación (IAP) es un método de investigación en el que el investigador tiene un doble rol, el de investigador y el de participante. Es un método de investigación

que combina dos tipos de conocimientos: el conocimiento teórico y el conocimiento de un contexto determinado.

Es un método de investigación en el cual la validez de los resultados se comprueba cuando estos resultados son relevantes para los que participan en el proceso de investigación.

Se propone seguir esta metodología de investigación social por dos razones básicas: una, que es una metodología muy utilizada en investigación educativa, y la otra, porque permite capacitar a la comunidad, objeto y agente de la investigación, para entender e intervenir en el proceso y propiciar que los interesados no solo participen, sino que se concienticen de su realidad social y material (Sandoval Casilimas, 1996, pág. 70).

#### **6.4. Población y muestra.**

El Centro Educativo cuenta con 115 estudiantes. Está ubicado en la comuna noroccidental de Medellín sector Castilla La Esperanza y sirve los niveles Transición y básica primaria. Las edades de los estudiantes van de los cinco a los 10 años.

## 6.5. Instrumentos de recolección de información.

Las Fuentes Primarias para su recopilación se obtienen por medio de una investigación directa al objeto de estudio, a través de métodos establecidos. Para reunir datos primarios, lo ideal es recurrir a un plan que exige tomar varias decisiones: los métodos e instrumentos de investigación, el plan de muestreo, y las técnicas para establecer contacto con el público. (Por Inga. Mariela Torres, 1998)

**Tabla No. 1. Planeación de la recolección de información primaria**

ENFOQUES DE INVESTIGACION	METODOS DE CONTACTO	PLAN DE MUESTREO	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION
Observación	Correo	Unidad de Muestreo	Cuestionario
Encuesta	Teléfono	Tamaño de la Muestra	Instrumentos Mecánicos
Experimento	Personal	Método de Muestreo	Instrumentos

Tomado de la revista (Por Inga. Mariela Torres, 1998)

Los instrumentos a emplear en este momento y nivel del proceso investigativo serán:

- Entrevista individual en profundidad.
- Entrevista de grupo focal.
- Taller investigativo.

- Observación en estudio de casos: debe utilizarse en ambientes naturales, plasmar lo que acontece tal cual. El investigador tiene un conocimiento adecuado de la escritura, dado que lo más utilizado para consignar la información recogida es la narración. En esta técnica se recoge la información por medio de grabaciones en video o audio, estudio de casos, diarios o notas de campo.
- Seguimiento de procesos de comportamiento: Registrar cada acción en el tiempo en que transcurre
- Clasificar la información por fases, tipos o formas de acciones. Para esto se utilizan: las entrevistas, las historias de vida y la producción cultural.

En otro momento, la investigación seguirá el paradigma cuantitativo en lo concerniente a la medición de datos obtenidos. Para ello se aplicará la encuesta social en las categorías: conductas y opiniones, actitudes e imágenes sociales, como lo propone Guillermo Briones ( Briones, 1996, págs. 51,52).

**ENCUESTA PARA EVALUAR EL DISEÑO DEL ÁREA DE COMUNICACIONES  
CON LOS COMPAÑEROS DEL ÁREA**

NOMBRE: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_

INSTITUCIÓN EDUCATIVA: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_.

OBJETIVO: Evaluar el diseño del -----elaborado para el área de  
XXXXXXXXX en la Institución Educativa XXXXXX del municipio de , con el tema

**INSTRUCCIONES:**

- Leer y resolver las preguntas asignadas.
- De acuerdo a esta lectura, contestar las siguientes preguntas, seleccionando con una X la respuesta que usted considere la correcta.

**CUESTIONARIO:**

1. Considera que el tema que se escogió para el curso del área de xxxxxx es:
  - a. Importante y fácil de trabajar
  - b. Fácil de entender, pero poco útil.
  - c. Puede ser muy difícil trabajar de manera virtual el tema.
  - d. No lo trabajaría, ni virtual, ni presencial
  
2. Los contenidos temáticos seleccionados en el curso permite:
  - a. Trabajar de manera autónoma.
  - b. Generar aprendizaje significativo.

- c. Entender con facilidad el concepto de comunicación
  - d. Todas las anteriores.
3. La intensidad horaria del curso semanal la considera:
- a. Muy poca.
  - b. Más de la necesaria.
  - c. Suficiente
  - d. No es importante.
4. El diseño del curso permite:
- a. Mostrar la importancia del tema.
  - b. Motivar a realizar el curso.
  - c. Motivar la investigación y la autonomía.
  - d. Todas las anteriores.
5. Los espacios de comunicación para el curso virtual son:
- a. Suficientes.
  - b. Insuficientes.
6. Las actividades programadas para el desarrollo del curso según su criterio están:
- a. Bien diseñadas.
  - b. Variadas y fáciles de trabajar de acuerdo al nivel.
  - c. Permiten comprender con facilidad los conceptos.
  - d. Faltan más actividades.

7. La descripción de las actividades del desarrollo del curso están:
  - a. Claras y bien redactadas.
  - b. No se entiende con facilidad.
  - c. Generan confusión al estudiante.
  
8. Los criterios de evaluación de cada actividad permiten:
  - a. Evaluar el aprendizaje de los contenidos.
  - b. No permite visualizar con claridad si se entendió el tema.
  
9. Qué observaciones le haría al curso , qué le mejoraría, qué le cambiaría y por qué:

---

---

---

Muchas gracias por su colaboración





## 7. Presupuesto

RECURSOS FINANCIEROS			
CONCEPTO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Elaboración de guías de trabajo	10	\$ 5.000	\$ 50.000
Fotocopias de las guías de trabajo	258	\$ 100	\$ 25.800
Elaboración de encuestas	1	\$ 8.000	8.000 \$
Fotocopias de las encuestas	100	\$ 400	\$ 40.000
Consultas sobre las herramientas a utilizar (internet y entrevistas)	50	\$ 5.000	\$ 250.000
Tabulación de encuestas	1	\$ 30.000	\$ 30.000
Capacitación a Estudiantes	50	\$ 50.000	\$ 2.500.000
Impresión de fotografías y otras evidencias de las actuaciones	20	\$ 4.500	\$ 90.000
		<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.993.800</b>

## 8. Resultados.

En términos de productos y acciones a entregar, en el área de la comunicación se propone:

- Estandarización de los correos de los docentes, directivos docentes y administrativos desde los cuales se podrá acceder a todos los recursos necesarios para la participación en la institución y conocer todas las novedades acerca de sus actividades y proyectos.
- CANAL DE COMUNICACIÓN: estandarizar un correo con el fin de promover las competencias en las tecnologías de información y comunicación y buscar asegurar una comunicación permanente con la comunidad educativa.
- Periódico Mural: Crear una cartelera semanal en una zona estratégica como medio de expresión colectiva de las noticias, necesidades y expresiones artísticas de los estudiantes, docentes y padres.
- Circulares: Crear una publicación electrónica con desarrollo editorial Es una publicación semanal bajo el esquema de agenda y diagramación digital.
- Página Web: Crear un portal con hipervínculos con páginas de docentes, estudiantes, padres y comunidad en general donde se pueda socializar permanente la información de la institución y que se convierta en referente obligado de cualquier búsqueda de información o comunicación.
- Socialización de un blog directivo para generar reflexión colaborativa.

- Crear un clima democrático. .Es importante lograr un clima democrático propicio, en donde cada persona pueda expresarse libremente sin ser juzgado por sus compañeros, y donde cada idea pasa a ser del grupo, por lo tanto, rechazar una idea no significa rechazar a la persona.
- Ejercitar el consenso en la toma de decisiones. En la medida que se escuchan las opiniones de todos (lluvia de ideas), se obtiene el máximo de información antes de decidir, y los integrantes se convencen con argumentos más que con votaciones.
- Disposición a colaborar. El último requisito que es importante lograr para un buen trabajo en equipo es el desarrollo de la disposición a colaborar y a intercambiar conocimientos y destrezas. Esto implica contar con tiempo necesario para que cada integrante pueda mostrar a los otros lo que sabe y esté dispuesto a entregar los conocimientos que posee para que los demás también lo aprendan.

## **PROTOCOLOS Y FORMATOS DE INFORMACIÓN.**

Teniendo en cuenta el impacto negativo que ha tenido en el ambiente escolar el inadecuado manejo de la información y la comunicación, según los resultados de instrumentos de medición aplicados al Centro Educativo Integral el Pacto y, considerando que la presente propuesta busca plantear vías de solución o mejora a los procesos allí desarrollados, se presentan a continuación los pasos y los instrumentos necesarios para estandarizar el proceso informativo y comunicativo.

Esta propuesta persigue dar los primeros pasos para una eventual aplicación institucional a un proceso de certificación de calidad.

Esta iniciativa se ubica en la gestión directiva, en los procesos de gestión estratégica y cultura institucional.

Una limitante para la implementación de la propuesta pasa por la cantidad de miembros del personal docente y administrativo que es muy reducido. Hablamos de seis docentes y un directivo docente que atienden a 115 niños, sin embargo, y aunque es una institución pequeña, este proceso se concibe con los parámetros de una certificación de calidad.

En este trabajo se dejan los modelos de procesos y formatos para que en el Centro Educativo Integral el Pacto sean desarrollados, definiendo sus propios códigos y formatos para sus procesos en las diferentes gestiones y componentes.

#### **OBJETIVO.**

Establecer los criterios para la existencia, presentación, manejo y contenido de todos los documentos requeridos y elaborados en, y para el Centro Educativo Integral el Pacto en el desarrollo de sus procesos.

#### **ALCANCE.**

Estos criterios aplican a todos los documentos y formatos elaborados por el Centro Educativo apuntando a resolver un problema institucional y al establecimiento de un sistema de gestión de calidad en los aspectos de identificación y contenido.

#### **RESPONSABLE.**

La responsabilidad para la aplicación de esta norma recae sobre el director institucional o el docente que este designe con su acompañamiento y supervisión.

#### **PARTICIPANTES.**

En este proyecto participarán todos los miembros de la comunidad educativa.

## RECURSOS.

Para el desarrollo del proyecto se hace necesario capacitar algunos miembros del cuerpo docente en el manejo de documentos, norma ISO 9001/2014 y el conocimiento de los parámetros establecidos en esta guía.

Infraestructura: hardware y software (office)

## CONDICIONES GENERALES

- **Contenido de los documentos:** Para elaborar la documentación se debe tener en cuenta el contenido establecido en la TABLA N°. 1 de esta guía.
  
- **Fuente:**
  - ❖ Estándar Arial.
  - ❖ Títulos y subtítulos en negrilla tamaño entre 8 y 12
  - ❖ Código, versión y página en negrilla tamaño entre 8 y 12
  - ❖ Texto en tamaño entre 8 y 12

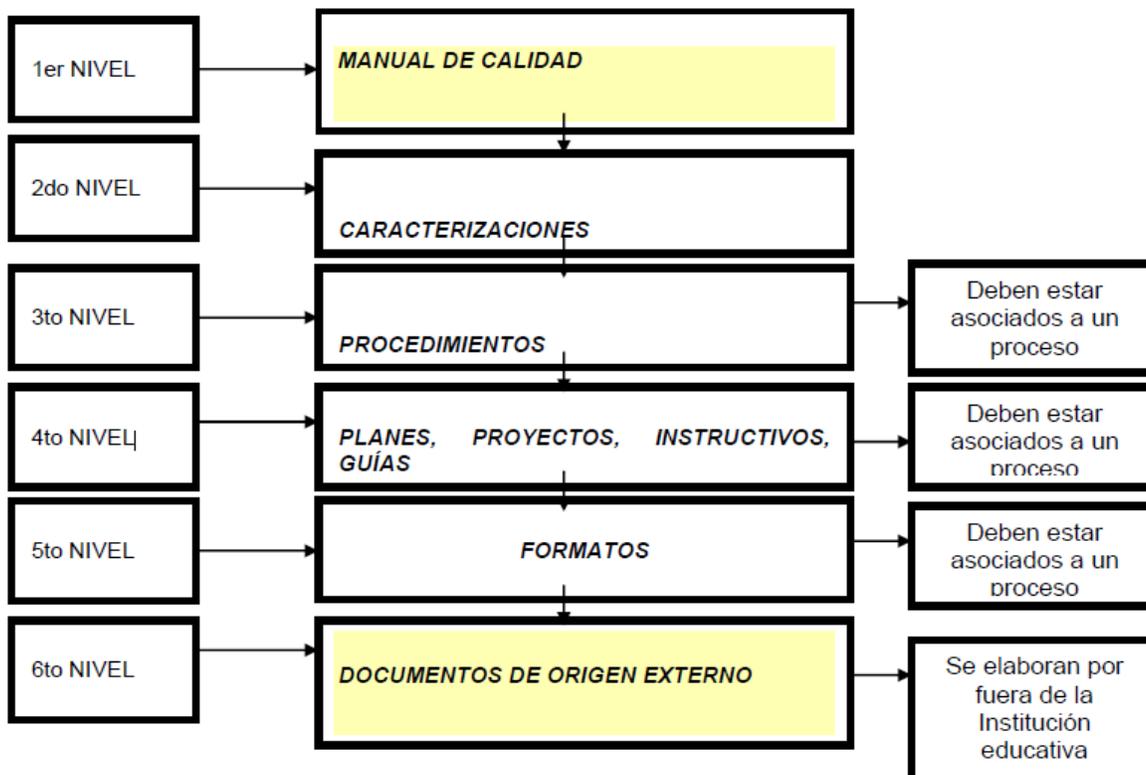
Los tamaños de letra varían de acuerdo a la necesidad del documento

- **Márgenes:** Las márgenes varían de acuerdo a la necesidad del documento.
  
- **Viñeta:** En caso de necesitar viñeta se utiliza el rombo (❖)
  
- **Tablas:** El encabezado de cada tabla debe ser en doble línea color automático y 1 ½ de grosor y en lo posible el resto de la tabla también.
  
- **Encabezado:** Todos los documentos (procedimientos, instructivos, guías, planes, proyectos, manual de calidad, formatos, etc.), deben tener en cada hoja el mismo contenido .
  
- **Pie de página:** Todos los documentos (procedimientos, instructivos, guías, planes, proyectos, manual de calidad, formatos, etc.), deben tener como pie de página: “Todo documento al ser impreso no será controlado por la Institución y debe ser verificada su vigencia”.

### Aspectos que se deben tener en cuenta para la redacción:

- El lenguaje utilizado debe ser claro, sencillo y concreto.
- Utilizar la tercera persona en tiempo presente en modo indicativo, evitando el uso de expresiones en futuro o en forma condicional. Ejemplo: se define, se establece, se hace.
- Utilizar siempre el mismo término para un concepto, para evitar confusiones y lograr uniformidad.

**TABLA # 1 NIVELES DE DOCUMENTACIÓN**



Para cada uno de estos tipos de documentos se cuenta con plantillas que sirven como modelo para elaborar los documentos:

- Plantilla manual de calidad MC
- Plantilla de Procedimiento PR
- Plantilla de Instructivo IN
- Plantilla de Guía GU
- Plantilla de formato FR
- Plantilla de plan PL
- Plantilla de proyecto PY

Los anteriores documentos se van a clasificar en tres categorías:

- ❖ Visional V.1 Gestión Directiva
- ❖ Misional M.1 Admisiones y matrículas  
M.2 Gestión Académica – Pedagógica
- ❖ Apoyo A.1 Gestión de información y mejoras (comisión)  
A.2 Gestión de recursos.

## **DEFINICIONES**

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad: sistema para conducir y operar una organización en forma exitosa (consultar NTC 9000 para iniciar proceso preparatorio para gestión certificación de calidad).

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan; que transforman elementos de entrada en resultados.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

**Información:** Datos que poseen significado.

**Documento:** Información y su medio de soporte, el cual puede ser papel, disco magnético (disquete, CD, memoria USB), óptico o electrónico, fotografías, videos, DVD, carteleras, pendones, acetatos, etc.

**Registro:** Documento que representa resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Actividad:** Conjunto de operaciones o tareas propias de una entidad, proceso, gestión o persona.

## DEFINICIONES DE TIPOS DE DOCUMENTOS

**Manual de calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de la institución.

**Plan:** Documento que especifica qué procedimiento y recursos deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

**Procedimiento:** Documento con forma específica que explica cómo llevar a cabo un proceso.

**Instructivo:** Documento con forma específica que explica cómo llevar a cabo un actividad.

**Guía:** Documento con forma específica para llevar a cabo una tarea.

**Formato:** Estructura específica diseñada para consignar de manera conveniente y organizada una información de cualquier tipo.

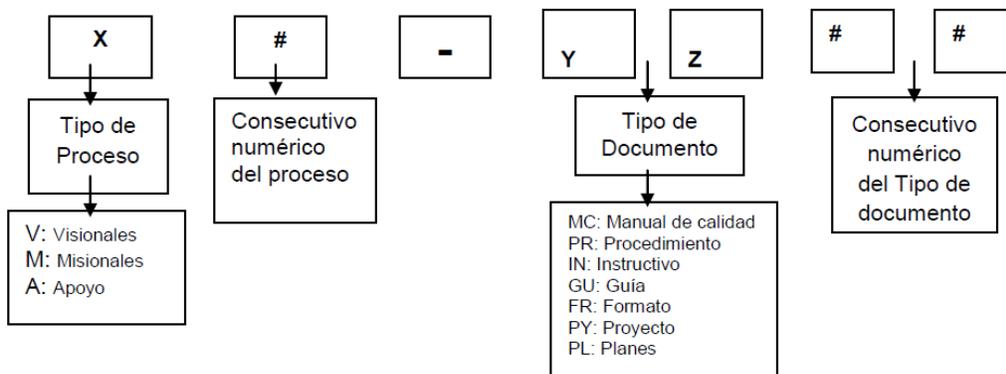
**Caracterización:** Descripción general de un proceso.

## CONTENIDO.

- Todos los registros del sistema de gestión de calidad deben presentarse sin borrones, tachaduras o enmiendas.
- Todos los documentos (procedimientos, instructivos, guías, planes, proyectos, manual de calidad, formatos, etc.) tienen un encabezado que se repite en todas las páginas del documento así:

	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN		
	NOMBRE DEL DOCUMENTO		
	CÓDIGO: X#-YZ##	VERSIÓN:	PÁGINA x de y

- **LOGO DEL CENTRO EDUCATIVO:** Se identifica el documento con el escudo de la Institución en color azul bronce en casilla izquierda de la tabla y centrado.
- **NOMBRE DEL CENTRO EDUCATIVO:** En mayúscula sostenida, azul bronce, Arial entre 8 y 12 y centrado.
- **NOMBRE DEL DOCUMENTO:** En mayúscula sostenida, negrilla, Arial entre 8 y 12 centrado.
- **CÓDIGO:** En mayúscula sostenida, negrilla, Arial entre 8 y 12 y alineado a la izquierda. Se identifica el documento según el proceso y el tipo de documento que es.
- **VERSIÓN:** Establece la actualización y vigencia del documento. Siempre inicia en 1. En mayúscula sostenida, negrilla, Arial entre 8 y 12 y alineado a la izquierda.
- **PAGINA X DE Y:** Establece el número de la página, sobre el total de páginas del documento. En mayúscula sostenida, negrilla, Arial entre 8 y 12 y alineado a la izquierda.



EJEMPLO	A	1	-	F	R	0	1
---------	---	---	---	---	---	---	---

A1-FR01: Primer formato del proceso de Información y Mejoras.

**Nota:** Esta presentación de documentos aplica a documentos de uso interno. Cuando el documento es interno para uso externo a la institución ej: constancias, paz y salvos, certificados, calificaciones y aun el Manual Calidad, Orientador de la Convivencia, es obligatorio que en su identificación se mantenga el escudo, nombre y resoluciones de la institución y el nombre del documento sin cajetín, ni codificación. La versión y el paginado es opcional según el documento.

**CONTROL DE MODIFICACIONES DE DOCUMENTOS:** (Si en la plantilla dice obligatorio, debe aparecer aunque no hayan modificaciones en el documento).

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN

### **IDENTIFICACIÓN DE ARCHIVO DE REGISTROS.**

Los registros del S.G.C. estarán archivados en el folder “Documentos del S.G.C.” en el archivo de secretaría si son físicos y, si son virtuales en el dropbox (se debe abrir cuenta en esta plataforma). Cada gestión en su procedimiento tiene establecido en el Archivo de registros, la forma de archivo de cada uno de los documentos de su gestión.

### **TÉCNICAS ESTADÍSTICAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS.**

Estas buscan definir las herramientas estadísticas básicas que permitan presentar los datos recolectados, de una forma tal que se constituyan en criterios válidos para la toma de decisiones correctivas, preventivas o de mejora.

## CONDICIONES GENERALES

Se debe realizar seguimiento a:

- Desempeño de los procesos: Por medio de informe de gestión y reporte de indicadores. El responsable del seguimiento a los procesos es el docente de tecnología e informática.
- Satisfacción de cliente: Por medio de evaluación institucional y de satisfacción del cliente, conocimiento de sugerencias, quejas y reconocimientos. El responsable de aplicar y medir satisfacción es la comisión de información y mejoras.
- Comisión de Información y Mejoras (crear comisión en y con el Consejo de padres).
- Desempeño del SGC: Por medio de auditoría.
- Resultado del servicio educativo: Por medio de seguimientos permanentes. El responsable es el proceso de Gestión Académica.
- Todos los procesos utilizarán las herramientas estadísticas sugeridas en esta guía escogiendo la más apropiada para el análisis de datos o situaciones dadas.

## DEFINICIONES

**Estadística:** Área de las Matemáticas que se ocupa de la recolección, tabulación, interpretación y el análisis de los datos.

**Datos:** Hechos y números que se reúnen, analizan e interpretan.

**Conjunto de datos:** Todos los datos reunidos en determinado estudio.

**Categoría:** Cada uno de los aspectos o procesos a evaluar.

**Variable:** Magnitud que puede tomar un valor cualquiera de los comprendidos en un conjunto.

**Datos cualitativos:** Datos con determinada característica. Se refiere a las cualidades de lo que se observa.

**Variable cualitativa:** Variable con valores cualitativos.

**Datos cuantitativos:** Datos medibles numéricamente.

**Variable cuantitativa:** Variable con valores numéricos.

**Datos transversales:** Datos reunidos en el mismo o aproximadamente el mismo punto en tiempo.

**Datos de una serie de tiempo:** Datos reunidos en diversos periodos sucesivos.

**Estadística descriptiva:** Métodos tabulares, gráficos y numéricos para resumir datos.

**Población:** Conjunto de todos los elementos de interés en determinado estudio.

**Muestra:** Subconjunto de la población.

**Muestreo:** Técnica para la selección de una muestra a partir de una población.

**Muestreo probabilístico:** Todos aquellos métodos para los que puede calcularse la probabilidad de extracción de cualquiera de las muestras posibles.

**Muestreo aleatorio:** Es la extracción de una muestra de una población finita, en el que el proceso de extracción es tal, que garantiza a cada uno de los elementos de la población, la misma oportunidad de ser incluidos en dicha muestra.

**Muestreo sistemático:** Es la elección de una muestra a partir de los elementos de una lista según un orden determinado o recorriendo la lista a partir de un número aleatorio determinado.

**Muestreo estratificado:** Consiste en la división previa de la población de estudio de grupos o estratos que se suponen homogéneos respecto a la característica a estudiar. A cada uno de estos estratos se le asigna una

cuota que determina el número de miembros del mismo que compondrán la muestra.

**Inferencia estadística:** Proceso de recolección de datos obtenidos de una muestra para hacer estimaciones o probar hipótesis acerca de las características de una población.

**Sistema de medición:** Mecanismo sistemático y permanente de monitoreo de avance, resultado y alcance de la operación diaria (de entidades y dependencias) para evaluar el cumplimiento de su quehacer institucional, a través de indicadores y metas.

**Indicador:** Parámetro utilizado para medir el nivel de cumplimiento de una actividad o evento.

**Meta:** Especificación cuantitativa (numérica) de lo que se desea lograr y la fecha en que se piensa lograr. Es la expresión numérica del indicador, que en su conjunto permite medir el cumplimiento del objetivo establecido.

**Histograma:** Método gráfico de barras que representa la distribución de un conjunto de datos y muestra el comportamiento frente a dos variables. Permite apreciar de una manera fácil dichos datos y la tendencia central de los mismos.

**Encuesta:** Es un censo en pequeña escala que tiene por objeto obtener información estadística definida.

**Causa:** Lo que se considera como origen o fundamento de un resultado.

**Efecto:** Lo que se genera o surge a partir de una causa dada.

**Problema:** Diferencia que existe entre el valor del resultado definido y el valor del resultado deseado.

**Lluvia de ideas o Técnica de grupos Nominales:** Es un método estructurado para la generación de ideas en equipo a través de una lluvia de ideas, en el cual se promueve la motivación de todos los participantes. Su relevancia es que permite aumentar la creatividad colectiva, evitando que se inhiban las ideas innovadoras y de ruptura de paradigmas. Esta herramienta ayuda a detectar mejor necesidades no explícitas de la comunidad educativa.

**Espina de pescado:** Causa – Efecto: Llamada también Diagrama de Ishikawa. Es una herramienta gráfica que muestra la relación entre un

efecto (generalmente un problema) y sus causas. Ciertas causas producen efectos negativos en el trabajo o en el servicio prestado, por eso es necesario identificar la causa real del problema para tener éxito en su solución.

**Diagrama de Pareto:** Método gráfico que permite identificar y separar en forma crítica los problemas de calidad. Sirve para ayudar a los equipos a enfocarse en las cosas que tendrán el mayor impacto si son resueltas y muestra la importancia relativa de los problemas de forma simple, rápida para interpretar y en un formato visual.

## **MEDIOS DE COMUNICACIÓN.**

### **BOLETÍN DE CALIDAD Y OTROS MEDIOS DE INFORMACIÓN.**

Se toma como herramienta para informar los avances del S.G.C., éste se elabora semestralmente y/o anualmente, se imprime y se divulga a la comunidad por diferentes medios: En cuanto a padres de familia se da a conocer por medio de asamblea general, a los docentes y directivos a través de reunión y a los estudiantes en trabajo de clase hecho por los docentes en la hora que se destine para ello. De igual manera, se publica en cartelera de calidad. Igualmente se envía por medio electrónico a los miembros de la comunidad educativa que han proporcionado una dirección de correo electrónico.

### **BUZÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS. SQR**

En el Centro Educativo se debe disponer de un buzón de sugerencias, quejas y reconocimientos SQR que debe ubicarse en lugar visible. El formato A1-FR04 Sugerencias, quejas y reconocimientos, estará al lado del buzón para ser diligenciado por quien lo requiera. El buzón será abierto cada diez días hábiles en





CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL EL PACTO

SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS (SQR)

CODIGO: A1 FR04

VERSION: \_\_\_\_\_

SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECONOCIMIENTOS (SQR)

ESPACIO RESERVADO PARA USO EXCLUSIVO DE LA INSTITUCIÓN

**SEGUIMIENTO:**

Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

# SQR \_\_\_\_\_

SUGERENCIA

QUEJA

RECONOCIMIENTO

Gestión implicada \_\_\_\_\_

Responsable del seguimiento \_\_\_\_\_

Observaciones:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Requiere alguna acción? Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

En caso de que si lo requiera, marque cuál de las siguientes:

AC \_\_\_\_\_ AP \_\_\_\_\_ AM \_\_\_\_\_

**RESPUESTA:**

Día \_\_\_\_\_ Mes \_\_\_\_\_ Año \_\_\_\_\_

Telefónica \_\_\_\_\_

Escrita \_\_\_\_\_

Otra \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿El solicitante expresa satisfacción al tratamiento del problema? Sí \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_  
(Diligencia el líder de Información y Mejoras)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre y firma del responsable del seguimiento \_\_\_\_\_







### **REUNIONES Y ASAMBLEAS.**

Reuniones de directivos y docentes, reunión con padres del informe de la quinta semana, asamblea de padres, reuniones de entrega de informes académicos. En toda reunión debe quedar constancia de asistencia en el formato correspondiente para asistencia a reuniones.

### **COMUNICADOS EXTERNOS.**

Los comunicados físicos generados desde estamentos gubernamentales y no gubernamentales, que de una u otra forma aplican en la Institución, se encuentran en la carpeta "Documentos Externos" en el archivo de secretaría. Si son electrónicos en la carpeta de documentos de apoyo de la gestión que lo utiliza. Todo documento externo se encuentra registrado en el listado maestro de documentos de la gestión correspondiente.

### **CORREO ELECTRÓNICO.**

El Centro Educativo creará un correo electrónico para gestionar por medio de él los mismos procedimientos que se han diseñado en medio físico.

## Referencias

- Briones, G. (1996). Programa de especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social cuantitativa. Bogotá: ICFES. Módulos de investigación.
- Galeano M, M. E. (2009). *diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Fondo editorial universidad EAFIT.
- Guerra M, Jorge William. (2008). La evaluación en el contexto de la función directiva y la gestión educativa. . En J. Díaz Osorio. Medellín: Fundación Universitaria Luis Amigó.
- Hernandez Tejeda, P. H. (1998). *Uso de Tecnologías de la información*. Puebla, Mexico: Benemerita Universidad Autonoma de Puebla.
- Juan D godino, A. r. (2001). Proyecto de Investigacion "Edumat\_Maestros" Universidad de Granada. *Proyecto de Investigacion "Edumat\_Maestros" Universidad de Granada*.
- Lola cendenales Gonzalez, A. T. (s.f.). La sistematizacion como experiencia Investigativa y Formativa. *La sistematizacion como experiencia Investigativa y Formativa*.
- Magdalena Caro, G. S., & Trucco, D. (2003). Alianza para la sociedad de la Informacion. *Alianza para la sociedad de la Informacion*.
- Por Inga. Mariela Torres, m. (1998). METODOS DE RECOLECCION DE DATOS PARA UNA INVESTIGACION. *Boletín Electrónico No. 03, 22*.
- Rodriguez G, G. y. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. *ediciones jalibe. malaga españa*, p 39-59.

Sandoval Casilimas, C. A. (1996). *Programa de especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social cualitativa*. Bogotá: ICFES. Módulos de investigación social.

Supo, J. (s.f.). Recuperado el martes 19 de mayo de 2015, de <http://seminariosdeinvestigacion.com/niveles-de-investigacion/>

Sierra Gil, Martha Libia. CESDE Escuela de Administración. Taller Manejo de Documentos.

Formatos y protocolos informativos. Institución Educativa La Esperanza. Medellín.

PEI CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL EL PACTO comuna noroccidental de Medellín. 2015.