



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.
NORMA ISO 9001:2015





MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Responsable	Versión del Documento	Vigente desde:
Rector(a)	04	2016/10/05

Control de Cambios en el Documento			
Versión	Fecha	Causa del Cambio	Cambio Realizado
01	12/10/2010	No aplica	Edición Inicial del documento
02	07/01/2014	Actualización con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none">• Ajustes en la estructura del documento• Actualización de la Reseña Histórica
03	01/12/2015	Actualización con los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none">• Actualización de la Reseña Histórica
04	05/10/2016	Actualización de la Norma ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none">• Reemplazar el texto donde aparece ISO 9001:2015 por 2015• Actualización de la Reseña Histórica• Actualización de la estructura del documento en función de los nuevos capítulos y/o numerales de la norma

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Representante de la Dirección	Comité de Calidad	Rector(a)



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	5
2. RESEÑA HISTORICA.....	6
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	9
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	11
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO:	11
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.	11
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.	13
4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.....	14
5. LIDERAZGO	15
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO.	15
5.2 POLÍTICA.	17
VALORES INSTITUCIONALES	17
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.....	19
6. PLANIFICACIÓN	20
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES.....	20
6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.	20
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.....	21
7. APOYO	21
7.1 RECURSOS.	21
7.1.2 PERSONAS.....	22
7.1.3 INFRAESTRUCTURA.....	22
7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.....	23
7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	24
7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	24
7.2 COMPETENCIA.....	25
7.3 TOMA DE CONCIENCIA.....	26
7.4 COMUNICACIÓN.....	26
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.	26
8. OPERACIÓN.....	28
8.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.....	30
8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	30
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	30
8.5.4 PRESERVACIÓN	31
8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA.....	31
8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS.....	31
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	32
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.	32
9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	32
9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	33
9.2 AUDITORÍAS INTERNAS.	33
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	33



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

10. MEJORA	34
10.1 GENERALIDADES.....	34
10.2 No CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.....	34
10.3 MEJORA CONTINUA.....	34



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad diseñado e implementado por la **INSTITUCIÓN EDUCATIVA “SANTA TERESA DE JESÚS”**, de Carácter Oficial, aprobado mediante Resolución 71002469 de 26 de octubre de 2012, está documentado en el Manual de Gestión de Calidad con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos de los padres de familia y estudiantes, a los requisitos legales y a otras partes interesadas; así mismo se da cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001 Versión 2015.

Este manual contiene entre otros aspectos el alcance del sistema de gestión de la calidad; Las exclusiones permisibles, referencia de los procedimientos documentados en el sistema y una descripción de la interacción entre los procesos.

El Manual de Gestión de Calidad representa la estructura general del sistema de gestión de la Institución y es el documento maestro utilizado como guía en la aplicación e implementación de los diversos requisitos solicitados por la norma ISO 9001 VERSION 2015.

La **INSTITUCIÓN EDUCATIVA “SANTA TERESA DE JESÚS”**, pretende a través de la implementación de su Sistema de Gestión de Calidad, generar en el personal docente y administrativo, la cultura del control y un enfoque de procesos integrados, orientado a la satisfacción de los padres de familia y estudiantes.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

2. RESEÑA HISTORICA

Mediante ordenanza 030 de 1944 la Asamblea Departamental del Tolima creó el colegio según Decreto 058 del mismo año lo denominó “Colegio Departamental para señoritas”. Inició labores en el mes de febrero de 1945 siendo la primera rectora la señora Clemencia Tobar de



González. Durante los primeros años fue dirigido por laicos. A partir de 1951 se denominó Colegio Departamental “Santa Teresa de Jesús” y en este mismo año el gobernador Octavio Laserna, por insinuación de Monseñor Arturo Duque Villegas solicitó a las Hijas de María Auxiliadora dirigir los destinos de la naciente obra.

La obra ha recorrido con gran eficiencia cinco décadas dando un aporte de calidad a la cultura regional en los campos académicos, artísticos, deportivos, espiritual y moral. El dinamismo académico ha hecho historia que le ha merecido recibir diversas distinciones y reconocimientos por el ICFES al ocupar por más de diez años consecutivos el primer puesto en el departamento, premio Andrés Bello, mejores bachilleres Ecopetrol y Universidad Nacional, entre otros. De igual manera en el campo deportivo campeón nacional de natación 1972, baloncesto en 1993, y muchos otros a nivel regional.

En el año 2003 se denomina **INSTITUCIÓN EDUCATIVA “SANTA TERESA DE JESÚS”**, (Res. 734 del 08 de abril de 2003), y ofrece educación integral a las niñas y jóvenes de la región, desde el grado transición, hasta el grado once de educación media vocacional, con una filosofía propia basada en el Sistema Preventivo Salesiano, caminando hacia una innovación pedagógica a la luz de los nuevos paradigmas y corrientes en la educación de los jóvenes. Se evidencia un proceso de crecimiento en el campo de la participación en el gobierno escolar, las organizaciones juveniles, el avance de los grupos de apoyo y el liderazgo de las estudiantes en todos los campos.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

La **INSTITUCIÓN EDUCATIVA “SANTA TERESA DE JESÚS”**, sede principal, está ubicada en la cra 6ª con calle 39 esquina, es de carácter oficial, jornada diurna, cuenta con 1430 estudiantes, 45 docentes, cuenta con una Comunidad Educativa que trabaja unida en pro de la Educación con Calidad que forme individuos íntegros capaces de afrontar los cambios de la vida, que hacen las cosas bien continuamente superando sus propias expectativas, líderes críticos y propositivos, que se conozcan a sí mismos, que actúen por convicción, que sean capaces de manejar y procesar la información, guiados por docentes orientadores, modelos de vida, capaces de amar y con vocación

Desde el año 2006, la Institución está administrada por la comunidad de las Hermanas Dominicas Hijas de Nuestra Señora de Nazareth; recibieron la Institución a la Comunidad Salesiana de las Hijas de María Auxiliadora quienes lo tuvieron a su cargo por 54 años. Comienza a sí una nueva era para la Institución con una comunidad educativa que Camina hacia la Calidad, en búsqueda de la excelencia y que hace realidad con el alcance de logros tan importantes como la Certificación ISO 9001-2015 otorgada por ICONTEC e IQNET en el mes de marzo de 2011. Recertificada en marzo de 2014 y Muy Superior en las Pruebas de Estado por décimo año consecutivo (Clasificación A+) y premio Andrés Bello 2014.

En el año 2015 se celebró con regocijo los 70 años de la Institución educativa y se hizo reconocimiento: a la comunidad salesiana “Hijas de María Auxiliadora” por sus 54 años al frente de la institución educativa y a la comunidad Dominicas “Hijas de Nuestra Señora de Nazareth” por sus 10 años de permanencia al frente de la institución educativa. Dentro de las exaltaciones realizadas se encuentran las siguientes:

- Se otorgó medalla a la excelencia educativa a todos los docentes como participación del premio otorgado por el M.E.N el 20 de julio de 2015, a la institución por ocupar el 7° lugar a nivel nacional en el Índice Sintético de Calidad Educativa.
- Se entregó medalla de reconocimiento a docentes pensionados por más de 30 años de enseñanza en la institución.
- Se otorgó reconocimiento a Exalumnas que se han destacado a nivel local e internacional, por enaltecer con orgullo el perfil de una exalumna de la Institución.
- Se concedió Medalla de Excelencia a las estudiantes que académica y formativamente se destacaron de Transición a Once y reconocimiento a personal administrativo por 15 años de servicio.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

De igual manera, la Institución recibió reconocimiento de: la Gobernación del Tolima, la Alcaldía de Ibagué y la Secretaria de Educación Municipal.

Cabe destacar que el evento contó con la presentación del coro “Rondalla Ibaguereña”, agrupación musical integrada por 11 señoras profesionales de diversas disciplinas, orgullosas exalumnas de la Institución Educativa “Santa Teresa de Jesús”, quienes hicieron parte de la celebración junto con la TUNA SALESIANA, fundada a finales de la década de los sesenta y también integrada por exalumnas de la Institución.



En los años 2015 y 2016, la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús ha recibido distinción del Ministerio de Educación Nacional por ser la única Institución Oficial de Ibagué con el mas alto puntaje en el ISCE (Índice Sintético de Calidad Educativa).



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A continuación se realiza una breve descripción de los términos y definiciones más utilizados en el presente Manual:

Anexo: Información adicional que amplía la información de un documento.

Aprobación: Aceptación de un documento para su implementación en el Sistema de Gestión de la Calidad

Caracterización de Proceso: Documento usado para describir la estructura de cada proceso, incluyendo objetivo, responsables, actividades con sus entradas y salidas, indicadores, normatividad aplicable, políticas de operación, documentos asociados y recursos utilizados.

Código: Símbolos que identifican un documento

Copia controlada: Copia de un documento original, que se debe controlar y suministrar las actualizaciones que se realicen.

Copia no controlada: Copia de un documento original, entregado a un tercero con fines de información, que no requiere ser controlado ni actualizado.

Distribución: Cuando un documento aprobado se entrega para su implementación.

Documento: Información y el medio en el que está contenida.

Documento Externo: Es aquel elaborado por entes externos a la empresa, pero que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Documento Obsoleto: Es un documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.

Formato: Documento diseñado para la recolección de información, proporcionando evidencia de una acción.

Guía: Establece recomendaciones, sugerencias u orientaciones sobre un tema específico.

Instructivo: Documento que describe de forma secuencial y en detalle actividades u operaciones específicas.

Listado Maestro de Documentos: Lista en la cual se relacionan los documentos controlados del Sistema de Gestión de la Calidad.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Modificación: Cambios necesarios que se realizan a los documentos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración

Versión: Muestra el número de veces que se han efectuado modificaciones al documento



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto:

La Institución Educativa, determinó las cuestiones internas y externas pertinentes para su propósito y dirección estratégica, a partir de la metodología de la Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), elaborada de manera conjunta con los diferentes equipos de trabajo de docentes, directivos docentes y personal administrativo de la Institución. **Ver Anexo 1. Matriz DOFA**

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús, ha determinado las siguientes partes interesadas e identificado los requisitos que afectan el Sistema de Gestión de la Calidad:

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SGC
Comunidad Educativa - Padres de familia	<ul style="list-style-type: none">• Formación integral (valores, artística y deportiva, espiritual)• Formación académica (relación maestro-estudiante, servicios de apoyo para superación de dificultades, tecnología utilizada en el aprendizaje)• Acompañamiento (atención de docentes, atención de directivos, psicología, formación integral)• Infraestructura apropiada (salas de informática, secretaría, tienda escolar, biblioteca, planta física en general (aseo, mantenimiento, recreación, iluminación, aulas especializadas)
Comunidad Educativa – Estudiantes	<ul style="list-style-type: none">• Atributos del docente (puntualidad, trato respetuoso, metodología utilizada, tipos de evaluación, oportunidad en la entrega, actividades de recuperación, investigación, producción y construcción de conceptos, dominio conceptual, idoneidad, acompañamiento, retroalimentación)• Condiciones de otros servicios:



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SGC
	<ul style="list-style-type: none">○ Tienda escolar (variedad de productos, higiene instalaciones, atención, presentación del personal, horarios, costos)○ Portería (Información suministrada, trato, presentación personal, atención a las inquietudes, limpieza de las dependencias)○ Biblioteca (horario de atención, atención en el servicio, solución a inquietudes, presentación personal, limpieza de la dependencia)○ Secretaría (puntualidad en el entrega de documentos, amabilidad en la atención, presentación personal, atención oportuna y horario de atención)○ Psico-orientación (puntualidad en el servicio, atención oportuna, acompañamiento a procesos de mejoramiento personal, amabilidad en el trato, presentación personal)
Comunidad Educativa – Docentes, Directivos Docentes y Administrativos	<ul style="list-style-type: none">• Efectividad del proceso de inducción y reinducción• Motivación• Trabajo en equipo• Espacios para el crecimiento espiritual• Desarrollo de actividades lúdicas de integración• Atención a inquietudes• Autonomía en la realización del trabajo• Tolerancia, respeto y compañerismo• Solidaridad• Canales de comunicación
Ministerio de Educación Nacional	<ul style="list-style-type: none">• Ley 715 de 2001 y demás normatividad vigente



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SGC
Secretaría de Educación Municipal	<ul style="list-style-type: none">• Los establecidos por competencia en el artículo 7 de la Ley 715 de 2001
Instituciones de Educación Superior y el SENA	<ul style="list-style-type: none">• Efectividad en el proceso de formación académico y formativo
Exalumnas	<ul style="list-style-type: none">• Posicionamiento de la Institución• Vinculación permanente en las actividades de la Institución, en donde se requiera su participación.
Organizaciones Gubernamentales	<ul style="list-style-type: none">• Efectividad en el proceso de formación académico y formativo• Posicionamiento de la Institución• Calidad en la prestación del servicio• Apoyo en el Desarrollo social y económico de la región.• Construcción de la paz
Gremios, Organizaciones No Gubernamentales	<ul style="list-style-type: none">• Efectividad en el proceso de formación académico y formativo• Apoyo en el Desarrollo social y económico de la región

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la **INSTITUCIÓN EDUCATIVA “SANTA TERESA DE JESÚS”**, aplica desde el diseño, la planificación y prestación del Servicio de Educación Pública, en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media vocacional, hasta el otorgamiento del título de bachiller de sus estudiantes.

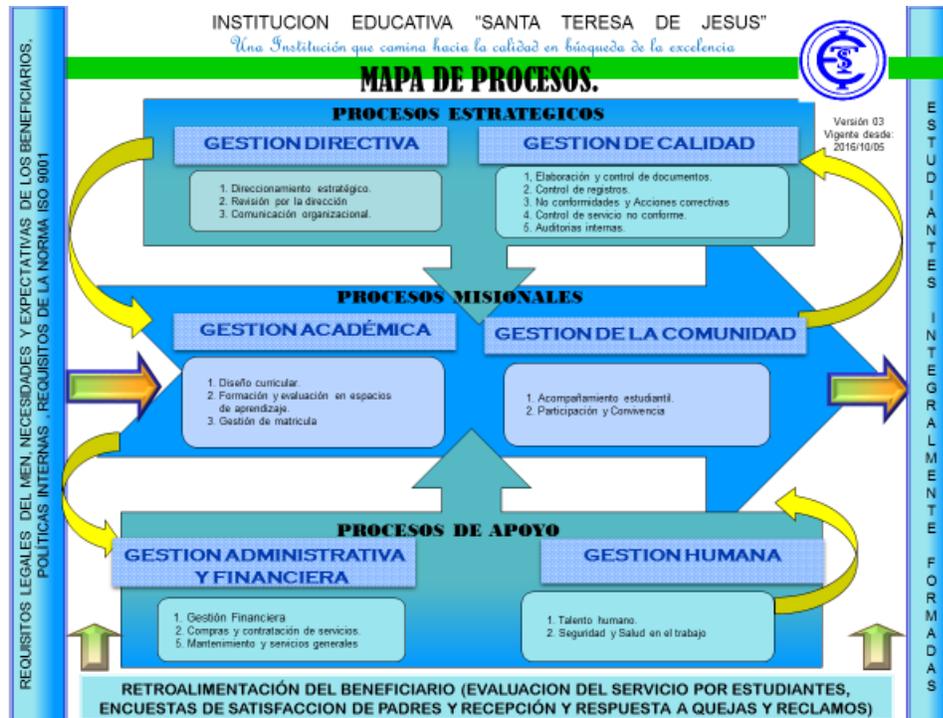
Certificado: SC-CER116082 ICONTEC.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.4 Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos

La INSTITUCIÓN EDUCATIVA “SANTA TERESA DE JESÚS” ha identificado tres grandes grupos de procesos (Macro-procesos) necesarios para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad: procesos estratégicos, misionales y de apoyo, los cuales están documentados en el mapa de procesos:



Dichos procesos a su vez, están compuestos por actividades, descritas a través de los procedimientos, así:

PROCESO DE GESTIÓN DIRECTIVA, Contiene los siguientes procedimientos:

- PGD-01: Direccionamiento Estratégico
- PGD-02: Revisión por la Dirección
- PGD-03: Comunicación Organizacional

PROCESO DE GESTIÓN DE CALIDAD, Contiene los siguientes procedimientos:

- PGL-01: Elaboración y Control de Documentos
- PGL-02: Control de Registros
- PGL-03: No conformidades y Acciones Correctivas
- PGL-04: Control de Servicio no Conforme
- PGL-05: Auditorías Interna



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO DE GESTIÓN ACADÉMICA, Contiene los siguientes procedimientos:

PGA-01: Diseño Curricular

PGA-02: Formación y Evaluación en Espacios de Aprendizaje

PGA-03: Gestión de Matrícula

PROCESO DE GESTIÓN DE LA COMUNIDAD, Contiene los siguientes procedimientos:

PGC-01: Acompañamiento Estudiantil

PGC-02: Participación y Convivencia

PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA, Contiene los siguientes procedimientos:

PGAF-01: Gestión Financiera

PGAF-02: Compra y Contratación de Servicios

PGAF-05: Mantenimiento y Servicios Generales

PROCESO DE GESTIÓN HUMANA, Contiene los siguientes procedimientos:

PGH-01: Talento Humano

PGH-02: Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

La secuencia e interrelación de los procesos está documentada en las Caracterizaciones de Procesos. En este documento se establece la descripción del objetivo de cada proceso, los cargos responsables del proceso, las entradas (recursos, requisitos legales, internos y de los beneficiarios del servicio educativo), salidas (resultados y/o servicio), usuarios y proveedores del proceso, registros y mecanismos de control e indicadores de seguimiento y medición. **Ver Anexo 2: Caracterizaciones de procesos.**

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso.

El (a) Rector (a) evidencia su compromiso con la implementación del SGC y la mejora del mismo, mediante:

- Procesos de rendición de cuentas con relación a la eficacia del SGC, a través de informes a Secretaría de Educación, Consejo Directivo, Reuniones de Padres de Familia, Comité de Calidad, entre otras instancias.
- La identificación de las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas definidos en el numeral 4.1 del presente Manual, como insumos para



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

la prestación del servicio.

- Definición de mecanismos de comunicación que permiten conocer las necesidades, expectativas y nivel de satisfacción de nuestros beneficiarios (padres de familia y estudiantes) y comunidad educativa en general.
- Promoviendo a partir de los canales de comunicación, el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos y oportunidades, que puedan afectar la conformidad de los servicios.
- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios establecidos por la Ley General de Educación (Ley 115 de 1994 y sus decretos reglamentarios), el Sistema general de participaciones (Ley 715 de 2001) y las disposiciones emanadas por el MEN y las Secretarías de Educación, responsables de velar por su cumplimiento.
- El cumplimiento del Horizonte Institución Educativa “Santa Teresa de Jesús”, fundamentado en principios Institucionales de justicia, participación y solidaridad, proyectando a través de la educación pública, la formación de un ser humano integral
- El establecimiento y cumplimiento de la política de calidad, la cual evidencia un compromiso con padres de familia y estudiantes en proveer un servicio educativo público de calidad.
- El establecimiento y cumplimiento de los objetivos de calidad dirigidos hacia el sostenimiento de la institución, la satisfacción de los Padres de Familia y Estudiantes, fortalecimiento de las competencias del personal que labora en la institución y garantizar un adecuado clima organizacional.
- La implementación de las revisiones al SGC, según lo establecido en el PGD-02 Procedimiento de Revisión por la Dirección.
- La disponibilidad de recursos económicos y físicos, están referenciados en cada uno de los procedimientos que integran el proceso de Gestión Administrativa y Financiera (PGAF).
- El cumplimiento de la calidad del servicio educativo, según lo establecido en los procedimientos que integran el PGA: Proceso de Gestión Académica y el proceso PGD: Proceso de Gestión Directiva.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

5.2 Política.

Para garantizar el **Direccionamiento de la Institución**, se ha establecido, documentado y comunicado como grandes estrategias, la Misión, la Visión, los Valores Institucionales, la Política y los Objetivos de Calidad:

VALORES INSTITUCIONALES



- **SOLIDARIDAD:** Con los miembros de la Comunidad Educativa y con la sociedad.
- **FE:** Adhesión a Jesús y a María
- **ALEGRIA:** Reflejada en el entusiasmo con que se realizan las actividades y eventos.
- **RESPONSABILIDAD:** Cumplimiento de los compromisos académicos, formativos, de liderazgo y organización de eventos institucionales en los que se participa con calidad, disciplina y sentido de pertenencia
- **RESPE TO:** a la vida, a las normas establecidas, y en la convivencia diaria.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD



VISION

El Colegio Santa Teresa de Jesús será reconocido a nivel municipal, departamental, nacional e internacional, por la integralidad de la propuesta educativa centrada en la formación del ser, el impacto que genera su formación en valores humano-cristianos, los resultados académicos, el desarrollo de un currículo con enfoque problémico, el compromiso en la formación integral de mujeres líderes capaces de comprometerse profesional y vocacionalmente con sólidos principios ético-cristianos y sensibilidad humana y social.

MISION

Somos una Institución Educativa al servicio de la niñez y juventud en los niveles de preescolar, básica y media con una filosofía humanizante y evangelizadora centrada en los valores que imparte una formación espiritual y académica mediante un enfoque problémico para el desarrollo de su autonomía cognitiva y social, con proyección investigativa, humanística, artística, cultural y de liderazgo



POLITICA DE CALIDAD

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús, está comprometida con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad que garantice la consolidación de su modelo de liderazgo, a partir del desarrollo de su talento humano y la administración adecuada de sus recursos y procesos, orientando sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad educativa y demás grupos de interés, con un enfoque en la mejora continua y la cultura de la excelencia.





MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Esta política está disponible y publicada para que cualquier estudiante, padre de familia, docente, comunidad educativa en general y demás grupos de interés puedan conocer los alcances en el Sistema de Gestión de la Calidad de nuestra Institución.

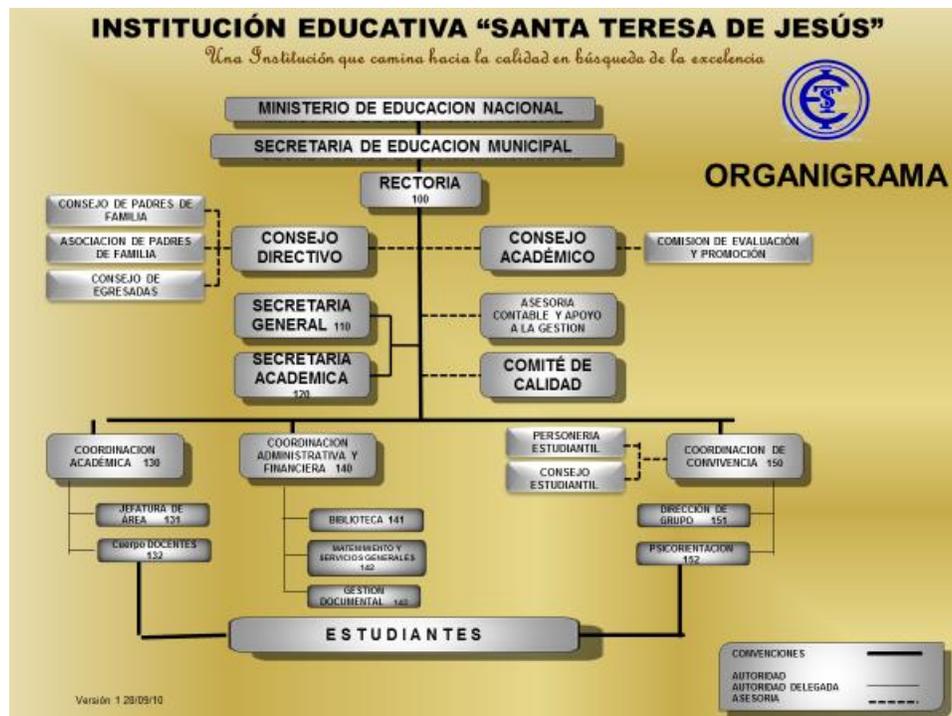
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

El (la) Rector (a) y el Comité de Calidad establecen los Objetivos de Calidad. La evidencia de los mismos se halla en el cumplimiento de cada uno de los Procedimientos que integran el PGL: Proceso de Gestión Calidad. De igual forma se garantiza la planeación del SGC y se mantiene su integridad controlando los cambios que se presenten.

Responsabilidad y autoridad:

Mediante el Manual de descripción de cargos se establecen y documentan las responsabilidades y autoridades de los cargos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, características del cargo y las competencias requeridas para desempeñar el mismo.

Para evidenciar las líneas de autoridad y dependencia se definió una **Estructura Organizacional** (Organigrama) formal de la institución.





MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.

La Institución Educativa Santa Teresa de Jesús, realizó un análisis de su contexto estratégico, a partir de la metodología de la Matriz DOFA y con resultado en esta información, construyó para cada uno de los procesos un documento denominado Mapa de Riesgos, el cual es un insumo fundamental para la planeación de su Sistema de la Gestión de la Calidad. **Ver Anexo 3. Mapas de Riesgos por Procesos.**

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos.

La **INSTITUCIÓN EDUCATIVA “SANTA TERESA DE JESÚS”** ha definido los siguientes objetivos de calidad en función de los niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGC.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Optimizar los resultados académicos en las evaluaciones internas y externas de las estudiantes, a través de una exigencia en términos de calidad en el desarrollo de competencias.
- Fortalecer los procesos de investigación, los proyectos de aula, la lectura crítica y la innovación mediante la apropiación y el uso de las TICs.
- Fortalecer desde los procesos pastorales de educación en la fe, la identidad, la experiencia de Dios, la vivencia de los valores del evangelio y el compromiso social.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de los beneficiarios buscando la permanencia y continuidad.
- Gestionar oportunamente los recursos para apoyar los procesos institucionales y buscar el mejoramiento continuo.
- Mantener un equipo docente y administrativo calificado en términos de formación académica y profesional, comprometido con la calidad y un buen ambiente laboral.

La alineación del direccionamiento estratégico, en función de la Política y los Objetivos de Calidad, se encuentra definida en el **Anexo 0. Alineación del Direccionamiento Estratégico.**



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

6.3 Planificación de los cambios.

La **INSTITUCIÓN EDUCATIVA “SANTA TERESA DE JESÚS”**, determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales
- La integridad del Sistema de Gestión de Calidad
- La disponibilidad de recursos
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

Los cambios en los documentos que componen el Sistema de Gestión de Calidad, se realizan de acuerdo con lo definido en el procedimiento PGL-01 Elaboración y Control de Documentos.

7. APOYO

7.1 Recursos.

La Institución provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz de los procesos y para garantizar la implementación y mantenimiento del SGC.

Para garantizar la disponibilidad de recursos económicos y físicos, se ha documentado y aplicado los procedimientos del Proceso de Gestión Administrativa y Financiera; como son:

PGAF-01 Gestión Financiera

PGAF-02 Compras y contratación de servicios

PGAF-05 Mantenimiento y servicios generales.

PGH-02 Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

Se realiza un presupuesto anual donde se estiman los ingresos y gastos de operación necesarios para garantizar la calidad del servicio, el cual es aprobado por el Consejo Directivo. El presupuesto está condicionado a la proyección estudiantil y los aportes que realiza el Municipio por la prestación del servicio educativo. La metodología para la elaboración del presupuesto está contenida en el PGAF-01: Procedimiento Gestión Financiera.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se proveen los productos y servicios necesarios para una operación eficaz siguiendo las disposiciones establecidas en el PGAF-02 Procedimiento de Compras y contratación de servicios, dando cumplimiento al numeral 8.4 Compras.

7.1.2 Personas.

Dado el carácter oficial de los funcionarios de la Institución, el proceso de selección y vinculación del personal docente, administrativo y operativo es responsabilidad exclusiva de la Secretaría de Educación Municipal, según decretos reglamentarios (2277 de 1979 y 1278 de 2004 para personal docente y ley 909 de 2004 para personal administrativo y técnico).

El (la) Rector (a) coordina la inducción del personal en su puesto de trabajo, permitiéndole a la Institución disponer de un recurso humano ubicado en el contexto Institucional y consciente de la pertinencia e importancia de sus responsabilidades y de su contribución al logro de los objetivos de la calidad. Para lo cual se ha definido, documentado e implementado el PGH-01 Procedimiento de desarrollo del talento humano

7.1.3 Infraestructura

La Institución Educativa dispone de una adecuada infraestructura que garantiza la prestación de su servicio educativo de manera segura y confiable:

- **Planta física:** La Institución Educativa cuenta con una sede, distribuida de la siguiente forma:

Transición y Primaria: Dispone de 18 aulas de clase, ubicadas en el primer piso del edificio interior pérgolas y rampas de acceso para estudiantes discapacitados, sala de profesores, patio cubierto, tienda escolar, baños para niñas, parque infantil para preescolar, piscina con baterías de baño, vestieres, cerramiento y normas de seguridad, aula virtual, laboratorio de ciencias, capilla, auditorio, fotocopiadora, y biblioteca.

Secundaria y Media: Dispone de 20 aulas de clase, ubicadas: 11 en el primero y segundo piso del edificio interior y 9 en el tercer y cuarto piso del edificio principal, pérgolas y rampas de acceso para estudiantes discapacitados, patio central con canchas de voleibol y basquetbol, patio cubierto, sala de profesores, tienda escolar,



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

baterías de baños en cada piso y en el patio central, piscina, con batería de baños, vestieres y normas de seguridad, sala de sistemas, con Internet, sala de bilingüismo, laboratorios de ciencias, física y química, aula virtual, aula de música, gruta mariana, capilla, auditorio, fotocopidora y biblioteca.

- **Oficinas Administrativas:** Oficina de Rectoría, Coordinación Administrativa y Financiera, Secretaría General y Académica, Coordinación Académica, Coordinación de Convivencia, Psicología, Almacén, Archivo de Gestión y Central

Todas las oficinas está dotadas de escritorios, sillas, muebles, archivadores teléfonos, computadores, impresoras, y demás elementos de oficina, para garantizar las adecuadas condiciones laborales y prestación del servicio.

Los computadores de la sala de sistemas y de las oficinas cuentan con el software legalizado, red e Internet que optimiza la realización de las actividades, y una persona responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

La Institución cuenta con servicios especiales como:

- Orientación Psicológica, para todas las estudiantes, a través de una psicóloga de planta nombrada por la Secretaría de Educación y psicólogas pasantes de universidades.
- Lúdicas, para todas las estudiantes en jornada de la tarde (porras, música, danza, voleibol, basquetbol, manualidades, natación, gimnasia, ajedrez y tenis de mesa, subsidiado por el Club Deportivo, recreativo y Cultural de la Institución.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Para prevenir y/o fortalecer las condiciones que afecten el normal desarrollo laboral de cada empleado, se realiza una encuesta de Clima Organizacional anual, para conocer el nivel de satisfacción y expectativas de los empleados, con el fin de sostener las condiciones adecuadas y/o en su defecto mejorar las condiciones laborales no favorables.

Mediante la adecuada implementación del Mantenimiento a instalaciones físicas, equipos, muebles y enseres se contribuye al bienestar físico de los empleados.

Mediante una adecuada comunicación interna, una efectiva Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Decreto 1443 de 2014 y 0472 de 2015) y de recursos económicos, se



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

contribuye al bienestar laboral de los empleados, complementado con acciones de capacitación, de recreación, de estímulos y reconocimientos periódicos a las mejores acciones realizadas por los empleados.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La **INSTITUCIÓN EDUCATIVA “SANTA TERESA DE JESÚS”**, ha implementado los siguientes recursos de seguimiento y medición para determinar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos:

PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A LOS QUE SE LES DETERMINARA SU CONFORMIDAD	RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
Formación académica	Evaluaciones periódicas – Cuantitativas. Pruebas SABER Índice Sintético de Calidad
Formación en valores	Evaluaciones periódicas Formativa
Sistema de Gestión de Calidad	Encuestas de satisfacción Indicadores de Gestión Auditorías Internas de Calidad Revisión por la Dirección

7.1.6 Conocimientos de la organización

Los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los servicios que presta la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús, se basan en fuentes internas como la experiencia, orientaciones de la comunidad religiosa, publicaciones realizadas por los docentes y estudiantes del colegio, documentación de las diferentes actividades académicas, pastorales y lúdicas.

De igual manera, el conocimiento también proviene de fuentes externas como el



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Ministerio de Educación Nacional, La Secretaría de Educación Municipal, el SENA, las Universidades, etc.

7.2 Competencia.

Para garantizar un efectivo desempeño laboral de los funcionarios del colegio, se ha definido, documentado e implementado el PGH-01 Procedimiento de desarrollo del talento humano, el cual tiene el siguiente alcance:

- Determinar las competencias básicas por cargo en términos de:

Educación: Nivel de educación formal requerido para el cargo, según normatividad vigente del MEN (2277 de 1979 y 1278 de 2004 para personal docente y ley 909 de 2004 para personal administrativo y técnico). La Institución verifica esta información mediante acta de posesión emanada por Secretaría de Educación, la cual reposa en la hoja de vida de cada empleado.

Conocimientos específicos: Formación adicional requerida para el cargo.

Habilidades: Hace referencia a la evaluación del desempeño laboral del personal, la cual se realiza de la siguiente forma:

Personal docente de 6º a 11 grado: Es realizado por el (la) Rector (a) anualmente y se evalúan las habilidades comunicativas, de interacción, metodológicas y evaluativas.

Personal docente de preescolar a 5º grado: La evaluación es descriptiva, la realizan los estudiantes de estos grados a sus profesores, sirve de entrada para la evaluación del desempeño que realiza el (la) Rector (a), en la cual se reconocen los aspectos positivos y por mejorar de cada docente.

La evaluación del desempeño laboral del personal técnico asistencial, y operativo sin personal a cargo es realizada por el (la) Rector (a), según ley 909 de 2004. Formato D1.

Experiencia: Tiempo mínimo requerido en cargos similares, según normatividad vigente del MEN (2277 de 1979 y 1278 de 2004 para personal docente y ley 909 de 2004 para personal administrativo y técnico). El Colegio verifica esta



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

información mediante acta de posesión emanada por Secretaría de Educación, la cual reposa en la hoja de vida de cada empleado.

El perfil de cada cargo, con sus respectivas responsabilidades, autoridades y competencias se describe en el MDC-02 Manual de descripción de cargos.

- Valorar las competencias del personal y estructurar el plan de capacitación orientado a aquellos conocimientos adicionales, como son: Filosofía Institucional, Conocimiento de la norma ISO 9001 y manejo de herramientas informáticas, con el fin de garantizar un adecuado desempeño laboral en el cargo.

7.3 Toma de conciencia.

En la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús, se asegura que los docentes, directivos docentes y demás personal administrativo, tome conciencia de la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad y de la aplicabilidad de sus principales aspectos como son, la política de la calidad, la pertinencia de los objetivos de la calidad, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos de la calidad y el rol que deben desempeñar para contribuir a la eficacia del sistema.

Para ello, permanentemente se realizan diferentes jornadas de socialización y capacitación, que le permiten afianzar sus conocimientos y su aplicabilidad.

7.4 Comunicación.

Para garantizar una adecuada comunicación interna y externa con los empleados y estudiantes, se ha documentado e implementado el PGD-03 Procedimiento de Comunicación organizacional.

7.5 Información documentada.

Para cumplir con los requisitos de control de la documentación y de registros, se ha documentado y aplicado los procedimientos; en este Manual de calidad solo se hace referencia a los procedimientos que integran cada Gestión; su descripción se realiza en forma detallada en cada uno de los procedimientos.

Además se han elaborado los siguientes manuales y documentos:

Manual de Gestión de Calidad: en este documento se determina el Alcance del SGC y



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

se da respuesta a cada uno de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

Manual de Descripción de cargos: En este manual se determina el perfil de cada cargo que conforma la estructura organizacional de la Institución y se detallan las responsabilidades y autoridades de cada funcionario, lo que facilita y guía su accionar.

Proyecto Educativo Institución Educativa “Santa Teresa de Jesús”: En este documento se especifican el Horizonte institucional, la estructura curricular, el control y regulación participativa y la proyección social y participación.

Manual de Convivencia: Define los derechos y obligaciones de los estudiantes.

Manual de Piscinas: Proporciona los lineamientos básicos para el uso educativo de la piscina de la Institución.

Manual de Comunicación Organizacional: Define la estrategia a desarrollar en la Institución para el manejo de sus comunicaciones, los públicos y el objetivo de la misma.

Manual de Contratación: Por medio del cual se reglamentan los procedimientos, formalidades y garantías para la contratación de los recursos de los Fondos de Servicios Educativos y en especial la celebración de Contratos, cuya cuantía no supere los veinte (20) salarios mínimos legales mensuales.

Manual de Inventarios: Por el medio del cual se define el manejo administrativo y contable de los bienes, propiedad, planta y equipo de la Institución.

Manual de Gestión Documental: Por medio del cual se da cumplimiento con lo establecido en la Ley 594 de 2000, sobre la organización de archivos y elaboración de Tablas de Retención Documental TRD, con el propósito de cumplir con lo dispuesto en el Acuerdo 039 de 2002.

Manual de Archivo y Correspondencia: Por medio del cual se fijan normas y procedimientos relacionados con el Archivo y Correspondencia de la Institución, así como la adecuada conservación de la documentación, en cumplimiento a las disposiciones legales del Código de Comercio, Código Penal y los Acuerdos 007, 060 y Ley 594 del Archivo General de la Nación.

Manual de Contabilidad: Por medio del cual se establecen los procedimientos de aplicación del Régimen de Contabilidad Pública, los principios de contabilidad, generalmente aceptados y el registro contable de Ingresos y Egresos a través del fondo de servicios educativos establecidos en el Decreto 4791 de 2015 del MEN.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Sistema de Evaluación Institucional SIEE: Por el cual se reglamenta la evaluación del aprendizaje y promoción de las estudiantes de los niveles de preescolar, educación básica y media en la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional.

La Institución planifica y realiza la prestación del servicio educativo de forma controlada, para lo cual se ha estructurado el PGA Proceso de Gestión Académica y se ha responsabilizado al equipo de gestión Académica, conformado por: la Coordinadora Académica, quien a su vez está apoyada por los Jefes de área, responsables de proyecto, comités de evaluación y promoción, comité de convivencia y los directores de grupo.

Los Consejos Directivo y académico con el apoyo del equipo de Gestión Académica son los responsables de velar por el cumplimiento de la Ley General de la Educación (Ley 115 de 1994), la cual establece los requisitos y regula la prestación del servicio educativo.

Mediante el PEI. Proyecto Educativo Institucional, “Formación integral de mujeres líderes con calidad e identidad”, en el cual se especifica el Horizonte Institucional, la estructura curricular, el control y regulación participativa y la proyección social, se estipula que el MGC Manual de Calidad es un anexo del PEI.

Para dar cumplimiento a la prestación del servicio educativo, se han definido, documentado e implementado los procedimientos pertenecientes a los procesos de PGA: Proceso de Gestión Académica y el PGC Proceso de Gestión a la comunidad, los cuales contienen los requisitos especificados por los clientes y por la normatividad del sector educativo, estos son:

PROCESO DE GESTIÓN ACADÉMICA, Contiene los siguientes procedimientos:

PGA-01: Diseño Curricular

PGA-02: Formación y Evaluación en Espacios de Aprendizaje

PGA-03: Gestión de Matrícula

PROCESO DE GESTIÓN DE LA COMUNIDAD, Contiene los siguientes procedimientos:

PGC-01: Acompañamiento Estudiantil

PGC-02: Participación y Convivencia



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

Mediante la firma de la hoja de matrícula, la Institución les garantiza a las familias y a los estudiantes la prestación del Servicio Educativo, ajustado a los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional y a los Estándares Básicos de Competencias.

Se les realiza entrega del Manual de Convivencia a Padres y Madres de familia o Acudientes y estudiantes, en el cual se establecen los derechos y deberes de las partes involucradas. Para dar cumplimiento a lo anterior se ha definido, documentado e implementado el PGAF-06 Procedimiento de matrícula de estudiantes.

La hoja de matrícula reposa en la Secretaría General de la Institución, en el libro de matrículas.

Los documentos personales de la carpeta de estudiantes retirados de la Institución, se devuelve a los padres de familia.

Los procesos de: PGD Gestión Directiva y PGA Gestión Académica, son los responsables de revisar los requisitos iniciales relacionados con el servicio educativo.

Al finalizar el año escolar se realiza la evaluación Institucional para detectar el nivel de satisfacción de los Padres de familia y Estudiantes.

Además, para cumplir con los requisitos de los clientes y de la planificación y realización del servicio educativo, la Institución cuenta con los procesos PGC Proceso de Gestión a la Comunidad, el PGAF Proceso de Gestión Administrativa y Financiera.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

La institución diseña los contenidos curriculares por áreas, teniendo en cuenta los Estándares Básicos de Competencias, generando un plan de estudios que permite ser revisado, verificado y validado anualmente; dependiendo de los resultados se retroalimenta el proceso y si es necesario, se establece un nuevo plan de estudios como respuesta a las oportunidades de mejora identificadas y que son aprobadas por la autoridad competente. Para cumplir con este requisito se ha definido, documentado y aplicado el PGA-01 Procedimiento de Diseño curricular, en el cual se establecen las etapas del diseño como son: la revisión, verificación y validación de cada etapa del diseño curricular, se establecen las responsabilidades y autoridades.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

Mediante el PGA-02 Procedimiento de Formación y evaluación en espacios de aprendizaje, se garantiza la aplicación, control y seguimiento a lo establecido en el PGA-01 Procedimiento de Diseño curricular.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

Para garantizar una adecuada gestión de compras de suministros y de servicios, se han definido, documentado y aplicado el siguiente procedimiento:

- PGAF-02 Procedimiento de compras y contratación de Servicios

En este procedimiento se establecen las condiciones para la selección y evaluación de los proveedores del colegio.

Para la contratación de los servicios externos, la Institución Educativa se rige por la ley de contratación y el Manual de Contratación de la Institución, la documentación suministrada por los proveedores es archivada en la oficina de Coordinación Administrativa y Financiera.

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.5.1. Control de la producción y provisión del servicio

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

Cada estudiante es identificado con su nombre completo, lo que facilita el seguimiento y trazabilidad a lo largo de su vida académica dentro de la Institución.

La Secretaria Académica es la responsable de preservar los registros académicos de los estudiantes, identificados por nombre de la estudiante y grado.

Acciones de seguridad para preservar la confiabilidad de los registros académicos:

- Claves de acceso
- Copias de seguridad de los archivos en medio magnético.
- Control de usuarios

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Los registros académicos son de propiedad de los beneficiarios, por lo tanto la Institución Educativa es responsable de velar por su almacenamiento y preservación, ante cualquier solicitud de los Padres de familia y estudiantes, el colegio está obligado a suministrar la información requerida.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

De igual forma la Institución Educativa es responsable por la preservación de la información contenida en la carpeta de acompañamiento de los estudiantes.

8.5.4 Preservación

Para garantizar la preservación y conformidad del servicio educativo durante el proceso formación de cada estudiante, el colegio ha definido, documentado e implementado el PGA Proceso de gestión académica y los siguientes procedimientos:

- Diseño Curricular
- Formación y evaluación en espacios de aprendizaje

La Coordinación académica y la Coordinación de Convivencia, son los responsables de velar por la implementación y el control de los requisitos establecidos por la ley general de la educación.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

8.5.6 Control de los cambios

8.6 Liberación de los productos y servicios.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

8.7 Control de las salidas no conformes.

Para dar cumplimiento a este requisito se ha documentado e implementado el PGL-04 Procedimiento de Control de Servicio no conforme, el cual permite establecer el método para identificar y controlar el servicio no conforme detectado en el PGA Proceso de Gestión Académica y el PGC Proceso de Gestión de la Comunidad, con el fin de cumplir con los estándares de calidad del servicio educativo y asignar las responsabilidades y autoridades de las personas encargadas.

La Institución Educativa establece como servicio no conforme, las deficiencias académicas o de convivencia por parte de los estudiantes.

El siguiente mecanismo permite identificar y controlar el servicio no conforme:

Aspecto a controlar	Control establecido	Frecuencia de aplicación	Registro de resultados	Nivel de Aceptación	Tratamiento (naturaleza)	Responsabilidad y autoridad
Servicio no conforme a controlar (Deficiencias académicas o de Convivencia).	Mecanismo o forma de control	Tiempo o periodo	Evidencias objetivas	Valoración para superar la deficiencia: Aceptable	Acciones de mejora: nivelación y/o recuperación	Responsables de coordinar las actividades de nivelación y/o recuperación.

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Para garantizar el seguimiento y medición a las características del servicio educativo, se han definido, documentado e implementado los procedimientos pertenecientes al PGA: Proceso de Gestión Académica, los cuales contienen los requisitos especificados por los clientes y por la normatividad del sector educativo, estos son:

- Procedimiento de Diseño Curricular.
- Procedimiento de formación y evaluación en espacios de aprendizaje

9.1.2 Satisfacción del cliente

La Institución realiza seguimiento a la información relativa a la percepción del beneficiario, mediante:

- Evaluación del Servicio Educativo por las estudiantes.
- Encuesta de satisfacción de los padres de familia



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Evaluación del servicio educativo y demás procesos de apoyo por parte de los estudiantes
- Evaluación de otros servicios por parte de las estudiantes
- Análisis y respuesta a las quejas, reclamos, tutelas y derechos de petición.

9.1.3 Análisis y evaluación

El Comité de calidad realiza análisis de datos al desempeño de los indicadores periódicamente, para garantizar la conformidad del SGC y mejorar su eficacia.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción de nuestros beneficiarios: Padres de familia y estudiantes
- La conformidad con los requisitos del servicio educativo
- Oportunidades de mejora y de acciones preventivas de los procesos y del servicio educativo
- Evaluación y seguimiento de los proveedores seleccionados por la Institución.

9.2 Auditorías Internas.

Se ha documentado e implementado el PGL-05 Procedimiento de auditorías internas, el cual tiene como objetivo establecer las pautas necesarias para programar, planear y ejecutar y evaluar las auditorías internas de calidad, selección y evaluación de los auditores internos, determinar el alcance y los criterios de las auditorías.

9.3 Revisión por la dirección.

Para garantizar una adecuada planificación y revisión del SGC se ha documentado e implementado el PGD-02 Procedimiento de Revisión por la Dirección. La Institución teniendo en cuenta su autonomía, asume la frecuencia de realización de la misma. De esta manera se asegura la mejora continua y la eficacia del sistema de Gestión de la Calidad, también se incluye la revisión de la política y los objetivos de calidad. De esta revisión se deja constancia en el PGD-02-R01 Acta de Revisión por la Dirección.



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

10. MEJORA

10.1 Generalidades.

La medición del desempeño de los procesos, se realiza mediante el control de los indicadores de gestión establecidos en cada procedimiento.

En cada procedimiento se establecen los métodos de análisis de datos, las técnicas estadísticas más utilizadas son los gráficos de barras, el diagrama causa – efecto (espina de pescado) y la técnica de los 5 porqués?

El análisis de los datos se realiza en la reunión del Comité de Calidad, en la cual se analizan los resultados de desempeño de los procesos y se toman las acciones de solución (si se requieren), que buscan la mejora continua y el desempeño efectivo del Sistema de Gestión de Calidad. También se realiza seguimiento al desempeño de los procesos mediante la Revisión por la Dirección que realiza la Rectora.

La Institución realiza un completo esquema de medición, control y seguimiento mediante los indicadores establecidos en cada procedimiento e integrados a los objetivos de calidad. **Ver Anexo 4: Tablero de indicadores.**

10.2 No conformidades y acciones correctivas.

Este procedimiento tiene por objeto identificar e implementar las acciones preventivas o correctivas con el fin de eliminar los riesgos o eliminar los problemas que afectan la calidad del servicio educativo. Documentado en el PGL-03 Procedimiento de No conformidades y acciones correctivas.

Se aplica el análisis de causas y se determinan las acciones preventivas o correctivas, relacionadas con:

- Quejas de los clientes
- Autocontrol
- Desempeño de los procesos
- Auditorías internas

10.3 Mejora continua.

La mejora continua se evidencia con las acciones de mejora efectivamente aplicadas, el control a los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas, seguimiento al desempeño de los procesos, acciones correctivas y preventivas y los resultados de la Revisión por la Dirección.