

**UNIVERSIDAD MILITAR
NUEVA GRANADA**



MANUAL DE CALIDAD PARA ENTIDADES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DEL SECTOR PÚBLICO

Carlos Mauricio Rosas Jaimes

Caso estudio

Asesor

Leonardo Juan Ramírez López

Jefe División de Desarrollo Tecnológico e Innovación

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD INGENIERIA

POSGRADOS INGENIERIA,

BOGOTÁ D.C

2013

MANUAL DE CALIDAD PARA ENTIDADES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA DEL SECTOR PÚBLICO

QUALITY MANUAL TO HIGH SCHOOL INSTITUTIONS OF PUBLIC SEGMENT

Carlos Mauricio Rosas Jaimes
Ingeniero Industrial
Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia,
u6700445@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El caso de estudio surgió de la necesidad de definir una metodología estándar que sea aplicada al cumplimiento de normas Nacionales sobre los Sistemas de Gestión de Calidad en las Instituciones Educativas oficiales y su aplicación con su base fundamental un manual de calidad. Se busca facilitar de forma clara y concisa, de cómo desarrollar un manual de calidad, que es el documento base para la implementación de la norma ISO 9001:2008 y la estructuración por procesos de una organización. Específicamente fue una guía del manual de calidad para Instituciones Educativas oficiales ayudando a estas en el cumplimiento de los proyectos y normas son respecto a calidad educativa implantados por el Ministerio de Educación Nacional. Se comenzó con la investigación de la institución educativa para poder entender el funcionamiento particular de las mismas dentro del ámbito educativo oficial. Teniendo en cuenta estas características especiales, se inició con la elaboración del modelo de guía para el manual de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 (documento obligatorio para el cumplimiento de los requisitos), teniendo como resultado el modelo presentado. Siguiendo con la planeación se socializó la propuesta en una Institución Educativa oficial de Cartagena, la cual lo adoptó y lo dio en práctica realizando su manual de calidad basados en el modelo de guía socializado, teniendo como resultado una manual de calidad claro con los requerimientos obligatorios especificados por la norma y con el cual en posteriormente sin ser objeto del caso de estudio fueron certificados en la norma ISO 9001: 2008.

Palabras clave: Manual de Calidad, educación pública, educación secundaria.

ABSTRACT

The case study grows from the need to define a standard methodology to be applied for the fulfillment of rules on National Systems Quality Management in officers Educational Institutions and their application based in a quality manual. It seeks to provide a clear and concise manner, how to develop a quality manual, which is the base document for the implementation of ISO 9001:2008 and structuring processes of an organization. Specifically it was a quality manual guide for officer's educational institutions helping in meeting these projects and standards regarding educational quality are implemented by the Ministry of Education. It started with the investigation of the educational institution to understand the particular operation, of this institution. Given these special characteristics, began with the development of the model as a guide for the quality manual based on ISO 9001:2008 (mandatory document for compliance requirements), resulting in the model presented. Following with the planning schedule, socialized the proposal at an educational institution Cartagena, which they adopted him and made his practice-based quality manual guide socialized model, resulting in a clear quality manual with the mandatory requirements specified by the standard, and later without being subject of the case study were certified in ISO 9001: 2008.

Keywords: Quality Manual, public Education, high school.

1. INTRODUCCIÓN

La Gestión de Calidad Total (abreviada TQM, del inglés Total Quality Management) es una estrategia de gestión desarrollada en la década de 1950 y en la de 1960 por las industrias japonesas, a partir de las prácticas impulsadas por los expertos en materia de control de calidad W. Edwards Deming, el impulsor en Japón de los círculos de calidad. La TQM está orientada a crear conciencia de calidad en todos los procesos de organización y ha sido ampliamente utilizada en todos los sectores, desde la manufactura, la educación, el gobierno y las industrias de servicio.

En esencia, la gestión total de calidad (TQM) es un acercamiento de la dirección al éxito a largo plazo mediante su orientación a la satisfacción del cliente. En el TQM, todos los miembros de una organización participan en la mejora de procesos, productos, servicios y en la cultura en la cual ellos trabajan. Un concepto principal en

la realización de TQM son los 14 puntos de Deming, una serie de prácticas de dirección para ayudar a las compañías a aumentar su calidad y productividad.

El objetivo perseguido por la Gestión de Calidad Total (TQM) es lograr un proceso de mejora continua de la calidad por un mejor conocimiento y control de todo el sistema (diseño del producto o servicio, proveedores, materiales, distribución, información, etc.) de forma que el producto recibido por los consumidores este constantemente en correctas condiciones para su uso (cero defectos en calidad), además de mejorar todos los procesos internos de forma tal de producir bienes sin defectos a la primera, implicando la eliminación de desperdicios para reducir los costos, mejorar todos los procesos y procedimientos internos, la atención a clientes y proveedores, los tiempos de entrega y los servicios post-venta.

La gestión de la I.E Fulgencio Lequerica Vélez está basada en el mejoramiento continuo bajo las cuatro actividades básicas relacionadas con ésta: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA), con las cuales de manera organizada buscamos optimizar la prestación del servicio educativo que ofrecemos; es por esto que después de un trabajo de planificación realizado entre las directivas del colegio y el comité de calidad, hemos descrito y precisado en este manual como están estructurados nuestros procesos y asimismo como cada uno de estos trabaja con las actividades antes mencionadas.

Este manual de calidad describe las disposiciones adoptadas por la I.E.F.L.V para cumplir nuestras políticas, nuestros objetivos, los requisitos legales, normativos, y detalla como la institución ha entendido la calidad dentro de la organización y como el desarrollo de las diferentes actividades cotidianas se enfoca a la satisfacción de nuestro principal cliente que son los padres y estudiantes.

1.1 CONTEXTO DE INSTITUCIÓN OBJETO DE ESTUDIO

La Institución de Educación surge como una iniciativa, en respuesta a la inquietud de dos docentes por ayudar a niños de básica primaria en la superación de dificultades y al mismo tiempo motivar actitudes positivas del proceso de formación integral de los educando. Con estos sueños e ideales inician labores en febrero 11 de 1992, con un total de 10 alumnos 7 de grado primero y 3 de segundo. Paulatinamente fueron solicitando ingreso de los niños para los grados 3y 4 de básica primaria culminando el año lectivo con un total de 22 estudiantes posteriormente se inicia la construcción concluyendo en el mes de Febrero de 1993, el primer piso y dos aulas en el segundo

.Con un total de 53 estudiantes matriculados en los 5 niveles de básica primaria. En 1994 se hacia imperiosa proyectar las acciones iniciadas; fue por esta razón que se amplio el servicio hasta grado 6, en 1995 se amplia aún mas la planta física así mismo se abre grado 7 y se contratan nuevos docentes; implementando nuevos mecanismos de educación proponiendo el bachillerato TECNICO COMERCIAL. Al final de ese año se inicia la construcción del segundo bloque inaugurándose en febrero de 1996.

La I.E Fulgencio Lequerica Vélez nació de la necesidad de ubicar los hijos de las familias del sector tugarial de Chambacú que habían sido trasladadas al barrio Chiquinquirá en el año 1976, por esta razón se crea la institución bajo el decreto N°358 en Abril de 1977. Principalmente se inician labores académicas con los grado 1 y 2 de primaria y posteriormente la escuela avanza institucionalmente convirtiéndose en unas de las instituciones más avanzadas de la zona Sur Oriental del Distrito de Cartagena, obteniendo así en el año 2002 la aprobación oficial en los niveles de Preescolar, primaria y básica secundaria hasta el grado 9. Actualmente la institución ofrece a la comunidad todos los niveles escolares buscando en sus estudiantes una formación integral y logrando un reconocimiento a nivel distrital con distinciones en su P.E.I que orienta la pedagogía como una estrategia para lograr una convivencia armónica y pacífica y que está a su vez contribuya a la construcción de una sociedad más justa, tolerante, afectiva y equitativa.

Misión: Ofrecer a los estudiantes una educación basada en el desarrollo de habilidades del pensamiento, del lenguaje, de la vida social desde las dimensiones cognitiva, expresiva y afectiva, que los formen como personas autónomas con capacidades de liderazgo, resolución de problemas e interacción a través de la comunicación oral y escrita con sus semejantes, honrados, respetuosos, tolerantes, amorosos, creadores de prácticas democráticas así como de una convivencia armónica con otros, convirtiéndose en agentes transformadores de su entorno.

Visión: En nuestra proyección aspiramos para el año 2015 a: Ser reconocidos en la ciudad de Cartagena, como una institución oficial con alta credibilidad académica y social. Mejorar el nivel de desempeño en las pruebas externas. Actuar como agentes de mejoramiento ecológico y social de nuestro entorno. Haber contribuido en la formación de un equipo de docentes competentes en el campo pedagógico e incursionando en la investigación. Tener establecidos espacios de interacción, para

adherir a la dinámica institucional a padres de familia y egresados. Haber consolidado convenios de fortalecimiento de la media técnica con pares académicos e instituciones estatales y privadas. Haber presentado proyectos ante las autoridades competentes que permitan la ampliación de la planta física y el mejoramiento de la calidad educativa. Tener en funcionamiento un programa de competencias lectoras coherentes con el modelo pedagógico “Pedagogía Conceptual”.

Valores: La concepción axiológica de la comunidad educativa busca vivenciar los siguientes valores:

Amor: Base de nuestro quehacer y desde el cual crecemos como personas cristianas. *Respeto:* Fundamento de las relaciones que contribuyen al crecimiento personal. *Saber:* Compromiso desde el cual brindamos a nuestros estudiantes los conocimientos necesarios para su mejora personal. *Diálogo:* Mediante el cual se intercambia información y se comunican conocimientos, pensamientos, sentimientos y deseos. *Solidaridad:* la colaboración mutua en las personas, como aquel sentimiento que mantiene a las personas unidas en todo momento, sobre todo cuando se vivencian experiencias difíciles de las que no resulta fácil salir. *Tolerancia:* La capacidad de conceder la misma importancia a la forma de ser, de pensar y de vivir de los demás que a nuestra propia manera de ser, de pensar y de vivir. *Responsabilidad:* Una persona responsable toma decisiones conscientemente y acepta las consecuencias de sus actos, dispuesto a rendir cuenta de ellos. La responsabilidad es la virtud o disposición habitual de asumir las consecuencias de las propias decisiones, respondiendo de ellas ante alguien. Responsabilidad es la capacidad de dar respuesta de los propios actos. *Autoestima:* El Autoestima es querer a uno mismo y querer a los demás. Significa saber que eres valioso (a), digno (a), que vales la pena y que eres capaz, y afirmarlo. Implica respetarte a ti mismo y enseñar a los demás a hacerlo. *Sentido de pertenencia:* No vale la pena trabajar o estudiar como una obligación para subsistir o prever el futuro; Se requiere estimular el amor y el cuidado de la institución por parte de todos los miembros de la comunidad.

1. MATERIALES Y MÉTODOS

1.1 MATERIALES

A continuación se lista la normatividad asociada a este trabajo:

ISO 9001: 2008. Requisitos de un sistema de gestión de calidad (ISO, NTC-ISO 9001, 2008)

Ley general de educación (115 de 1994)

Decreto 1860 de agosto 3 1994

Decreto 230 del 2 feb 2002

Decreto 3055 del 12 dic 2.002

Decreto 3870 nov 2006 (desarrollo humano y trabajo)

Decreto 4500 diciembre 2006 (Ed. Religiosa)

Código del menor (ley 1098 de 8 noviembre de 2006)

Resolución 1730 de 2004 (jornada única, intensidad horaria)

Documento 8 diciembre 2007 (Uso del celular)

Código de policía (Acuerdo 79 2003)

Lineamiento curriculares

Decreto 243 junio 2006 (reglamentación servicio ed. Inicial)

Ley 294 de julio de 1996 (derecho de familia)

Ley 50 de 1.990 Código sustantivo del trabajo

Decreto 145 de 2005 (parque a escala vecinal)

Ley 749 de 2002 (Competencias laborales).

Ley María Ley 755 de 2002

Resolución 3965 octubre 2007 (otros cobros)

Resolución 244 de enero /2008 (Gobierno escolar)

Directiva 003 nov 2007 (grados)

Decreto 1286 2005 (Consejo y asociación de padres)

Ley 1176 del congreso de 12 dic 2007 (Contratación con el estado)

1.2 MÉTODO

Este Trabajo de Grado utiliza la investigación descriptiva para diseñar una guía para la elaboración de un manual de calidad que sea de fácil acceso y comprensión; busca identificar los requisitos que se necesitan para el desarrollo de un manual de calidad para cualquier organización que quiera implementar su sistema de gestión de calidad basado en la norma NTC ISO 9001:2008.

1.2.1 Alcance

El alcance del SGC aplica para la “prestación del servicio educativo para la educación preescolar, básica primaria, secundaria y media académica en las jornadas mañana y tarde de la Sede Principal”.

1.2.2 Exclusiones a la Norma ISO 9001:2008

Numeral 7.3 Diseño y desarrollo. Nuestra institución educativa no incluirá la planificación y control del diseño del servicio educativo porque el Ministerio de Educación diseña los lineamientos que nos sirven de referentes para la planificación y prestación de nuestro servicio.

Numeral 7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición. Para proporcionar evidencia de la conformidad del producto no se necesita utilizar equipos de medición y ensayos con algún tipo especial de magnitud.

Debido a que el producto de la I.E. es el **servicio educativo**, no es posible utilizar equipos que puedan medir la calidad, esta se establece a partir de la percepción del cliente y la validación de la prestación del servicio lo cual está controlado por el numeral 7.5.2 de la norma internacional ISO 9001:2008.

2. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Como consecuencia del diseño del manual de la calidad para la Institución Educativa, objeto de estudio, se obtuvieron los resultados que se mencionan a continuación.

2.1 MANUAL DE CALIDAD

En términos generales los aspectos corregidos según las normas ISO y los aspectos legales asociados fueron:

2.1.1 Caracterización de procesos

Describe detalladamente; el responsable, los recursos necesarios, las actividades desarrolladas, la interacción entre los mismos, la forma de medición, los registros y documentos, para asegurarse del eficaz funcionamiento del sistema.

- *Proceso Gestión Directiva*

Dirigir y controlar el direccionamiento estratégico de la institución, asegurando la sostenibilidad y crecimiento de la misma y el cumplimiento de las disposiciones legales y de la comunidad educativa.

OBJETIVO: Dirigir y controlar el direccionamiento estratégico de la institución, asegurando la sostenibilidad y crecimiento de la misma y el cumplimiento de las disposiciones legales y de la comunidad educativa.				RESPONSABLE DEL PROCESO RECTOR	
RECURSOS			INDICADORES DE GESTIÓN		
HUMANO	Rector, Coordinador, Comité de Calidad, Secretaria, Consejo directivo		Eficacia del Plan de Mejoramiento Inst.	Cobertura	
MATERIALES	Archivo, Elementos de Oficina, Computadores, Red interna.		Satisfacción de padres de familia y estudiante	Deserción Escolar	
INFRAESTRUCTURA	Sala de Informática, Oficina del Rector, Oficina de Coordinación				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	REGISTRO
-MEN -Estudiantes -Padres de Familia -Procesos SGC	-Normatividad vigente -Necesidades de la comunidad -Versiones previas del PEI -Requisitos de CLIO (cliente legalmente inherente a la organización) -Resultados de autoevaluación -Análisis del contexto.	DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL Responsable: Rector	- PEI actualizado - Directrices - Políticas y proyectos - Avance del Plan de Mejoramiento	Todos los procesos del SGC	- Actas (RG-GD-001) - Acuerdos (RG-GD-002) - Resoluciones (RG-GD-003)
Padres De Familia Estudiantes Procesos Del SGC	- Necesidades de la comunidad	2 ALIANZAS O RELACIONES CON EL ENTORNO Responsable: Rector	- Acuerdos - Convenios - Satisfacción de las necesidades - Estrategias y Proyectos	Procesos del SGC	- Actas (RG-GD-001) - Contratos (RG-GD-004) - Convenios (RG-GD-005)
Padres De Familia Estudiantes Procesos Del SGC	-Necesidades -Políticas -Medios de comunicación	3 COMUNICACIÓN	- Información - Políticas de comunicación eficaz	Procesos del SGC	- Circulares (RG-GD-006) - Cartas (RG-GD-007)
MEN Padres De Familia Estudiantes Procesos Del SGC	-Leyes -Requisitos Legales -Necesidades comunidad -Propósitos - Manual de Convivencia - Pacto de Convivencia	4 GOBIERNO ESCOLAR Responsable: Rector	- Planes de acción - Decisiones de estamentos	Procesos del SGC	- Actas (RG-GD-001) - Acuerdos (RG-GD-002) - Resoluciones (RG-GD-003)
Procesos Del SGC	- Documentos del SGS - Programa de auditoría - Recursos humanos	5 AUDITORÍAS INTERNAS Responsable: Coord. Calidad	- Hallazgos - No conformidades - Fortalezas y oportunidades de mejora	Procesos del SGC	- Programas de auditoría (RG-GD-008) - Plan de auditoría (RG-GD-009) - Informe de auditoría (RG-GD-015) - Lista de chequeo (RG-GD-010)
Procesos Del SGC Padres De Familia	-Resultados de auditorías -Retroalimentación del cliente -Desempeño de los procesos -Estados de acciones correctivas y preventivas -Acciones de seguimiento -Planes de mejora	6 EVALUACIÓN INSTITUCIONAL Responsable: Rector	- Mejora de eficacia de los procesos - Mejora para el servicio - Necesidades de recursos - Planes de Mejoramiento	Procesos del SGC	-Informe de revisión por la dirección (RG-GD-011) -Plan de Mejoramiento (RG-GD-014)
ISO	-Requisitos ISO 9001	7	-Identificación y eliminación de	Actividades del	Formato de

Actividades del procesos	-No conformidades reales y potenciales -Resultados de indicadores y análisis de datos - No conformidades.	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS Responsable: Responsable del proceso	causas de no conformidades reales y potenciales. -Planes de acción y mejora Acciones preventivas.	Proceso	acciones correctivas y preventivas' (RG-GD-012)
ISO ACTIVIDADES DEL PROCESO	-Requisitos ISO 9001 - Recursos -Necesidades de Procesamiento de información.	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS Responsable: Rector	Documentos y registros controlados.	Actividades del Proceso	-Matriz de Control de registros y documentos (RG-GD-013)
CONDICIONES AMBIENTALES					
Buenas condiciones de iluminación, ventilación, higiene, seguridad, limpieza, humedad, calor.					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA					
PEI, LEY 115, DECRETO 1290, GUIA 34					

- *Proceso Gestión Académica*

Garantizar la formación integral de los estudiantes estimulando el desarrollo de las dimensiones cognitivas, expresivas y afectivas para su mejor desempeño en la sociedad, a través de la planeación e implementación de planes y proyectos pedagógicos.

OBJETIVO: Garantizar la formación integral de los estudiantes estimulando el desarrollo de las dimensiones cognitivas, expresivas y afectivas para su mejor desempeño en la sociedad, a través de la planeación e implementación de planes y proyectos pedagógicos.				RESPONSABLE DEL PROCESO Coordinador académico sede principal	
RECURSOS			INDICADORES DE GESTIÓN		
HUMANO	Docentes, jefes de área, coordinadores, Rector, consejo académico.		Nivel Pruebas Externas (ICFES 11°)	Nivel de Rendimiento Académico	
MATERIALES	Textos, láminas, fotocopias, implementos deportivos, instrumentos musicales marcadores, carpetas, computadores, Internet, equipos audiovisuales, dispositivos de almacenamiento.		Promoción		
INFRAESTRUCTURA	Sala de audiovisuales, Salón de Clases, Mobiliario, Biblioteca, Laboratorios Especializados, Patio, Escenarios deportivos				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	REGISTRO
- MEN - G. DIRECTIVA	- Estándares y Lineamientos Curriculares -Decreto y Leyes (115 -1290) - P.E.I. - Diseños Previos.	1 PLANEACIÓN CURRICULAR Responsable: Coordinador Académico jornada am. Sede principal.	- Planes de estudios - Planes de área - Planes de Unidad - Cronograma de Actividades. - Intensidad horaria.	Estudiantes - P.S.G.C. Gestión de aula. - Proyectos Pedagógicos - Seguimiento y Evaluación.	- Matrices de procesos y ámbitos por ciclos (RG-GA-001) - Planes de unidad (RG-GA-002) - Cronograma de actividades. (RG-GA-003)

- MEN - Planeación Curricular - Comunidad	- Diagnóstico de necesidades. - Plan de estudios. Ley 115	2 PROYECTOS PEDAGOGICOS	Responsable: Coordinador de Proyecto de recreación y tiempo libre.	- Asignación académica - SIE - Horario de clase - Ejecución de actividades - Satisfacción de necesidades. - Actividades transversales y extracurriculares - Aprendizajes.	- Estudiantes. - Padres. - Gestión de Aula - Comunidad - Actas (RG-GD-001)
Planeación Curricular - Proyectos Pedagógicos - G. Convivencia - ICSES	- Resultado pruebas Icfes - Planes de área-unidad y clase. - Estrategias metodológicas. - Actividades de Proyecto - Pacto de Convivencia - Modelo Pedagógico - Estrategias Metodológicas	3 GESTIÓN DE AULA	Responsable: Docente jefe de área de Ingles	- Aprendizaje de los estudiantes - Competencias - Conflictos. - Aprendizaje en las tres dimensiones	- Estudiantes. - Seguimiento Académico - Gestión de Convivencia - Diario de Clase (RG-GA-004) - Formato Remisión de Estudiantes. (RG-GB-004) Observador del estudiante (RG-GC-003) - Análisis de resultados pruebas icfes (RG-Ga-012)
- MEN. - Planeación Curricular. - Gestión de Aula - ICSES.	- Aprendizajes - Decreto 1290 - Planes de estudio. - Estándares - SIE'	4 EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y APOYO	Responsable: Coordinador de convivencia jornada pm sede principal.	- Identificación de resultados de las dimensiones - Actividades de Recuperación. - Planes de mejoramiento. - Promoción - Casos de atención especial.	- Estudiantes. - Padres de familia - G. Administrativa - G. Bienestar - G. Convivencia - Planilla Consolidado general. (RG-GA-006) - Asistencia de estudiantes. (RG-GC-004) - Informe de comisión de evaluación y promoción. (RG-GA-007) - Asistencia a reuniones (RG-GA-005) - Formato de actividades de apoyo académico. (RG-GA-008)
- Actividades de Proceso	- Indicadores de gestión - Quejas, reclamos y cumplimiento de requisitos. - Reportes de seguimientos	5 SERVICIO NO CONFORME	Responsable: Coordinador del proceso	- Correcciones (concesión, reproceso, reparación, , reclasificación) - No conformidades	- Estudiante. - Padres de Familia - G. Directiva - Formato de Quejas, reclamos y sugerencias. (RG-GA-010) - Formato de tratamiento de inconformidades (RG-GA-011) - Encuesta de satisfacción (RG-GB-005)

- ISO - Actividades del proceso	- Requisitos ISO 9001 - No conformidades reales y potenciales - Resultados de indicadores y análisis de datos - No conformidades.	6 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS Responsable: Coordinador del proceso	- Identificación y eliminación de causas de no conformidades reales y potenciales. - Planes de acción y mejora Acciones preventivas	- Actividades del Proceso	- Formato de acciones correctivas y preventivas. (RG-GD-012)
- ISO - Actividades Del Proceso	- Requisitos ISO 9001 - Recursos - Necesidades de Procesamiento de información,	7 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS Responsable: Coordinador del proceso	- Documentos y registros controlados.	- Actividades del Proceso	- Matriz de Control de registros y documentos. (RG-GD-013)
CONDICIONES AMBIENTALES					
Buenas condiciones de iluminación, ventilación, higiene, seguridad, limpieza, humedad, calor.					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA					
PEI. LEY 115 DECRETO 1290 ESTANDARES Y LINEAMIENTOS CURRICULARES.					

- *Proceso Gestión de Convivencia*

Promover una sana convivencia en la institución a partir de los parámetros legales establecidos para contribuir a la formación integral de los estudiantes.

OBJETIVO: Promover una sana convivencia en la institución a partir de los parámetros legales establecidos para contribuir a la formación integral de los estudiantes.				RESPONSABLE DEL PROCESO Coordinador de convivencia sede principal jornada am.	
RECURSOS			INDICADORES DE GESTIÓN		
HUMANO	Directivos Docentes, Psicóloga – Director de Grupo, Docentes- Coordinador de convivencia			Resolución de conflictos	Clima escolar
MATERIALES	Formatos – Actas – Carpetas – Archiveros			Ausentismo escolar	
INFRAESTRUCTURA	Sala de profesores, oficina psicología, oficina de coordinación, aulas de clases				
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	REGISTRO
- MEN - Gestión Directiva - Todos Los Procesos - ICBF - Ministerio de Protección Social	-Versiones Previas -PEI -Ley del Menor -Aportes de los Procesos y la comunidad	1 ACTUALIZACION Y DIVULGACIÓN DEL PACTO DE CONVIVENCIA Responsable: Coordinador de Convivencia jornada pm sede principal.	-Normas -Deberes -Derechos -Directrices para manejo de estímulos -Inducción a Estudiante	- Estudiantes - Padres -Todos Procesos del SGC	- Actas (RG-GD-001) - Resoluciones (RG-GD-003) - Asistencia de estudiantes (RG-GC-004) - Asistencia a reuniones (RG-GA-005)

<ul style="list-style-type: none"> - Actividad de Actualización y divulgación del pacto de Convivencia - Gestión Directiva - Gestión académica 	<ul style="list-style-type: none"> - Normas - Deberes - Derechos --Versiones Previas - PEI - Casos especiales 	<p>2</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> DEBIDO PROCESO </div> <p>Responsable: Director de grupo grado 11 – 01 sede principal jornada p.m.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos - Compromisos - Sanciones - Amonestaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes - Padres - Gestión académica - Gestión Directiva - Gestión de Bienestar 	<ul style="list-style-type: none"> - Actas (RG-GD-001) - Resoluciones (RG-GD-003) - Formatos de citaciones (RG-GC-001) - Observador del estudiante (RG-GC-003)
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión Directiva - Gestión administrativa - MEN 	<ul style="list-style-type: none"> - Listas de Estudiantes - Manual de Convivencia -Normatividad 	<p>3</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> CONTROL DE ASISTENCIA </div> <p>Responsable: coordinador de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso y seguimiento a estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes - Docentes - G. Académica - G. Directiva - Padres de familia 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia de estudiantes (RG-GC-004)
<ul style="list-style-type: none"> -Estudiantes -Gestión Directiva -MEN 	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades de los estudiantes - PEI - Gestión Directiva 	<p>4</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> ACOMPANAMIENTO A ESTUDIANTES </div> <p>Responsable: docente de castellano grado 4 y 5 de la Sede principal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo a la convivencia - Proyectos pedagógicos 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes - Padres de Familia 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia a reuniones (RG-GA-005)
<ul style="list-style-type: none"> -Gestión administrativa -Gestión Directiva 	<ul style="list-style-type: none"> -Manual de Convivencia -Listas de estudiantes 	<p>5</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> INDUCCIÓN DE ESTUDIANTES </div> <p>Responsable: Coordinador de convivencia jornada am. Sede principal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Acuerdos - Conocimientos de normas y leyes 	<ul style="list-style-type: none"> -Estudiantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia a reuniones (RG-GA-005)
<ul style="list-style-type: none"> -Gestión académica 	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades Pedagógicas, - Necesidades de Proyectos 	<p>6</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> SALIDAS PEDAGÓGICA </div> <p>Responsable: Docente grado preescolar Jornada a.m. Sede principal</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Formación, Aprendizaje y Motivación 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiantes - Gestión Directiva 	<ul style="list-style-type: none"> - Asistencia a reuniones (RG-GA-005) - Formato de Autorización de salidas.(RG-GC-002)
<ul style="list-style-type: none"> Actividades de Proceso 	<ul style="list-style-type: none"> -Indicadores de gestión -Quejas, reclamos y cumplimiento de requisitos. -Reportes de seguimientos 	<p>7</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> SERVICIO NO CONFORME </div> <p>Responsable: Responsable del proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Correcciones (concesión, reproceso, reparación, , reclasificación) - No conformidades 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiante. Padres de Familia G. Directiva 	<ul style="list-style-type: none"> -Formato de Quejas, reclamos y sugerencias. (RG-GA-010) - Formato de tratamiento de inconformidades. (RG-GA-011) - Encuesta de

					satisfacción (RG-GB-005)
ISO Actividades del procesos	-Requisitos ISO 9001 -No conformidades reales y potenciales -Resultados de indicadores y análisis de datos - No conformidades.	8 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS Responsable: Responsable del proceso	-Identificación y eliminación de causas de no conformidades reales y potenciales. -Planes de acción y mejora Acciones preventivas	Actividades del Proceso	-Formato de acciones correctivas y preventivas (RG-GD-012)
ISO ACTIVIDADES DEL PROCESO	-Requisitos ISO 9001 - Recursos -Necesidades de Procesamiento de información	9 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS Responsable: Responsable del proceso	Documentos y registros controlados.	Actividades del Proceso	- Matriz de Control de registros y documentos (RG-GD-013)
CONDICIONES AMBIENTALES					
Buenas condiciones de iluminación, ventilación, higiene, seguridad, limpieza, humedad, calor.					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA					
PEI. Ley de Infancia y Adolescencia, Pacto de Convivencia.					

- *Proceso Gestión Administrativa y de Recursos*

Administrar adecuadamente los recursos físicos, humanos y financieros de la institución para la prestación de un servicio educativo de calidad.

OBJETIVO: Administrar adecuadamente los recursos físicos, humanos y financieros de la institución para la prestación de un servicio educativo de calidad.					RESPONSABLE DEL PROCESO SECRETARIA ACADÉMICA
RECURSOS			INDICADORES DE GESTIÓN		
HUMANO	Rector, Coordinador, Comité de Calidad, Consejo directivo, Personal Administrativo, Servicios Generales.			Índice de Cobertura de Recursos	Capacitación
MATERIALES	Archivo, Elementos de Oficina, Computadores, Red interna.			Ejecución Presupuestal	Satisfacción del Personal
INFRAESTRUCTURA	Sala de Informática, Oficina del Rector, Secretaría, oficina financiera, Cuarto de servicios generales.			Cumplimiento Programa de Mantenimiento	
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	REGISTRO

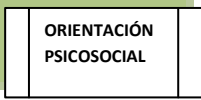
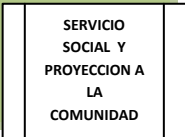

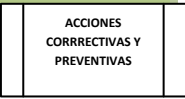
<p>-SED - Gestión Directiva -Gestión Académica -Estudiantes - Padres de Familia</p>	<p>-Admisiones y ordenes de matricula -SIMAT</p>	<p>1 ADMISIONES Y MATRICULAS Responsable: Operadora del SIMAT</p>	<p>-Estudiantes Matriculados -Listados de estudiantes por Cursos</p>	<p>Todos Los Procesos Del SGC</p>	<p>Fichas de Matricula (RG-GAR-001)</p>
<p>-MEN - Procesos Del SGC - Contraloría - Sistema general de Participaciones</p>	<p>-Necesidades de los recursos de los procesos (PMI) - Transferencia -Requerimientos Legales -Criterios de selección de proveedores -Cotizaciones</p>	<p>2 PRESUPUESTO, CONTABILIDAD Y COMPRAS Responsable: Profesional Universitario</p>	<p>- Presupuesto y asignación de recursos, - Plan de compras - Informes Contables -Toma de decisiones - Servicios y productos contratados. - Evaluación y reevaluación de proveedores</p>	<p>Procesos del SGC</p>	<p>- Actas (RG-GD-001) - Resolución (RG-GD-003) - Contratos (RG-GD-004) - Presupuesto (RG-GAR-004) - Factura de Compras (RG-GAR-005) - Ordenes de servicio RG-GAR-006) - Soportes Contables (RG-GAR-007)</p>
<p>- Procesos Del SGC - Actividades De Presupuesto Y Compras</p>	<p>-Proyectos, Requisitos Legales, -Requisitos de Mantenimiento. Y Recursos -Inventario Plan de Compras - Solicitudes de Prestamos de Recursos didácticos</p>	<p>3 ADMINISTRACION INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Responsable: Secretaria General</p>	<p>- Mantenimiento Preventivo y correctivo - Infraestructura en condiciones apropiadas. - Prestamos de recursos.</p>	<p>Procesos del SGC</p>	<p>- Novedades de Mantenimiento. (RG-GAR-008) - Requisición de recursos (RG-GAR-009) - Programas de Mantenimiento. (RG-GAR-010) - Control préstamo de material didáctico. (RG-GAR-002) -Inventario (RG-GAR-003)</p>
<p>SED PROCESOS DEL SGC</p>	<p>- Necesidades de fortalecimiento de Competencias y capacidades de los procesos - Personal OPS</p>	<p>4 TALENTO HUMANO Responsable: Profesional Universitario</p>	<p>-Inducción -Capacitaciones -Evaluación de desempeño - Planes de Mejoramiento</p>	<p>Procesos del SGC</p>	<p>- Asistencia a reuniones (RG-GA-005) - Evaluación de Desempeño (RG-GAR-011) -Hoja de vida(RG-GAR-012)</p>
<p>PROCESOS SGC ESTUDIANTES PADRES DE FAMILIA</p>	<p>- Planillas de notas (Desempeño de los estudiantes) - Necesidades de Información y documentación</p>	<p>5 SISTEMATIZACIÓN Responsable: Secretaria Académica</p>	<p>- Documentos académicos y directrices - Consolidadas de Notas, - Formatos Seguimiento de</p>	<p>- Todos los procesos del SGC - Padres de Familia - Estudiantes</p>	<p>- Control de entrega de documentos (RG-GB-003)</p>

			Logros - Informes		
- Padres de familia - Estudiantes - Docentes - Comunidad	- Necesidades del Cliente	7 ATENCIÓN AL CIUDADANO Responsable: Secretaria General	-Expedición de documentos solicitados (Certificados, Constancia,)	-Padres de Familia - Estudiantes -Docentes	- Formato de quejas, reclamos y sugerencias. (RG-GA-010) - Control de entrega de documentos. (RG-GB-003)
ISO Actividades del procesos	-Requisitos ISO 9001 -No conformidades reales y potenciales -Resultados de indicadores y análisis de datos - No conformidades.	8 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS Responsable: Responsable del proceso	-Identificación y eliminación de causas de no conformidades reales y potenciales. -Planes de acción y mejora Acciones preventivas	Actividades del Proceso	Formato de acciones correctivas y preventivas (RG-GD-012)
ISO ACTIVIDADES DEL PROCESO	-Requisitos ISO 9001 - Recursos -Necesidades de Procesamiento de información,.	9 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS Responsable: Responsable del proceso	Documentos y registros controlados.	Actividades del Proceso	-Matriz de Control de registros y Documentos (RG-GD-013)
CONDICIONES AMBIENTALES					
Buenas condiciones de iluminación, ventilación, higiene, seguridad, limpieza, humedad, calor,					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA					
PEI, MANUAL DE FUNCIONES.					

- *Proceso Bienestar*

Satisfacer las necesidades de bienestar de los estudiantes y la comunidad a través de servicios complementarios que mejoren los procesos pedagógicos y formativos.

OBJETIVO: Satisfacer las necesidades de bienestar de los estudiantes y la comunidad a través de servicios complementarios que mejoren los procesos pedagógicos y formativos			RESPONSABLE DEL PROCESO PSICOLOGA	
RECURSOS			INDICADORES DE GESTIÓN	
HUMANO	Psicóloga, Bibliotecario, Personal Administrativo, Servicios Generales.		Impacto de la escuela para padres	Atención psicológica de estudiantes
MATERIALES	Archivo, Elementos de Oficina, Computadores, Estantes.		Satisfacción de Biblioteca	
INFRAESTRUCTURA	Sala de Informática, Oficina de Psicología, Comedor escolar, Coordinación de			

Convivencia.					
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDADES	SALIDA	CLIENTE	REGISTRO
- Gestión de Convivencia - Gestión Académica - Estudiantes - Padres de Familia	- Remisión de Casos y necesidades de los estudiantes.	1  Responsable: Psicóloga	-Atención de estudiantes -Recomendaciones de mejora -Remisiones Interinstitucionales	-Estudiantes -Gestión Académica - Gestión de Convivencia	- Formatos Remisiones de estudiantes (RG-GB-004) - Formato de Atención y Seguimiento de casos (RG-GB-001)
-MEN - Gestión Directiva - Estudiantes -Padres de Familia	- Legislación - Estudiantes de 9 y 10 - Alianza - Necesidades de la comunidad	2  Responsable: Psicóloga	- Aportes y mejoras a la comunidad - Certificación a estudiantes - Integraciones - Capacitaciones - Escuela para padres	- Comunidad Educativa - Padres de Familia	- Control de cumplimiento del servicio social (RG-GB-002) - Asistencia a reuniones (RG-GA-005) - Control de entrega de documentos. (RG-GB-003)
Gestión Académica -Estudiantes	- Solicitudes de prestamos -Necesidades Académicas	3  Responsable: Bibliotecaria	-Préstamo de textos - Inventario de Textos	-Gestión Académica -Estudiantes -Comunidad	- Control de solicitud y préstamo de material didáctico (RG-GAR-002) - Inventario (RG-GAR-003)
ISO Actividades del procesos	-Requisitos ISO 9001 -No conformidades reales y potenciales -Resultados de indicadores y análisis de datos - No conformidades.	4  Responsable: Coordinador de Proceso	-Identificación y eliminación de causas de no conformidades reales y potenciales. -Planes de acción y mejora Acciones preventivas.	Actividades del Proceso	Formato de acciones correctivas y preventivas. (RG-GD-012)

ISO ACTIVIDADES DEL PROCESO	-Requisitos ISO 9001 - Recursos -Necesidades de Procesamiento de información,.	5 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS Responsable: Coordinador de Proceso	Documentos y registros controlados.	Actividades del Proceso	-Matriz de Control de registros y Documentos (RG-GD-013)
CONDICIONES AMBIENTALES					
Buenas condiciones de iluminación, ventilación, higiene, seguridad, limpieza, humedad, calor					
DOCUMENTOS DE REFERENCIA					
PEI, Pacto de convivencia, Código del menor.					

2.1.2 Procedimiento control de documentos y control de los registros

La I.E Fulgencio Lezurica Vélez creará y modificará documentos que sean coherentes con las necesidades del proceso, con las políticas institucionales, las normas básicas establecidas, teniendo en cuenta las normas y requisitos del sistema de gestión de calidad previo estudio y análisis del comité dejando registro de ellos en las actas. Dichos documentos estarán en diferentes puntos de acceso para su utilización.

- **Objetivo:** Controlar los documentos y registros del sistema de gestión de calidad para verificar el cumplimiento de las acciones programadas.
- **Políticas: Aprobación y Revisión:** Los documentos se diseñan e identifican bajo los lineamientos de la norma básica de documentación, por lo cual todo documento que cuente con un código ha sido revisado y aprobado por el comité de calidad. **Identificación de Cambios y Versiones:** Los cambios de los documentos se identifican en la MATRIZ DE CONTROL DE LOS REGISTROS Y DOCUMENTOS y a través del código se puede identificar la versión y estado de cambio de cada documento. **Versiones en los puntos de uso y Legibilidad:** Ningún documento o registro debe ser adulterado con enmiendas, borrones o tachones, pues son la evidencia del Modelo de Gestión de Calidad. La disponibilidad de los documentos se hará a través de la red interna o el responsable del proceso entregará una copia física y llevará un control de las copias entregadas. **Documentos Externos:** El control de los documentos de procedencia externa aplica para aquellos documentos de tipo normativo y

reglamentario, los cuales se controlarán a través del control de correspondencia donde son identificados y se establece su distribución. **Documentos Obsoletos:** No se utilizarán versiones obsoletas. Para prevenir su uso, el responsable del proceso deberá identificar los documentos obsoletos y colocar el sello de “OBSOLETO”, o eliminar el uso de estos. **Control de los Registros:** Los registros se controlaran a través del diseño de formatos que estarán codificados, estos formatos una vez diligenciados se vuelven registros y el control de su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y su disposición se realizara a través MATRIZ DE CONTROL DE LOS REGISTROS Y DOCUMENTOS.

DESCRIPCIÓN					
	ACTIVIDAD (QUE)	Método (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	FECHA (CUANDO)	REGISTRO (DONDE)
1	Creación y modificación de documentos	Teniendo en cuenta las normas y requisitos del sistema de gestión de calidad se crearan y modificaran documentos que sean coherentes con las necesidades del proceso y con las políticas institucionales.	Cualquier miembro del equipo	Cualquier momento	Matriz de control de los Registros y documentos (RG-GD-013-V1)
2	Revisión y Aprobación de los documentos y sus cambios	Se convocara y reunirá el equipo de calidad para hacer el estudio y análisis de las propuestas de creación y modificación de documentos presentadas por el líder de cada proceso. Por último se consignan en el acta los acuerdos aprobados por el comité de calidad y los documentos de índole legal serán enviados al concejo directivo para su aprobación.	Líder de cada proceso - comité de calidad	Anualmente en enero	Matriz control de registros y documentos (RG-GD-013-V1) Acta aprobatoria del comité de gestión de calidad (RG-GD-001-V1)
3	Codificación y Registro de Controles	Los integrantes de cada proceso se guiarán por los códigos establecidos por el equipo de calidad, de acuerdo a la norma básica. Tipo + proceso + consecutivo + versión, teniendo presente la verificación en la matriz para evitar repeticiones en su aplicabilidad.	Líder de cada proceso	Anual en enero	Matriz control de registro y documento. (RG-GD-013-V1)
4	Utiliza el documento y sus disposiciones	Se utilizará el documento original en su última versión que estará disponible en la coordinación (En físico), y en los medios informáticos de la sala de profesores y coordinación.	Cualquier miembro del proceso.	En cualquier momento	Oficina de coordinación Sala de profesores. Red correos electrónicos

2.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En la I.E.F.L.V, como una alternativa para la vida, nos comprometemos con los estudiantes y padres de familia a garantizar la atención a la población vulnerable ofreciendo una educación de calidad basada en el fomento de buenas relaciones interpersonales.

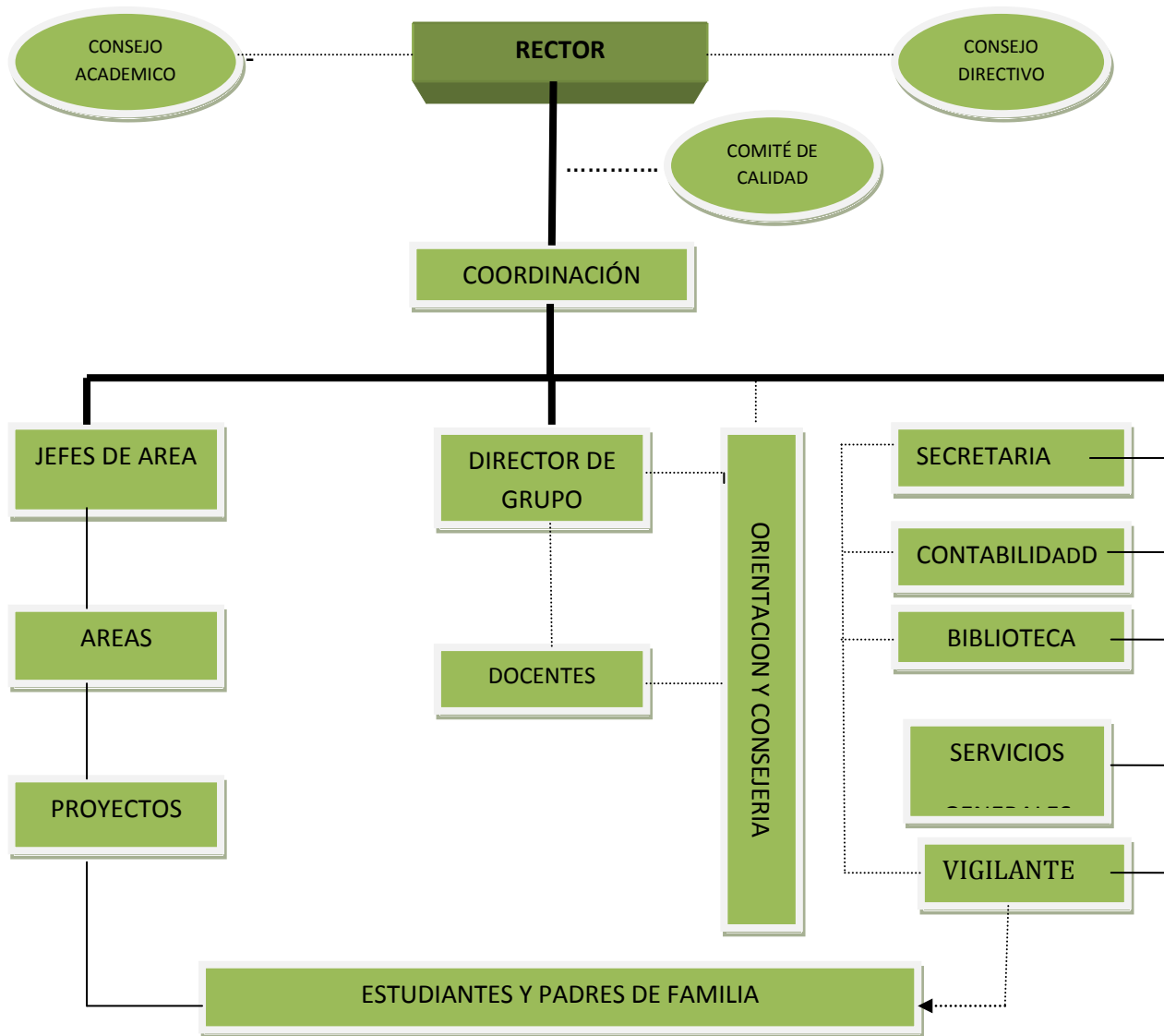
Para esto contaremos con un equipo humano competente capaz de vincular a la comunidad a la dinámica institucional, implementando un S.G.C que asegure la mejora continua.

OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESOS DEL SGC QUE IMPACTAN EL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	REGISTRO
Lograr que el 30% de los estudiantes se ubiquen sobre la media nacional en los resultados de las pruebas externas, a través del diseño y ejecución de un currículo acorde a sus necesidades que le permitan adquirir las competencias necesarias para su desempeño educativo y/o laboral.	GESTION ACADEMICA	Coord. Académica	Nivel Pruebas Externas (Icfes 11°)	Análisis de resultados pruebas Icfes. (RG-GA-012)
	GESTION DIRECTIVA	Rector	Satisfacción de padres de familia y estudiante	Encuesta de satisfacción. (RG-GB-005)
Disminuir progresivamente las agresiones físicas y/o verbales entre los estudiantes durante el año escolar a través de la promoción de programas de buen trato para alcanzar un mejor clima escolar	GESTION CONVIVENCIA	Coord. convivencia	Casos de indisciplina Resolución de conflictos	Observador del Estudiante. (RG-GA-003-) Actas. (RG-GD-001)
	GESTION BIENESTAR	Psicóloga	Atención Psicológica	Formatos Remisiones de estudiantes. (RG-GB-004) Formato de Atención y Seguimiento de casos. (RG-GB-001)

OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESOS DEL SGC QUE IMPACTAN EL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	REGISTRO
Aumentar progresivamente el número de capacitaciones para mejorar el nivel de competencias del equipo humano en búsqueda de la calidad de la educación.	GESTION ACADEMICA	Coordinador Académico	Rendimiento académico	Informe de comisión de evaluación y promoción. (RG-GA-007)
	GESTION ADMINISTRATIVA	Profesional Universitario	capacitaciones	Asistencia a reuniones. (RG-GA-005)
Aumentar la asistencia de los padres a las actividades del proyecto escuela para padres durante el año en curso para el mejoramiento de la participación de los mismos en los procesos institucionales	GESTION BIENESTAR	Psicóloga	Impacto de la escuela para padres	Asistencia a reuniones. (RG-GA-005)
Garantizar la satisfacción del cliente a través de la implementación y mejora continua anual del S. G. C	GESTION DIRECTIVA	Rectora	Eficacia del Plan de Mejoramiento Institucional	Informe de Auditoría. (RG-GD-012)
	GESTION ACADEMICA	Coordinador académico	Promoción	Informe de comisión de evaluación y promoción. (RG-GA-007)
	GESTION BIENESTAR	Psicóloga	Atención psicológica de estudiantes	Formato de Atención y Seguimiento de casos. (RG-GB-001)

	GESTION CONVIVENCIA	Coordinador Convivencia	Nivel de satisfacción del proceso	Encuesta de satisfacción. (RG-GB-005) Informe de Auditoría. (RG-GD-012)
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Profesional Universitario	Programas de Mantenimiento	Programa de Mantenimiento (RG-GAR-010)
OBJETIVO DE CALIDAD	PROCESOS DEL SGC QUE IMPACTAN EL LOGRO DEL OBJETIVO DE CALIDAD	RESPONSABLE	INDICADOR	REGISTRO
Vincular al 50% de la población estudiantil en la ejecución de las actividades de los proyectos transversales con el propósito de fomentar competencias y habilidades para la vida.	GESTION ACADEMICA	Coordinador Académico	Promedio de Estudiantes que participan en los proyectos pedagógicos	Asistencia a reuniones (RG-GA-005)
Brindar el acceso a la población vulnerable y las garantías necesarias para lograr su permanencia en la institución reduciendo así la deserción a un 5%.	GESTION CONVIVENCIA	Coordinador de convivencia	Porcentaje de deserción	Asistencia de estudiantes (RG-GD-004)
	GESTION ADMINISTRATIVA	Rector	Cobertura	Ficha de matrícula (RG-GAR-001)

2.2.1 Responsabilidad, autoridad y comunicación



2.2.2 Gestión de Recursos

El presupuesto se elabora anualmente partiendo de las necesidades establecidas en el plan de mejoramiento institucional. Estas necesidades se priorizan y se procede a estipular las asignaciones correspondientes para cada rubro según el decreto 4791 de diciembre de 2008 el cual reglamenta la ejecución de los fondos de servicios educativos.

Si los recursos asignados a cada rubro no cubren todas las necesidades establecidas, se hace una adición presupuestal, la cual es aprobada por el consejo directivo. Estas acciones apuntan no solo a satisfacer las necesidades de la comunidad sino a exceder las expectativas y mejorar la calidad de la Institución Educativa.

2.2.3 Procesos relacionados con el cliente

La institución de manera permanente se comunica con los padres de familia, en primera instancia, para informarlo acerca de los resultados en el desempeño académico y aspectos de interés institucional; se hace trimestralmente en forma grupal y de manera individual según su interés, requerimiento y/o necesidad. De cada reunión se deja constancia de la asistencia de estos padres y del objetivo de la misma.

El conducto regular para la atención de padres de familia inicia con la atención por parte de director de grupo o docente del área, se remite el caso a coordinación o rectoría según sea la necesidad.

- *Compras:* Este proceso se realiza teniendo en cuenta las normas contenidas en el decreto 4791 de diciembre de 2008, la ley 715 de 2001. En la institución el proceso de compras se realiza de la siguiente manera: Al inicio del año escolar se hace una recolección de necesidades de la sede; estas se priorizan y se organiza el plan de compras para el año lectivo. Pasos para realizar las compras:
 - Teniendo conocimiento del bien a adquirir se realizan cotizaciones y se escoge la que más le convenga a la institución, teniendo en cuenta costos, tiempo de entrega, aceptación de forma de pago.
 - Llegado a un acuerdo con el proveedor se pasa a realizar el pago por medio de cheque.
- *Contratación:* Atendiendo a las necesidades que se presentan en la institución se realiza la contratación de la mano de obra de la siguiente manera:
 - Se realizan cotizaciones de mano de obra escogiendo la que más se ajuste a nuestra necesidad.

- Una vez escogida la mano de obra se hace una orden de servicio donde se especifican los trabajos a realizar, el tiempo en que se realiza y el valor.
- Al terminar se hace un recibido a satisfacción para así pasar a cancelar dichos servicios.

2.2.4 Prestación del servicio educativo

La institución para dar cumplimiento con los requisitos del cliente presta su servicio educativo con las siguientes características:

Nuestro quehacer pedagógico se apoya en el paradigma PEDAGOGÍA CONCEPTUAL y esta se fundamenta en la teoría evolutiva de la mente humana que la explica como unidad dinámica con tres sistemas: afectivo, cognitivo y expresivo.

El Plan de estudios contempla 9 áreas (ed. Artística, ética y valores, ed. Física, ed. Religiosa, ciencias naturales, ciencias sociales, matemáticas, informática y afectividad como área optativa acorde con nuestro modelo pedagógico). Contamos con el desarrollo de 4 proyectos pedagógicos transversales tales como el Ambiental, Tiempo libre, Sexualidad y Democracia.

La intensidad horaria anual según lo contemplado por la ley son de 1200 (60 min.) en BACHILLERATO, 1000 (60 min.) en PRIMARIA y 800 (60 min.) en PREESCOLAR. Se ha asignado para la jornada escolar cuatro horas diaria para preescolar, cinco horas para básica primaria y seis horas diarias para bachillerato en las jornadas mañana y tarde. En la mañana la jornada inicia desde las 7:00 a.m. hasta las 12:00 p.m. para primaria y hasta las 12:30 para bachillerato. En la tarde la jornada inicia desde la 1:00 p.m. hasta las 6:30 p.m.

3. CONCLUSIONES

- Se encontraron característica especiales que solo funcionan en las instituciones Educativas oficiales tales como no tener proceso de compras numeral que tuvo que ser excluido dentro del manual de calidad.

- El modelo de guía realizado es fácil de comprender, para cualquier persona sin tener en cuenta su grado de escolaridad ni conocimientos en los sistemas de gestión de calidad.
- El punto más crítico de la aplicación de la guía en el caso estudio, fue la comprensión de la elaboración de las caracterizaciones y la comprensión de los elementos de entrada y salida.
- Como investigación adicional a este caso estudio se podría buscar la forma de mostrar la interacción de los procesos y los elementos del sistema de una forma más clara, tratando de eliminar esa evidencia por medio de las caracterizaciones.
- La propuesta fue validada por el compromiso del comité de calidad de la institución mostrando el compromiso con el sistema de gestión.
- La validación final se hizo con la certificación de la Institución Educativa en la norma ISO 9001:2008, utilizando como base el manual de calidad construido.

REFERENCIAS

[1] Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos (NTC - ISO -9001). Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:

<http://farmacia.unmsm.edu.pe/noticias/2012/documentos/ISO-9001.pdf>

[2] Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad (GTC-ISO/TR 10013). Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en:

<http://es.scribd.com/doc/52299369/GTC-ISO-TR10013>

[3] Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario (NTC-ISO 9000). Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en: http://ujtl11.utadeo.edu.co/documentos/calidad/norma_tecnica_colombiana_NTC-ISO_9000.pdf

[4] LEY 100 DE 1993 (Diciembre 23) “Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley/1993/ley_0100_1993.html

[5] DECRETO 1011 DE 2006 (Abril 3) “Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=19975>

[6] RESOLUCIÓN 1043 DE 2006 (Abril 3) “Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=20268>

[7] RESOLUCIÓN 2680 DE 2007 (agosto 3) “por la cual se modifica parcialmente la Resolución 1043 de 2006 y se dictan otras disposiciones”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=26257>

[8] RESOLUCIÓN 3763 DE 2007 (agosto 3) “Por la cual se modifican parcialmente las Resoluciones 1043 y 1448 de 2006 y la Resolución 2680 de 2007 y se dictan otras disposiciones”. Consultada el 13 de Abril de 2013, disponible en: http://www.avancejuridico.com/actualidad/documentosoficiales/2007/46717/r_mps_2680_2007.html