



MANUAL SISTEMA GESTION DE CALIDAD

**INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA SAN
JOSE DOLORES – TOLIMA**

**Página 1
de 27**

**MANUAL GESTION DE CALIDAD INSTITUCIÓN EDUCATIVA
TECNICA SAN JOSE DOLORES – TOLIMA.**

Contenido

INTRODUCCION	4
1. GENERALIDADES INSTITUCIONALES	5
1.1. IDENTIFICACION	5
2. RESEÑA HISTORICA	7
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	10
4. HORIZONTE INSTITUCIONAL	11
MISION	11
VISION.....	11
5. POLITICA DE CALIDAD	11
6. OBJETIVOS DE CALIDAD	12
7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	12
8. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	13
9. SISTEMA GESTION DE CALIDAD.....	13
9.1 ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA GESTION DE CALIDAD	13
9.2 DESCRIPCION GENERAL DE LOS PROCESOS.....	13
9.3 MAPA DE PROCESOS	16
9.4 ESTRUCTURA FUNCIONAL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG).	17
9.5 INDICADORES DE GESTION Y SEGUIMIENTO.....	20
10. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION	21
11. MANUAL DE CALIDAD	22
12. CONTROL DE DOCUMENTOS	22
13. CONTROL DE REGISTROS	22
14. CAMBIOS QUE AFECTAN EL ALCANCE Y/O ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	23
15. RESPONSABILIDADES DE LA ALTA DIRECCION	23
15.1 COMPROMISO POR LA ALTA DIRECCION	23
15.2 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	24

15.3 COMUNICACIÓN INTERNA.....	25
16. ENFOQUE AL CLIENTE.....	25
17. PRESTACION DEL SERVICIO EDUCATIVO	25
17.1 PLANEACION Y DESARROLLO DEL SERVICIO	25
17.2 EVALUACIÓN DEL DISEÑO.....	26
17.3 PROCESO DE APOYO	26
17.4 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	26
18. GESTION DOCUMENTAL.....	27

INTRODUCCION

Un Manual del Sistema de Gestión de Calidad (S.G.C.) es la herramienta que permite a la organización en este caso a la Institución Educativa Técnica San José Dolores - Tolima, la planeación, ejecución y control de las actividades necesarias para el desarrollo de la misión asegurando la prestación del Servicio Educativo.

La calidad es un tema de suma importancia ya que se ha desarrollado al pasar de los años en ámbitos externos al contexto educativo, identificando un punto de partida para tener acciones de mejora que sustentan cambios administrativos en las instituciones educativas, los estudiantes y la sociedad en general

El Sistema de Gestión de Calidad. está constituido conforme a los requisitos planteados en la norma NTC-ISO 9001:2015, este sistema es definido por la relación que tienen los procesos por medio de las cuales se desarrollan las actividades, basándose en los compromisos institucionales con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes representados en los estudiantes, padres de familia y partes interesadas.

Siendo la guía esencial para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósito, es utilizado como instrumento para diseñar, revisar, implementar y mejorar la Prestación del Servicio Educativo en la Institución Educativa Técnica San José Dolores – Tolima.

Antes de iniciar la consulta a este documento es importante leer detalladamente esta introducción, a fin de que el lector pueda hacer uso apropiado del documento entendiendo su contenido por tanto este documento está organizado de la siguiente manera.

	MANUAL SISTEMA GESTION DE CALIDAD INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA SAN JOSE DOLORES – TOLIMA	Página 5 de 27
---	---	----------------------------------

1. GENERALIDADES INSTITUCIONALES

1.1. IDENTIFICACION

- **NOMBRE:** Institución Educativa Técnica San José
- **NIT:** 900018738-0
- **DIRECCION:** Vereda San José
- **MUNICIPIO:** Dolores
- **DEPARTAMENTO:** Tolima
- **CODIGO DANE:** 273236000288
- **REGISTRO EDUCATIVO:** 224151
- **CALENDARIO:** A
- **CARÁCTER:** Técnico
- **GENERO:** Mixto
- **JORNADAS:** Completa.
- **GRADOS:** preescolar, primaria, 6.7.8.9.10.11.
- **NUMERO DE SEDES:**
- **PAGINA WEB:** www.ietsanjose.com.co
- **CORREO ELECTRONICO:** ietsanjose@gmail.com
- **SECTOR:** Rural

- **SEDES:**

Sede Principal (Jornada Mañana):

Preescolar:	de 7:00 a.m. a 11:30 a.m.
Básica Primaria:	de 7:00 a.m. a 12:30 m.
Básica Secundaria y Media:	de 7: 00 a.m. a 1:30 p.m.

Sedes Anexas Ambicá y El Pescado (Jornada Mañana):

Preescolar:	de 7:00 a.m. a 11:30 a.m.
Básica Primaria:	de 7:00 a.m. a 12:30 p.m.

Sedes Anexas El Japón, Picachos (Jornada Mañana):

Preescolar:	de 8:00 a.m. a 12:30 p.m.
Básica Primaria:	de 8:00 a.m. a 1:30 p.m.

Sede Anexa Portachuelo (Jornada Mañana):

Preescolar:	de 7:30 a.m. a 12:00 a.m.
Básica Primaria:	de 7:30 a.m. a 1:00 p.m.

2. RESEÑA HISTORICA

El 19 de mayo de 1960, mediante el Decreto Número 1241 fue creado el Núcleo Escolar Rural San José de Dolores – Tolima. La causa fundamental de la creación del plantel fue la necesidad de la región, afectados por la violencia política originada por los partidos tradicionales, para lograr la rehabilitación social y económica de sus habitantes.

Desde la fundación del plantel, éste dependió de la División de Educación Elemental del Ministerio de Educación Nacional, actualmente, la administración del personal está a cargo de la secretaria de Educación y Cultura del Departamento del Tolima.

El programa de núcleos e internados escolares se creó para contribuir a la rehabilitación de la población en las zonas de violencia. Como objetivo fundamental se propendió por el mejoramiento de la escuela primaria en los aspectos técnicos, pedagógicos y administrativos, educar a los futuros agricultores, afianzándoles y cultivándoles la vocación por las labores del campo, mejorar las condiciones de vida de la comunidad y lograr en la población campesina la escolaridad hasta quinto (5º) grado de primaria.

El plantel fue diseñado para impartir educación formal para los grados tercero (3º), cuarto (4º), y quinto (5º) de primaria, a fin de completar este ciclo en los niños de la región, iniciada en las escuelas seccionales con los grados primero (1º) y segundo (2º). Además, el gobierno nombró un equipo técnico de educación con la comunidad, integrada por dos técnicos (Experto Agrícola y una Mejoradora de Hogar),

Este centro educativo se constituyó en la revolución educativa de la década del 60 por la calidad de la educación que desde allí se generaba, y por los grandes beneficios logrados por las comunidades de la zona de influencia con los programas innovadores que se desarrollaron en pro de la pacificación y desarrollo del municipio.

En la escuela central se continuó impartiendo la educación primaria únicamente hasta el año de 1966, y se sintió la necesidad de ampliar la cobertura educativa primaria de la juventud de la zona.

En el año de 1967, se inicia el bachillerato técnico agrícola con 20 estudiantes de primero de bachillerato y dos profesores de planta. En 1968, funcionaron los grados de primero y segundo de bachillerato.

En 1980 se aprobaron los estudios de Educación Básica Primaria hasta nuevas visitas. En 1984 se inició el programa de Escuela Nueva desde los grados segundo (2º), tercero (3º), cuarto (4º) y quinto (5º); igualmente, se organizó el Preescolar.

En el año de 1992, se dieron los primeros pasos para que el colegio satélite San José, dependiente del Colegio Antonia Santos de Dolores, pasará al Núcleo Escolar San José en todos los aspectos. Esto se hizo mediante Acuerdo Municipal número 02 del 12 de febrero de 1993, dándole un sistema de enseñanza diversificada con el fin de aprovechar los recursos físicos, materiales y humanos de que disponía el plantel. Con este acuerdo, se dio la pauta de funcionamiento para los grados: 6º, 7º, 8º, y 9º de Bachillerato.

En el año de 1994, además de los grados de Preescolar a 9º, se abrió el grado 10º y en 1995, conforme a la Ley General de educación, entró a funcionar en el plantel los niveles desde Preescolar, Básica y Media Técnica, con las siguientes especialidades:

Industrial: Metalmecánica

Promoción Social: Comunidad

Con la expedición de la Ley 715 de 2001, el plantel pasa a ser Institución Educativa. Mediante Resolución Número 1213 del 03 de octubre de 2002 “Por medio de la cual se integran y/o asocian unos establecimientos educativos, se modifica parcialmente la razón social y se dictan otras disposiciones” cambia su razón social a Institución Educativa Técnica San José y se asocian a ella los establecimientos educativos: Escuela Rural Mixta Ambicá, Escuela Rural Mixta El Japón, Escuela Rural Mixta La Caja, Escuela Rural Mixta Portachuelo, Escuela Rural Mixta El Pescado y Escuela Rural Mixta Picachos.

Funciona de esta manera hasta el 2011, año en el cual se suprime la especialidad en Promoción Social y se aprueba una única especialidad Industrial en la modalidad **METALMECÁNICA**.

En la vigencia del año lectivo 2012 se inicia la articulación con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, en la técnica “TRAZADO, CORTE Y CONFORMADO DE ESTRUCTURAS METÁLICAS”, logrando en este mismo año que los estudiantes del grado 11º, obtengan además de su título de bachiller técnico en metalmecánica, el título de Técnico acreditado por el SENA.

En el 2013, mediante Resolución Número 03983 del 04 de septiembre, se clausura en forma temporal el servicio Educativo de la Sede LA CAJA, debido a la baja cobertura.

	MANUAL SISTEMA GESTION DE CALIDAD INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA SAN JOSE DOLORES – TOLIMA	Página 9 de 27
---	---	----------------------------------

Desde el año 2015, la institución se ha hecho partícipe en la Fiestas Reales, Culturales y Deportivas que se realizan por el mes de marzo en la vereda San José, en honor al patrono de esta comunidad.

En el año 2016 se clausura el convenio de articulación con el SENA. Este mismo año se realiza visita de inspección y vigilancia a la institución y mediante Resolución N° 5564 del 03 de octubre, se aprueban estudios y licencia de funcionamiento por un período de tres años más.

Para la prestación del servicio en la Media Técnica, se han presentado dificultades debido a que en los últimos años ha existido mucha rotación del docente ingeniero mecánico y no se ha logrado el nombramiento de un docente que cumpla con las expectativas para orientar este proceso en la institución.

En la actualidad, bajo la dirección del magíster JOSE ARMEL LOZANO GAVIRIA, ofrece sus servicios en los niveles de preescolar, básica (primaria y secundaria) y media técnica, en las metodologías de Escuela Nueva y Educación Tradicional orientados por el modelo pedagógico social humanista. Este servicio se presta en las sedes Principal, Ambicá, El Japón, El Pescado, Picachos y Portachuelo, atendiendo en la vigencia del año 2018 una población estudiantil de 260 estudiantes con una planta de personal conformada por un directivo docente, 15 docentes y 6 administrativos.

Desde la dirección y con el trabajo arduo y decidido de los funcionarios y docentes del establecimiento se han generado estrategias que ayude a posicionar nuevamente a la institución en el ámbito local y regional. En el último año se ha evidenciado cumplimiento en las metas en lo relacionado con los resultados de las PRUEBAS SABER 3º, 5º, 9º y 11º reflejados en el Índice Sintético de la Calidad Educativa (ISCE) y en los resultados del Mejoramiento Mínimo Anual (MMA).

Durante el año 2018, la institución ha iniciado procesos de resignificación del Proyecto Educativo Institucional a través de un convenio celebrado entre la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento y la Universidad del Tolima, a la expectativa de generar alianzas estratégicas y buscar la articulación ya sea con el mismo SENA o una Institución de Educación Superior.

De igual manera se está recibiendo el acompañamiento en lo que tiene que ver con la Jornada Única por parte del Ministerio de Educación Nacional quien ha brindado el apoyo de una líder pedagógica para este propósito.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

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

CARACTERIZACION DE PROCESOS: Análisis profundo de los procesos teniendo en cuenta los elementos que originan que estos procesos tengan un principio y un final.

COPIA CONTROLADA: Medio físico el cual autoriza el responsable del proceso, para controlar y suministrar las actualizaciones que se realicen.

COPIA NO CONTROLADA: Copia de un documento original, para usarla sólo como referencia, y será vigente mientras no se emita una nueva versión de este documento, no requiere ser controlada ni actualizada.

DOCUMENTO: Testimonio material de un hecho que contiene la Información y el medio en el que está contenida.

FORMATO: Documento estructurado para la recolección de información, proporcionando evidencias de un ejercicio.

GUIA: Orientación u sugerencia sobre un tema específico.

INSTRUCTIVO: Material que describe de forma detallada las actividades u operaciones específicas.

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

PROCESO: Grupo de actividades y tareas interrelacionadas entre sí que persiguen cubrir las necesidades transformando elementos de entrada en resultados.

MODIFICACIONES: Cambios precisos que se realizan a los documentos.

REGISTRO: Documento que proporciona evidencias de actividades ejecutadas.

REVISION: actividad iniciada para asegurar la conveniencia, eficacia, eficiencia y efectividad del objeto de revisión para lograr unos objetivos establecidos.

	MANUAL SISTEMA GESTION DE CALIDAD INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA SAN JOSE DOLORES – TOLIMA	Página 11 de 27
---	---	-----------------------------------

4. HORIZONTE INSTITUCIONAL

MISION

Formar seres humanos Íntegros con actitud crítica y reflexiva capaces de desarrollar competencias en técnica, ciencia y tecnología, con mentalidad empresarial que permitan generar procesos de mejoramiento del entorno, respetando el medio ambiente y las diferencias socioculturales.

VISION

La I.E.T. SAN JOSE será posicionada para el año 2020 como una de las mejores Instituciones a nivel regional; mediante el dominio de las dimensiones en el ser, saber y el saber hacer, generando ambientes científicos, técnicos y tecnológicos que permitan incentivar en los estudiantes un pensamiento crítico y reflexivo a nivel familiar, personal y social.

POLITICA DE CALIDAD

Para garantizar el direccionamiento de la institución, se ha establecido, documentado y comunicado a los docentes directivos, docentes y personal administrativo de la institución educativa, como enfoque de mejoramiento continuo para garantizar el progreso de la institución y la efectividad en el desempeño del sistema de gestión de calidad comprometidos a mejorar continuamente en los procesos institucionales y la comunicación asertiva, para lograr un servicio de calidad permitiendo satisfacer a los estudiantes y padres de familia.

5. OBJETIVOS DE CALIDAD

- ✓ Mejorar continuamente los procesos establecidos
- ✓ Desarrollar el nivel de satisfacción de la comunidad educativa y padres de familia.
- ✓ Procurar una comunicación oportuna a todos los participantes de los procesos académicos y administrativos para favorecer el orden y la efectividad en la prestación del servicio.
- ✓ Garantizar un servicio educativo de calidad que desarrolle todas las potencialidades de los estudiantes mediante la capacitación continua del personal docente y administrativo.
- ✓ Asegurar el mejoramiento continuo en todos los procesos a través de la utilización de indicadores de calidad.

7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

El sistema de Gestión de Calidad de la institución educativa es ajustable desde el diseño, la planificación y prestación del servicio de educación pública, en todos los niveles educativos definidos de la siguiente manera:

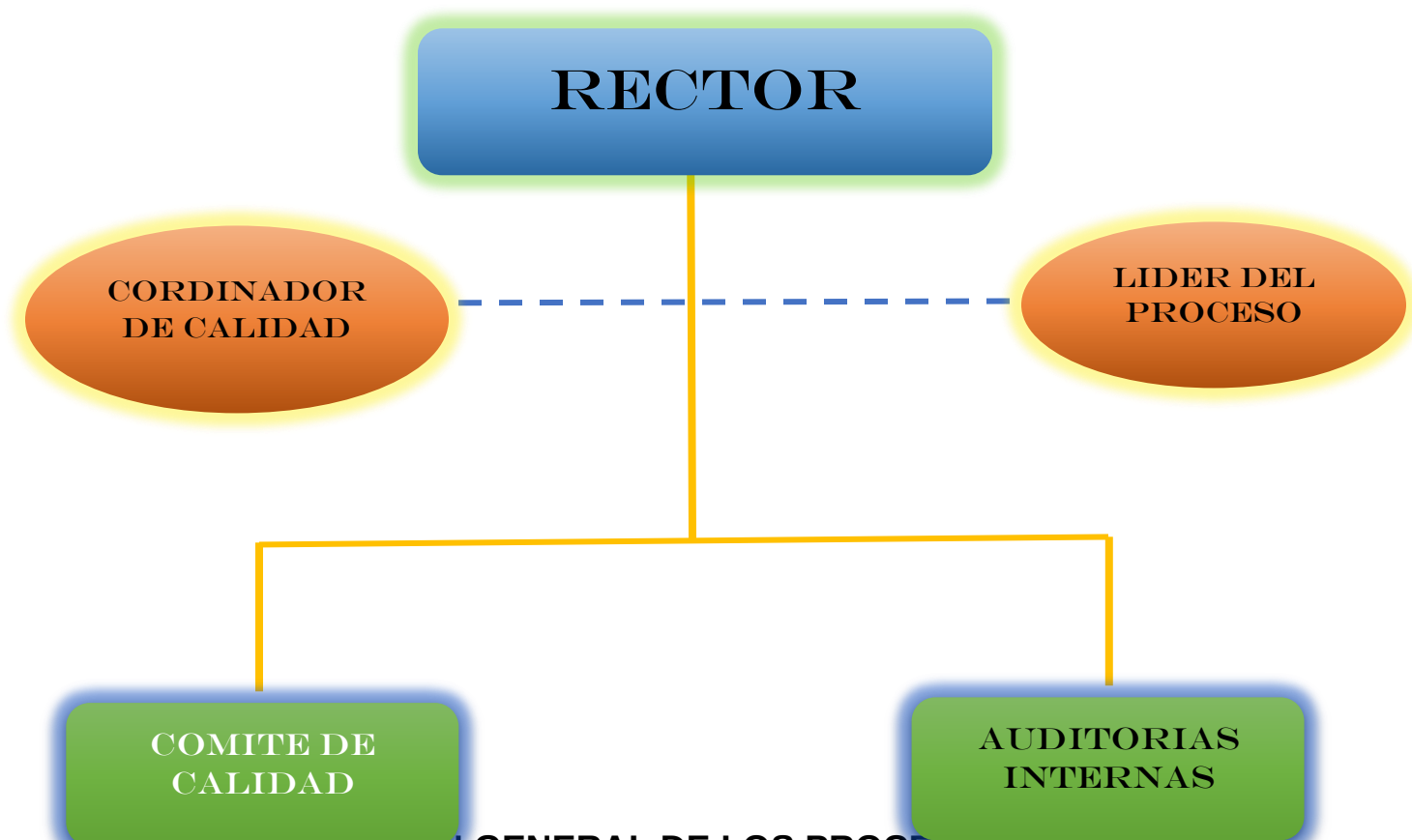
- ✓ **Gestión Directiva** - representada por el rector.
- ✓ **Gestión de Calidad** – representada por el comité de calidad.
- ✓ **Gestión de la Comunidad** – representada por el consejo de padres.
- ✓ **Gestión Educativa** – representada por el consejo estudiantil.
- ✓ **Gestión Inscripción, Admisión y Matrículas**- representada por las áreas fundamentadas.
- ✓ **Gestión Tecnológica** – representada por las áreas propias.
- ✓ **Gestión Administrativa y Financiera** – representada por la tesorería o área administrativa.

8. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Para la descripción de los cargos se establece y documentan las responsabilidades y autoridades de los cargos relacionados en el Sistema de Gestión de Calidad.

9. SISTEMA GESTION DE CALIDAD.

9.1 ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA GESTION DE CALIDAD



9.2 DESCRIPCION GENERAL DE LOS PROCESOS

La Institución, realizara el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos para implementar acciones orientadas a alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

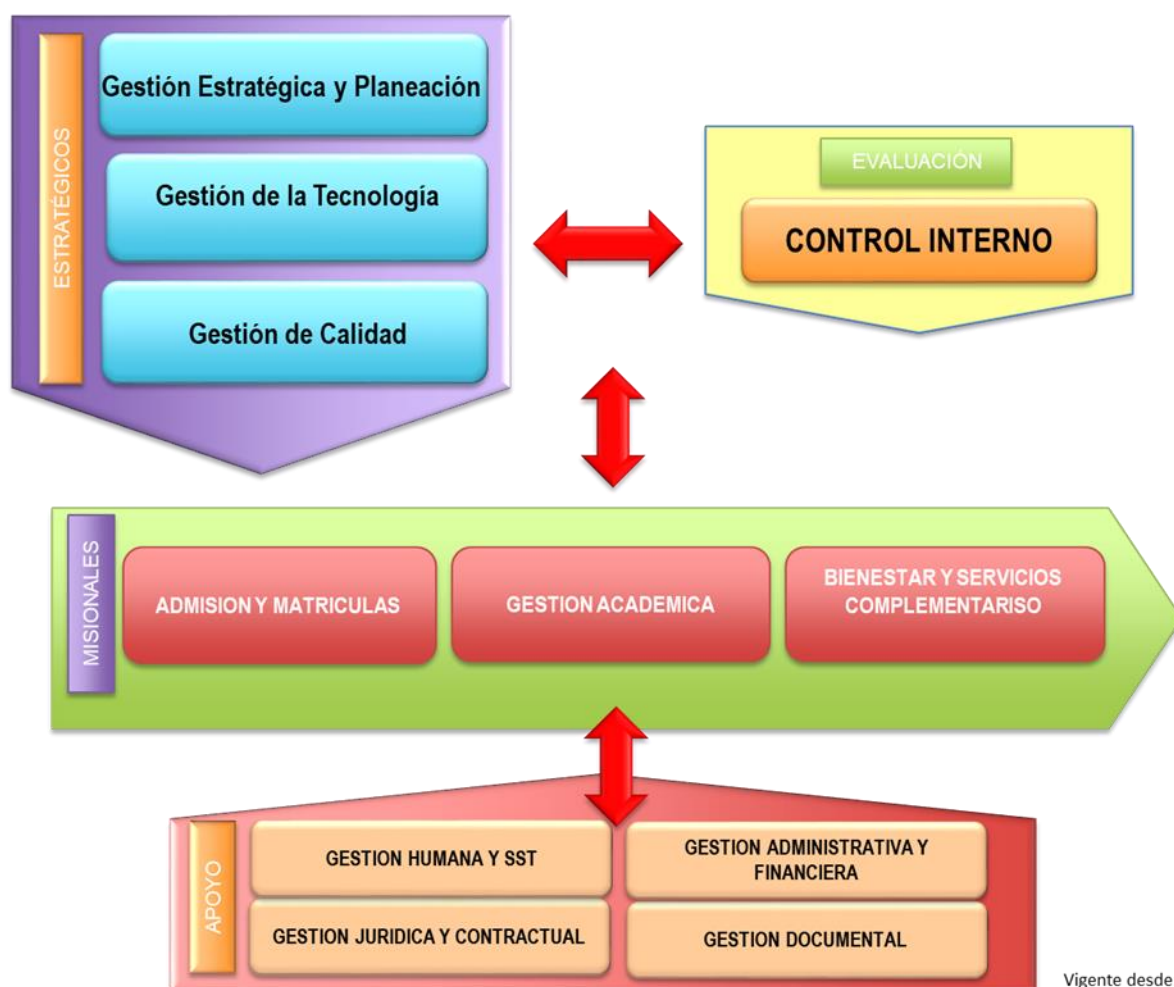
En la Institución Educativa se han establecido los siguientes procesos:

PROCESOS	GESTION	OBJETIVO
PROCESOS ESTRATÉGICOS	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN	Está en cabeza de los Líderes de los procesos institucionales para garantizar la prestación del servicio educativo, en marcados en el PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL (PEI) y la misión de la institución.
	GESTIÓN TECNOLÓGICA	es la que permite a la institución el alcance del propósito misional, a la vez identifica los problemas que se encuentran en la institución siendo herramienta para apoyar todos los medios y enseres físicos con los que cuenta la institución
	GESTIÓN DE CALIDAD	Implementar, mantener, controlar y mejorar continuamente por medio del comité de calidad el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015
PROCESOS MISIONALES	GESTIÓN ACADÉMICA	Es la encargada de Crear y ejecutar los planes de área en cada periodo, proyectos pedagógicos, actividades de evaluación y las actividades de seguimiento, aplicables al PROYECTO DE EDUCACION INSTITUCIONAL (PEI) logrando que desarrollen las habilidades necesarias para su desempeño personal, social y profesional.
	ADMISIONES Y MATRICULAS	Verificar el proceso correcto de admisión y matrícula, inspeccionando los requisitos y dando cumplimiento a las políticas institucionales.
	BIENESTAR Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Garante de proveer servicios necesarios con el fin de integrar y mejorar los procesos de aprendizaje en la institución, desarrollando las competencias de los estudiantes y la convivencia sana entre la comunidad educativa. Ejemplo psicología, enfermería y biblioteca

Proceso	Gestión	Objetivo
PROCESO DE APOYO	GESTION HUMANA y SST	propósito fundamental es implementar el sistema de seguridad y salud en el trabajo, garantizando las condiciones adecuadas para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, como la protección y promoción de los trabajadores de la institución educativa.
	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Administración de los recursos económicos, financieros internos y externos de bienes y servicios a los diferentes procesos institucionales.
	GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	Proceso de selección y legalización de contratos en cuanto a la ejecución y liquidación de los diferentes tipos de contratos suscritos con personas naturales o jurídicas.
	GESTION DOCUMENTAL	Conjunto de operaciones técnicas, documentos internos y externos que son parte de los procesos de la institución.
PROCESO DE EVALUACION	EVALUACION INDEPENDIENTE	Proceso liderado por los responsables de cada área, brindando la seguridad para el cumplimiento de los objetivos, la eficacia de cada proceso, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de los requerimientos legales.

9.3 MAPA DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS



9.4 ESTRUCTURA FUNCIONAL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG).

DIMENSIÓN	POLÍTICAS	EVIDENCIAS DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA EN LA ENTIDAD
TALENTO HUMANO	Política de Talento Humano	Plan Estratégico de Gestión del Talento Humano
		gestion del conflicto dialogo social y concertacion
		ambiente laboral
		Clima y Cultura Organizacional
		teletrabajo en la institucion
		Teletrabajo en la Entidad
	Política de Integridad	diseño, formulacion y evaluacion plan estrategico
		Código de Integridad y Buen Gobierno para las instituciones
	Evidencias de divulgación y apropiación de valores y principios	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN	Política de Planeación Institucional	Definición del propósito fundamental (misión, visión, objetivos, grupos de interés).
		Planes de la institución educativa
		metas relacionadas con la cultura de la educación en derechos humanos paz y derecho humanitarios.
		caracterizacion del ciudadano
		·Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	Política de Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	· Programación del presupuesto
		· Desagregación del presupuesto de la vigencia.
		· Plan Anual Mensualidad de Caja – PAC.
		· Plan Anual de Adquisiciones – PAA y seguimiento al mismo.
		· Seguimiento y revisión de los procesos de contratación que adelante la institución
	Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procedimientos	Modelo de operación por procesos
		Trámites y Servicios de la Entidad



MANUAL SISTEMA GESTION DE CALIDAD

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA SAN JOSE DOLORES – TOLIMA

Página 18
de 27

GESTIÓN PARA EL RESULTADO CON VALORES	Política de Gobierno Digital	Plan Estratégico de Tecnología de la Información y Comunicaciones - PETIC
	Política de la Seguridad Digital	Plan de Seguridad y Privacidad de la Información
		Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información
	Política de Defensa Jurídica	Comité de Conciliación (Conformación y actas)
		· Gestión de la Defensa Jurídica de la Entidad.
	Política de Participación ciudadana en la Gestión Pública	· Políticas para promover la participación ciudadana.
		· Evaluación y publicación de los resultados institucionales.
		· Rendición de cuentas.
	Política de Servicio al Ciudadano	· Gestión y seguimiento a las respuestas a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD), en la Entidad.
		· Promoción del Principio de Transparencia y acceso a la información pública.
		* Manual de Atención y Relación con los ciudadanos
		· Protección de datos personales y reserva de la información.
	Política de Racionalización de Trámites	· Portafolio de oferta de servicios institucionales.
		· Trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano.
		· Estrategia de racionalización de trámites.
	Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	· Informes de gestión de la institución
		· Evaluación de indicadores y metas de Gobierno.
		· Autodiagnósticos MIPG
		· Información y Gestión de la Información Externa.
	Política de Mejora Normativa	· Análisis de Impacto Normativo ex ante, para mejorar la calidad de la nueva regulación
		· Buenas prácticas de revisión y simplificación de la regulación existente,
		· Mecanismos de participación y transparencia en el desarrollo de la regulación.



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Política de Gestión Documental	· Plan Institucional de Archivos – PINAR.
		· Tablas de Retención Documental.
		· Programa de Gestión Documental – PGD (creación, conformación, organización, control y consulta de expedientes de archivo).
		· Gestión de documentos electrónicos generados como resultado del uso de medios electrónicos.
	Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	· Desarrollo, interiorización y posicionamiento de una cultura archivística en la Entidad.
		Plan de Comunicaciones
		Promoción de la transparencia activa y pasiva.
	DIMENSIÓN	
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Política de Gestión del Conocimiento	· Generación, producción, conservación y reutilización del conocimiento.
		· Analítica Institucional
		· compartir y difundir el conocimiento
		· Herramientas para la generación, uso y apropiación del conocimiento.
	DIMENSION	
CONTROL INTERNO	Política de Control Interno	gestion de riesgo institucional
		ambiente de control
		auditorias
		Monitoreo o supervisión continúa de los procesos y resultados institucionales. (planes de Mejoramiento)

9.5 INDICADORES DE GESTION Y SEGUIMIENTO.

INDICADORES DE GESTION Y SEGUIMIENTO	
NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR
Cumplimiento a la atención de admisión de alumnos: # de estudiantes matriculados.	Todo estudiante antes de ingresar a la institución debe identificarse con su filosofía y principios la matricula debe ser diligenciada por su acudiente, en la fecha programada por la secretaria de educación.
Seguimiento a los resultados académicos	Reunión trimestral por parte de los docentes para saber el resultado de los exámenes de cada alumno, y así mismo llamar al acudiente para informar los resultados y firmar compromiso de mejora
Seguimiento a las evaluaciones externas (pruebas SABER y exámenes de ESTADO)	El seguimiento a las evaluaciones es fuente para el mejoramiento de las prácticas de área en el marco del plan de mejoramiento institucional.
Actividades de recuperación	Los docentes diseñan prácticas de mejora continua como apoyo al desarrollo de las competencias básicas del estudiante.
Mantenimiento plan física de la institución	Cada directivo deberá velar por el mejoramiento físico de la institución educativa
Suministros	La administración de la institución será la encargada de suministrar los recursos necesarios para el buen desarrollo curricular, como también proveerá los recursos para el mantenimiento locativa de la institución

10. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

El Sistema de Gestión de la Calidad esta soportado por una serie de documentos donde se establece el fortalecimiento de los procesos basados en la identificación de los mecanismos de control de los mismos. Esta documentación es la base del proceso de mejoramiento continuo, y el soporte para realizar las auditorías está compuesta por:

- ✓ **Manual de la Calidad:** Este documento unificado es de carácter obligatorio del S.G.C. y establece las directrices que dan cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015.
- ✓ **Caracterizaciones de procesos:** Documentos unificados mediante los cuales se describen los diferentes aspectos de los procesos que componen el S.G.C.
- ✓ **Procedimientos:** Documentos unificados que describen en forma detallada la manera de realizar las diferentes actividades en la Institución Educativa.
- ✓ **Instructivos:** son documentos que establecen instrucciones o indicaciones exactas en el desarrollo de actividades que así lo requieran, son realizados en cada uno de los procesos y subprocesos.
- ✓ **Formatos/Registro:** Son documentos que evidencian la ejecución de las actividades del S.G.C. Los registros son realizados en cada uno de los procesos y subprocesos.

Adicionalmente, también se cuenta con manuales, planes, proyectos y reglamentos los cuales permiten adaptar los requerimientos del sistema a cada una de las actividades a ejecutar.

11. MANUAL DE CALIDAD

Se establece un manual de calidad que incluye: el alcance del SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, la identificación de los procesos y su interrelación, referencia de los procedimientos del SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD y referencia de los demás documentos que aplican de acuerdo a los requisitos de la Norma NTC-ISO 9001:2015.

12. CONTROL DE DOCUMENTOS

Se deben controlar los documentos de origen interno al sistema de gestión de calidad SISTEMA GESTION DE CALIDAD debidamente emitidos, distribuidos y controlados, siguiendo los lineamientos de control de documentos estando disponible y siendo idónea para su uso, donde y cuando se necesite

13. CONTROL DE REGISTROS

La institución educativa deberá contar con un procedimiento documentado para el control de los registros del sistema de gestión de calidad SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

El archivo y mantenimiento de los registros de las áreas es responsabilidad de cada uno de los usuarios y líderes de los procesos de cada documento, para generar un orden adecuado, garantizar que su disponibilidad sea oportuna y evitar los daños por manipulación y deterioro ambiental, también deben de estar registrados en el comité de archivo con sus debidas referencias.

14. CAMBIOS QUE AFECTAN EL ALCANCE Y/O ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

cambios que pueden afectar el alcance o la estructura del Sistema de Gestión de Calidad pueden ser:

- ✓ Cambios en la legislación
- ✓ Reglas o pautas por parte de la Secretaría de Educación y cultura departamental.
- ✓ Directrices del Consejo Directivo de la Institución Educativa
- ✓ Actualización en la norma ISO 9001:2015
- ✓ Cambios en los líderes de procesos o auditores del Sistema

15. RESPONSABILIDADES DE LA ALTA DIRECCION

15.1 COMPROMISO POR LA ALTA DIRECCION

La alta dirección de la institución educativa quien es representada por el señor rector se comprometerá proporcionar evidencia de su compromiso al desarrollo del sistema de gestión de calidad para asegurarse de su conveniencia, eficacia y alineación continuas con la institución.

- **Entradas de la revisión por la dirección**

- ✓ El estado de las acciones de las revisiones por la dirección
- ✓ Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al S.G.C
- ✓ la información sobre el desempeño y la eficacia del S.G.C incluidas las tendencias relativas.
- ✓ Los resultados de las auditorias
- ✓ El ajuste de los recursos.
- ✓ las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

- **Salidas de la investigación por la dirección**
 - ✓ las oportunidades de mejora
 - ✓ cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de calidad S.G.C.
 - ✓ las necesidades de recursos.

15.2 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

La Alta Dirección de la Institución Educativa define los responsables de los diferentes procesos son las personas que ocupen los siguientes cargos:

NOMBRE DEL PROCESO	RESPONSABLE
direccionamiento estratégico	rector de la institución
gestión de calidad	coordinador de calidad elegido en el comité de calidad
gestión académica	coordinador(a) académico(a) de la institución educativa
admisión y matrícula	Docente o parte administrativa de la institución
Bienestar y servicios complementarios	psicóloga de la institución
gestión administrativa y financiera	Pagadores (a)

La anterior estructura permite evaluar la organización y el funcionamiento del S.G.C. realizando revisiones periódicas por la dirección, con la finalidad de mejorar continuamente cada una de las actividades que afecten la calidad del diseño y la prestación del servicio educativo.

15.3 COMUNICACIÓN INTERNA

la comunicación de la institución que hace parte de la Gestión Directiva, en él se establecen los medios y canales de comunicación que asegura que los miembros de la Comunidad Educativa tengan claridad sobre sus responsabilidades.

16. ENFOQUE AL CLIENTE

Para la Prestación del Servicio en la institución en los diferentes niveles educativos Preescolar, Básica, Media académica y Técnica, el Rector debe asegurar que los requisitos del Cliente (estudiante y padre de familia) se determinen y cumplan con el propósito de aumentar la satisfacción de este.

La Alta Dirección, como integrante del Comité de Calidad es el que analizará la información referente a la percepción del cliente a través de las revisiones por la dirección

17. PRESTACION DEL SERVICIO EDUCATIVO

17.1 PLANEACION Y DESARROLLO DEL SERVICIO

los requisitos establecidos por y para los estudiantes y los resultados de la Evaluación Institucional, la institución educativa desarrolla y pone en marcha los programas, proyectos y demás actividades propias de la propuesta curricular estructurada en el Proyecto Educativo Institucional, siguiendo los parámetros establecidos en los procedimientos del SGC para tal fin.

El estudio periódico de los resultados de estos procesos, serán revisados y desarrollados por la Gestión Académica, con el fin de identificar las fortalezas que enriquezcan los procesos de la Institución y lograr definir estrategias para mejorar la prestación del servicio educativo.

Las admisiones, matrículas y del servicio educativo, se pueden consultar de forma concreta y sistemática en los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.

17.2 EVALUACIÓN DEL DISEÑO

Teniendo las características del servicio que brinda la Institución Educativa, la ratificación de los Planes y Proyectos se da por medio de la Evaluación Institucional que se realiza al final del año escolar. Dicha validación está dada en la medida en que se logran las metas propuestas en el proceso de Gestión Educativa.

17.3 PROCESO DE APOYO

Los procesos de gestión de la comunidad, gestión de talento humano, gestión administrativa y financiera, son el apoyo a los procesos misionales, en donde garantizan los recursos y servicios físicos, logísticos y humanos necesarios para la prestación de un servicio de Calidad. Las actividades de estos procesos se establecen de forma concreta y sistemática en los procedimientos determinados para cada uno de ellos.

17.4 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

El proceso de Gestión de la Calidad se define para hacer seguimiento a los procesos, medir los resultados y establecer criterios de control y mejora continua del SGC. Este seguimiento se realiza a dos horizontes diferentes.

primera parte, se definen las actividades en los procedimientos de la Gestión de la Calidad, que se desarrollan bajo la responsabilidad, del Coordinador de Calidad de la Institución integrante del comité.

segunda Parte, la retroalimentación y estudio de datos que se realiza en la Institución, en el Comité de Calidad, con el fin de hacer transversales las experiencias y definir acciones para la Institución Educativa que implementen el SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD.

La descripción detallada de las actividades está relacionada en los procedimientos documentados definidos.

Como parte Final, para hacer seguimiento en forma general el desempeño del sistema se establece para cada proceso unos indicadores de Gestión que nos describen las metas de eficacia de cada una de las actividades implementadas en cada proceso. Los indicadores están relacionados con los Objetivos y la Política de Calidad.

18. GESTION DOCUMENTAL

Este documento debe aparecer en los archivos de los Líderes de procesos.

NORMATIVA
DECRETO No. 4904 por el cual se reglamenta la organización oferta y funcionamiento del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones. DECRETO No. 2105 del 14 de diciembre del 2017 por el cual se modifica parcialmente el decreto 1075 de 2015, único reglamentario del sector educación, en relación con la jornada única escolar, los tipos de cargos del sistema especial de carrera, docentes y su forma de provisión, los concursos docentes y la actividad laboral docente en el servicio educativo de los niveles preescolar, básica media. DECRETO No. 1499 DE 2017 (septiembre 11) por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, decreto único reglamentario del sector función pública relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015. DECRETO No.1421 DE 2017(29 AGOSTO 2017) por el cual se reglamenta en el marco de la educación inclusiva la atención educativa a la población con discapacidad. RESOLUCION No. 01760 DEL 09 DE FEBRERO 2018 por la cual se actualiza el sistema integrado de gestión ministerio de educación nacional y se deroga la resolución No. 9862 de 2009.

Recursos electrónicos.

Casos	Formatos	Ejemplos
Página web	Manual gestión de calidad	