



MANUAL SISTEMA GESTION DE CALIDAD

**INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NICOLAS
RAMIREZ
ORTEGA – TOLIMA**

**Página 1 de
34**

**MANUAL GESTION DE CALIDAD INSTITUCIÓN EDUCATIVA TECNICA
NICOLAS RAMIREZ
ORTEGA – TOLIMA.**



Contenido

INTRODUCCION	4
1. GENERALIDADES INSTITUCIONALES	4
1.1. IDENTIFICACION	4
2. RESEÑA HISTORICA	6
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	12
4. HORIZONTE INSTITUCIONAL	13
MISION	13
VISION	14
5. POLITICA DE CALIDAD	14
6. OBJETIVOS DE CALIDAD	14
7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	15
8. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	15
9. SISTEMA GESTION DE CALIDAD.....	17
9.1 ESTRUCTURA FUNCIONAL SISTEMA GESTION DE CALIDAD	17
9.2 DESCRIPCION GENERAL DE LOS PROCESOS	18
9.3 MAPA DE PROCESOS	21
9.4 ESTRUCTURA FUNCIONAL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG).	23
9.5 INDICADORES DE GESTION Y SEGUIMIENTO.....	27
10. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION.....	28
11. MANUAL DE CALIDAD	29
12. CONTROL DE DOCUMENTOS	29
13. CONTROL DE REGISTROS	29
14. CAMBIOS QUE AFECTAN EL ALCANCE Y/O ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	30
15. RESPONSABILIDADES DE LA ALTA DIRECCION	30
15.1 COMPROMISO POR LA ALTA DIRECCION	30



15.2 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	31
15.3 COMUNICACIÓN INTERNA.....	32
16. ENFOQUE AL CLIENTE.....	32
17. PRESTACION DEL SERVICIO EDUCATIVO.....	32
17.1 PLANEACION Y DESARROLLO DEL SERVICIO	32
17.2 EVALUACIÓN DEL DISEÑO.....	33
17.3 PROCESO DE APOYO.....	33
17.4 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA	33
18. GESTION DOCUMENTAL.....	34



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 Nicolás Ramírez ortega - 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 Nicolás Ramírez Ortega – 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.

1. GENERALIDADES INSTITUCIONALES

1.1. IDENTIFICACION

- **NOMBRE:** Institución Educativa Técnica Nicolás Ramírez
- **NIT:** 800.014.626-3



- **DIRECCION:** calle 3ª N°16-55 Avenida las palmas Barrio Nicolás Ramírez.
- **MUNICIPIO:** Ortega
- **DEPARTAMENTO:** Tolima
- **RECONOCIMIENTO OFICIAL:**
- **CODIGO DANE:** 173504000011
- **REGISTRO EDUCATIVO:**
- **CALENDARIO:** A
- **CARÁCTER:** Académico
- **GENERO:** Mixto
- **JORNADAS:** Completa.
- **GRADOS:** preescolar, primaria, 6.7.8.9.10.11.
- **NUMERO DE SEDES:**
- **Página WEB:** www.nicolasramirez.colegiosonline.com.
- **Correo electrónico:** ietnicolasramirez@hotmail.com
- **Sedes:**



2. RESEÑA HISTORICA

El día 8 de enero de 1958 nace la idea de fundar un colegio de secundaria en el municipio, por iniciativa del señor Cesáreo Tafur Patricio preocupado por la educación de su numerosa familia. La instalación de la junta pro-construcción del

colegio, se comunicó con el señor gobernador, el secretario de educación pública y el secretario de obras públicas del departamento, solicitándoles el concurso de un ingeniero para que elaborara el plano de la construcción.

El señor Juan Guzmán donó una (1) hectárea aproximadamente en el sitio denominado “Coscorrón” y dos (2) hectáreas fueron compradas por el Municipio. Se organizaron actividades de recolección de dinero para pago de los títulos de los lotes número 278 del año 1958 y lote 132 de 1962 en la notaría de Ortega. En el año 1961 empieza a funcionar el colegio con el grado primero de bachillerato, y teniendo como rector a Efraín Velásquez. En 1972 desempeñó en la rectoría el señor Miguel Ángel Mendoza, en 1973 el señor Álvaro Cabrera, en 1975 la señora Luz Yolima Valenzuela, en 1976 se nombró a Carlos Kafure, en 1978 al señor Jesús Marín, en 1979 el señor Aristarco M. Acosta y desde 1988 hasta la 2013 la señora María Evelia Peña de Hernández, en el 2014 el Señor Gil Montaña y en la actualidad el Magister HEIDER VEGA MONTIEL.

Después de varios talleres y conferencias en Chaparral y Purificación, orientados por la UNAD, sobre la articulación de la Educación Media Técnica y los ciclos propedéuticos; en diferentes sesiones de trabajo, con los docentes, se redactó la nueva concepción teórica del PEI ajustándolo al requerimiento de articulación de la educación media hacia la modalidad técnica. La Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, mediante Resolución 0291 de febrero 24 del 2003, autoriza el funcionamiento del grado 10° de la Educación Media Técnica; quedando modificada la Razón Social del Colegio Nicolás Ramírez así: INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NICOLÁS RAMÍREZ CON ESPECIALIDAD EN PROCESOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES.

A partir del año 2005 a la Institución le fueron integradas 11 sedes, una de ellas cerrada por orden público, las cuales son LA VEGA, LA COLORADA, ESCOBALES, LA SORTIJA, LAS MESETAS, EL TOPACIO, CEDRALES ALTO DE ORTEGA, ALTO DEL CIELO, LA BETULIA, EL SILENCIO Y LUIS LOPEZ DE MESA. Con base en la Resolución 1450 de 22 de Septiembre de 2008, la comisión da cumplimiento a la visita, durante los días programados 10, 11 y 12 de noviembre del año en curso, para reconocimiento de estudios en los diferentes niveles y ciclos de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA AGROINDUSTRIAL NICOLÁS RAMÍREZ de Ortega, Tolima. Practicada la visita por parte del supervisor HERNÁN CAZARES ORTIZ y el Director de Núcleo de Desarrollo Educativo MARCO AURELIO RAMOS CASAS; comisionados por la Secretaria de Educación del Tolima, a la INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA AGROINDUSTRIAL, NICOLÁS RAMÍREZ de Ortega, Tolima practicaron una Evaluación Externa y Participativa verificando el



cumplimiento de los requisitos exigidos por las normas vigentes, constando que la Institución Educativa coordina la formación de competencias laborales básicas y específicas con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

En noviembre del 2001 el MEN hace entrega al colegio de un Aula de nueva tecnología que permiten desarrollar en los alumnos el espíritu científico y constructivo.

Debido a la necesidad de cambio y de los diferentes programas de gobierno, en donde las Instituciones deben ofrecer a sus educandos herramientas básicas y condiciones que les permita generar nuevas y mejores opciones de trabajo y de acuerdo a las competencias adquiridas, se desempeñen satisfactoriamente en las diferentes áreas afines al sector productivo y agroindustrial. Teniendo en cuenta que el fomento a las micro, pequeñas y medianas empresas son una excelente herramienta para lograr y consolidar un proceso de crecimiento económico. Se vio la necesidad de implementar y actualizar el Colegio uniendo esfuerzos técnicos, organizacionales, logísticos y humanos con miras a estudiar, apoyar y poner en ejecución una nueva modalidad para rescatar y fomentar la creatividad y la innovación como factores claves en la búsqueda de la competitividad y la productividad de nuestra región.

A partir de dichas consideraciones, desde agosto de 2002 se realizan estudios de factibilidad para el cambio de modalidad apuntando hacia la media técnica; bajo la orientación del Señor Supervisor MIGUEL SANABRIA y, concertando con los diferentes estamentos de la comunidad educativa: Padres de Familia, estudiantes, Docentes, directivos Docentes y representantes del Sector productivo y económico del municipio concluyendo la aceptación por parte de estos estamentos el cambio de modalidad.

Después de varios talleres y conferencias en Chaparral y Purificación, orientados por la UNAD, sobre la articulación de la Educación Media Técnica y los ciclos propedéuticos; en diferentes sesiones de trabajo, con los docentes, se redactó la nueva concepción teórica del PEI ajustándolo al requerimiento de articulación de la educación media hacia la modalidad técnica. La Secretaría de Educación y Cultura del Tolima, mediante Resolución 0291 de febrero 24 del 2003, autoriza el funcionamiento del grado 10° de la Educación Media.

Técnica; quedando modificada la Razón Social del Colegio Nicolás Ramírez así: INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NICOLÁS RAMÍREZ CON ESPECIALIDAD EN PROCESOS AGROINDUSTRIALES.



A mediados del 2003, de acuerdo a la modalidad y especialidad y, bajo los lineamientos y análisis realizados por la gobernación del Tolima, secretaría de educación y cultura departamental, se celebró el convenio marco institucional celebrado entre la universidad abierta y a distancia – UNAD- y la institución educativa técnica Nicolás Ramírez cuyo objeto fue aunar los esfuerzos y recursos de las dos instituciones para facilitar los mecanismos, procesos y procedimientos necesarios para que los estudiantes y comunidad en general que hacen y hagan parte de la institución accedan a los servicios y programas de formación tecnológica ofrecidos por la UNAD en los términos señalados por la ley 749 de 2002.

Debido a esta articulación, en Octubre de 2003, se firmó el convenio Interinstitucional de Cooperación 487 con el Departamento del Tolima, el municipio de Ortega y la Institución Educativa Técnica Nicolás Ramírez para el apoyo y gestión a la modalidad de la Educación Tecnológica, cuyo objeto fue: ARTICULACIÓN DE LA EDUCACIÓN BÁSICA, TÉCNICA Y SUPERIOR EN EL DEPARTAMENTO DEL TOLIMA, EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NICOLÁS RAMÍREZ DEL MUNICIPIO DE ORTEGA.

Mediante este Convenio se adquirieron maquinaria, equipos y utensilios acordes a la modalidad que permiten actualmente, realizar las prácticas pedagógicas básicas correspondientes a las diferentes líneas de la modalidad: Frutas y Verduras, Lácteos y Cárnicos.

En septiembre 16 y 17 de 2004, la Secretaría de Educación y Cultura con el Señor Supervisor HERMES MUNEVAR MALDONADO practicó una Evaluación Externa y Participativa verificando el cumplimiento de los requisitos exigidos por las normas vigentes, constando que la Institución Educativa coordina la formación de competencias laborales básicas y específicas con el SENA, la Universidad INCCA DE COLOMBIA y la UNAD.

Como resultado de la evaluación externa y participativa, la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento con Resolución 0920 de octubre 28 de 2004 reconoció los estudios correspondientes a los niveles de educación preescolar (grado Transición), Educación Básica (ciclo Primaria grados 1º a 5º y ciclo secundaria 6º a 9º) y Educación Media Técnica (grados 10º y 11º) especialidad en procesos industriales y empresariales a la Institución Educativa Técnica Nicolás Ramírez, de naturaleza oficial género masculino y femenino hasta el año 2007.



A partir del 2005 a la Institución le fueron integradas 11 sedes, son: LA VEGA, LA COLORADA, ESCOBALES, LA SORTIJA, LAS MESETAS, EL TOPACIO, CEDRALES ALTO DE ORTEGA, ALTO DEL CIELO, LA BETULIA, EL SILENCIO Y LUIS LOPEZ DE MESA (cerrada por orden público).

Teniendo en cuenta, que la Institución no fue favorecida con el Convenio estipulado entre la Universidad nacional abierta y a Distancia (UNAD) e Institución Educativa Técnica Nicolás Ramírez y, en aprobación con el Consejo Directivo se da por terminado el mencionado Convenio según la Cláusula 10 TERMINACIÓN DEL CONVENIO, inciso B, incumplimiento de algunas de las obligaciones acordadas entre las partes. Por tanto, tomando como referencia las anteriores consideraciones, en agosto 5 de 2005 se suscribe el Acta de Compromiso 0050 PROGRAMA DE ARTICULACIÓN DE LA EDUCACIÓN MEDIA TÉCNICA (SENA- SECRETARÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA E INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NICOLÁS RAMÍREZ DEL MUNICIPIO DE ORTEGA) con sus respectivas responsabilidades; teniendo en cuenta que este proceso iniciará con los estudiantes de 6° a 10° a partir de 2006. Nuevamente y con base en la Resolución 1450 de 22 de septiembre de 2008, la comisión da cumplimiento a la visita, durante los días programados 10, 11 y 12 de noviembre del año en curso, para reconocimiento de estudios en los diferentes niveles y ciclos de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA AGROINDUSTRIAL NICOLÁS RAMÍREZ de Ortega, Tolima.

Practicada la visita por parte del supervisor HERNÁN CAZARES ORTIZ y el Director de Núcleo de Desarrollo Educativo MARCO AURELIO RAMOS CASAS; comisionados por la Secretaria de Educación del Tolima, a la INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA AGROINDUSTRIAL, NICOLÁS RAMÍREZ de Ortega, Tolima practicaron una Evaluación Interna y Participativa verificando el cumplimiento de los requisitos exigidos por las normas vigentes, constando que la Institución Educativa coordina la formación de competencias laborales básicas y específicas con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

Como consecuencia de la evaluación interna y participativa, la Secretaría de Educación y Cultura del Departamento con Resolución 2024 de noviembre 28 de 2008 reconoció hasta nueva visita los estudios correspondientes a los niveles de educación preescolar (grado Transición), Educación Básica (grados 1° a 9°) y Media (Grados 10 y 11) Carácter Técnico Especialidad Agroindustrial, Jornadas (mañana y tarde) y los Ciclos Lectivos Especiales Integrados I, II, III y IV de Educación Básica y I y II de Educación Media, Carácter Académico, Jornada Nocturna, cursados en el establecimiento Educativo denominado Institución Educativa Técnica NICOLAS RAMIREZ, del municipio de Ortega, Departamento del

Tolima, Naturaleza oficial, modalidad presencial, género masculino y Femenino, Calendario A, de propiedad del Departamento de Tolima y bajo la Dirección de la Especialista MARÍA EVELIA PEÑA DE HERNÁNDEZ.

La Institución queda autorizada para expedir el título de BACHILLER TÉCNICO CON ESPECIALIDAD AGROINDUSTRIAL, y el título de BACHILLER ACADÉMICO y los certificados de estudios correspondientes, de conformidad con el Artículo 11 del Decreto 1960 de 1994. En el 2010, el ministerio de Educación Nacional a través de los recursos de ley 21/82, en convenio con PROHACIENDO, SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA DEL TOLIMA, construyeron tres aulas escolares, una unidad sanitaria, con sus respectivas rampas de acceso.

EN EL 2010, INICIA UN NUEVO PROCESO DE INTEGRACION CON EL SENA CON EL PROGRAMA DE FORMACION TECNICO EN AGROINDUSTRIA ALIMENTARIA, DANDO SU PRIMERA PROMOCION EN EL 2011. A partir del segundo semestre del año lectivo 2012 se plantea la necesidad de la apertura de una nueva especialidad en la educación media técnica, que esté acorde con las exigencias sociales, tecnológicas, de conectividad y globalización, que le permita al egresado integrarse fácilmente al medio actual, donde pueda desempeñarse competentemente en el campo laboral haciendo uso de las herramientas que ofrece el área de los sistemas, al optar el título de bachiller técnico con especialidad en sistemas.

Para implementar dicha especialidad la institución cuenta con los recursos físicos y talento humano necesarios para el desarrollo de las actividades propias que exige el currículo del programa de formación TÉCNICO EN SISTEMAS. Este programa se articulará con el CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS DEL SENA IBAGUÉ mediante convenio suscrito con el SENA. En el mes de enero del año 2013 se hace la solicitud escrita y verbal por parte de la rectora de la institución a la secretaria de educación, para que el secretario de educación y cultura del departamento delegara a un supervisor para que visitara la institución y analizara la viabilidad de implementar la nueva especialidad (TÉCNICO EN SISTEMAS). El día primero de febrero del año 2013 visita la institución el señor supervisor del área técnica del departamento MANUEL DÁVILA FLOREZ, quien después de socializar la propuesta con la comunidad educativa y verificar las condiciones de infraestructura, logísticas y humanas, dio visto bueno para iniciar la reestructuración del PEI, planes de estudio, asignaciones académicas, distribución de alumnos en la nueva especialidad y adecuación de las instalaciones del taller donde desarrollarán las prácticas y clases en jornada contraria para desarrollar las actividades académicas a partir de la fecha.

La Institución queda autorizada para expedir el título de BACHILLER TÉCNICO CON ESPECIALIDAD AGROINDUSTRIAL, y el título de BACHILLER ACADÉMICO y los certificados de estudios correspondientes, de conformidad con el Artículo 11 del Decreto 1960 de 1994. En el año 2012 se analiza la situación de la institución desde el punto de vista de proyección a la comunidad, se decide hacer la apertura de otra área TECNICO EN SISTEMAS razón por la cual se cambia la institución tiene dos especialidades orientadas y apoyadas por el SENA.

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.

	<p style="text-align: center;">MANUAL SISTEMA GESTION DE CALIDAD</p> <p style="text-align: center;">INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NICOLAS RAMIREZ ORTEGA – TOLIMA</p>	<p style="text-align: center;">Página 13 de 34</p>
---	---	---

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.

4. HORIZONTE INSTITUCIONAL

MISION

LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NICOLÁS RAMÍREZ CON ESPECIALIDAD EN AGROINDUSTRIA Y SISTEMAS, así como el bachillerato por



ciclos lectivos especiales integrados y el programa de post-primaria, busca formar personas con saberes y competencias laborales básicas y específicas, a la vez forjar estudiantes tolerantes, dinamizadores, constructores de proyectos de vida y de paz, generadores de cambio y capacidad de continuar su proceso de formación, que se proyecten hacia niveles superiores de educación o a la creación de empresa; siendo líderes, responsables, creativos, autónomos, solidarios, productivos, éticos y comprometidos con mejorar su calidad de vida y engrandecer su región

VISION

LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NICOLÁS RAMÍREZ CON ESPECIALIDAD EN AGROINDUSTRIA Y SISTEMAS, así como el bachillerato por ciclos lectivos especiales integrados y el programa de post-primaria, al año 2020 formará hombres y mujeres competentes laboralmente, capaces de plantear alternativas de solución a las necesidades de la región, líderes con grandes valores, con saberes técnicos acordes a las exigencias de la globalización, perfilándose como entes activos en la construcción de una sociedad más humana, justa y solidaria.

5. 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.

6. 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.

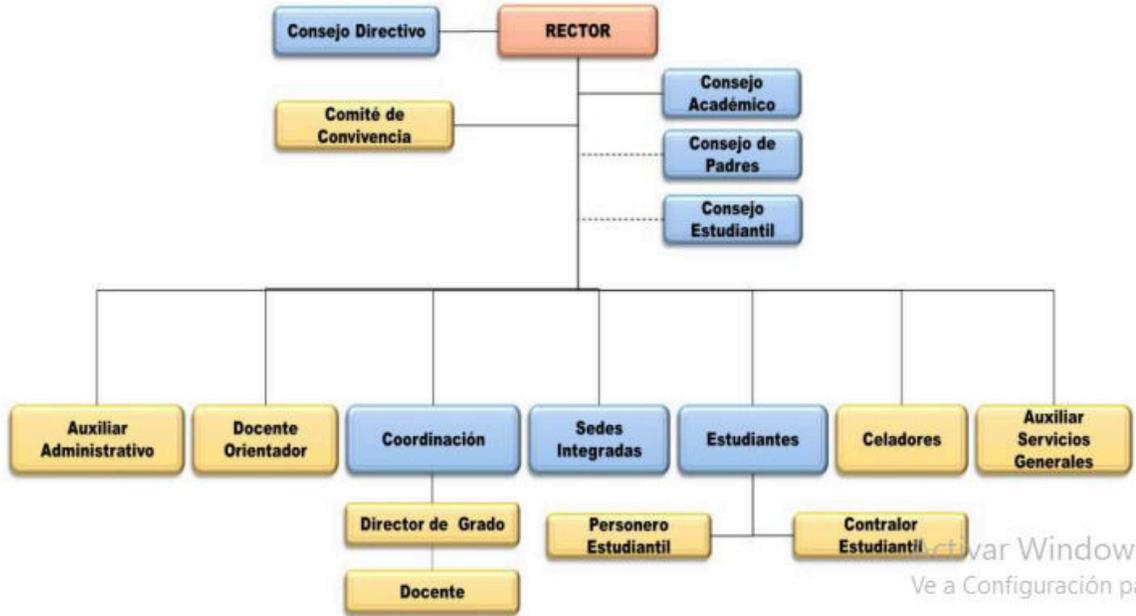
7. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

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.

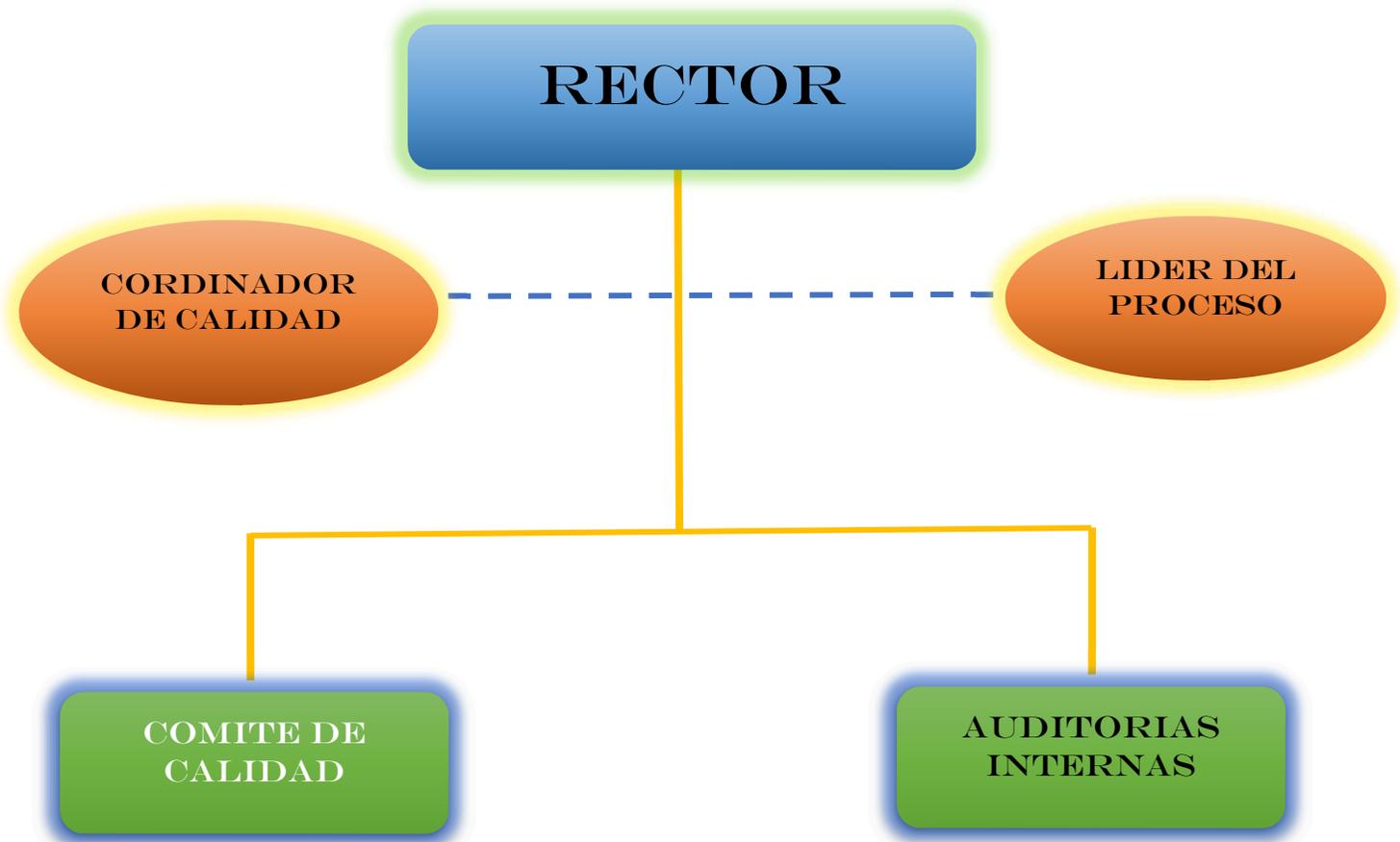


Activar Windows
Ve a Configuración para a



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 MATRICULAS	Y Verificar el proceso correcto de admisión y matrícula, inspeccionando los requisitos y dando cumplimiento a las políticas institucionales.
	BIENESTAR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	Y 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



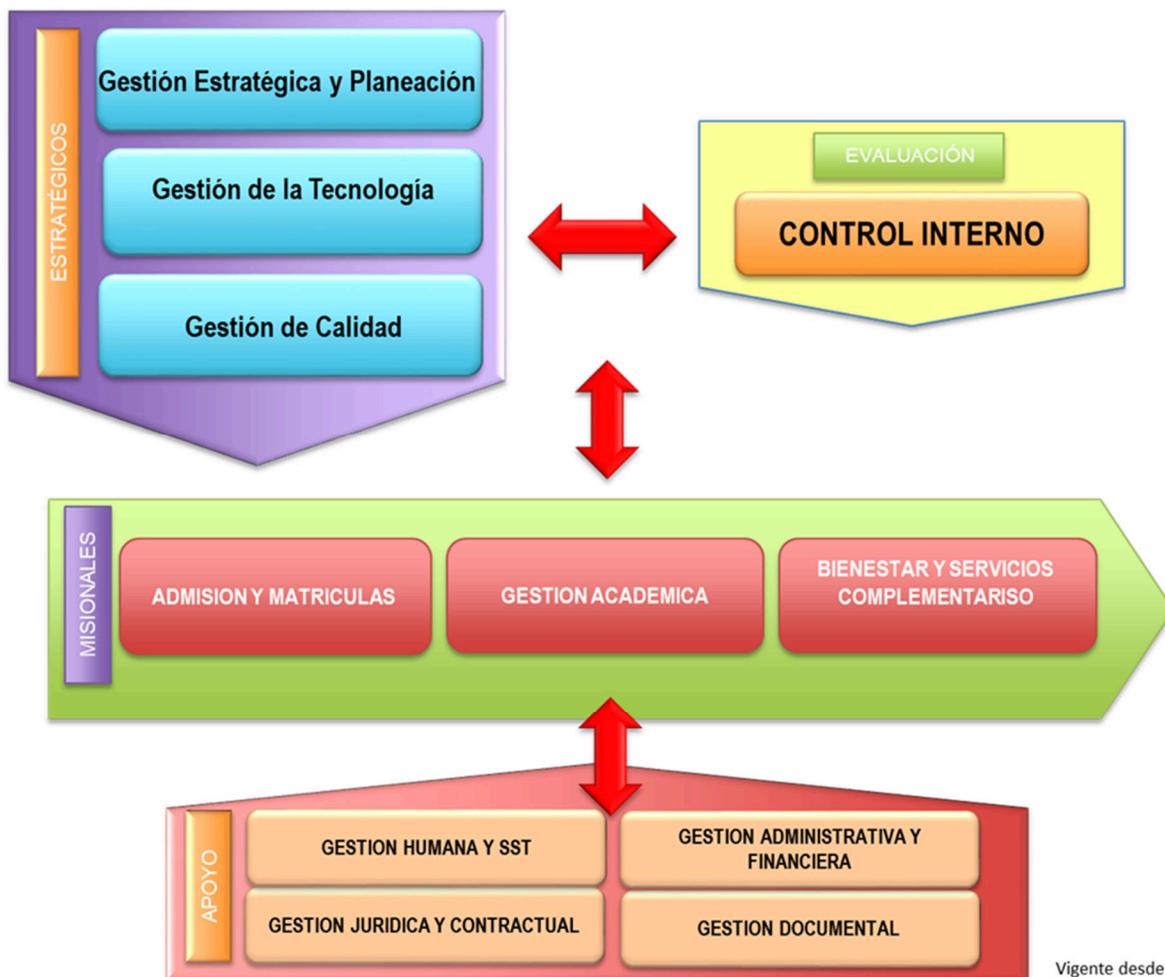
Proceso	Gestión	Objetivo
PROCESO DE APOYO	GESTION HUMANA y SST	propósito fundamental es implementar el sistema de seguridad y salud en el trabajo, garantizando las condiciones adecuadas para la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales, como la protección y promoción de los trabajadores 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 suscriptos 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.



		<ul style="list-style-type: none"> · Seguimiento y revisión de los procesos de contratación que adelante la institución
GESTIÓN PARA EL RESULTADO CON VALORES	Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procedimientos	<p>Modelo de operación por procesos</p> <p>Trámites y Servicios de la Entidad</p>
	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	



		<ul style="list-style-type: none"> · Protección de datos personales y reserva de la información.
	Política de Racionalización de Trámites	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<ul style="list-style-type: none"> · 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.



		<ul style="list-style-type: none"> · Desarrollo, interiorización y posicionamiento de una cultura archivística en la Entidad.
	Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.	<p>Plan de Comunicaciones</p> <p>Promoción de la transparencia activa y pasiva.</p>
DIMENSIÓN		
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Política de Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> · 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	<p>gestión de riesgo institucional</p> <p>ambiente de control</p> <p>auditorias</p> <p>Monitoreo o supervisión continúa de los procesos y resultados institucionales. (planes de Mejoramiento)</p>



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 matrícula 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	GESTION	RESPONSABLE
Procesos Estratégicos	Gestión estratégica y planeación	Líder de cada proceso.
Procesos Estratégicos	Gestión tecnológica	Docente o parte administrativa
Procesos Estratégicos	Gestión de Calidad	Líder comité de calidad
Proceso Misionales	Gestión Académica	Coordinador académico o de Disciplina
Procesos Misionales	Gestión Admisión y Matriculas	Parte administrativa de la institución
Procesos Misionales	Bienestar y Servicios Complementarios	Psicóloga, enfermera o bibliotecario
Proceso de Apoyo	Gestión Humana y SST	Docente o líder del comité seguridad y salud en el trabajo.
Proceso de Apoyo	Gestión Administrativa y financiera	Parte administrativa o pagador
Proceso de Apoyo	Gestión Jurídica y contractual	Jurídico o parte administrativa de la institución
Proceso de Apoyo	Gestión Documental	Parte administrativa de la institución o líder del comité de archivo si ya cuenta con el comité
Proceso de Evaluación	Evaluación Independiente	Líder de cada proceso

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 del mismo.

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
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Recursos electrónicos.

Casos	Formatos	Ejemplos
Página web	Manual gestión de calidad	