

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL CENTRO
EDUCATIVO LOMBARDÍA PARA LOGRAR LA CERTIFICACIÓN ISO 9001/2008**

JULIANA SANTIESTEBAN QUINTERO

CLAUDIA MARCELA ESTUPIÑAN RODRIGUEZ

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA

CHÍA, 2014

**IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL CENTRO
EDUCATIVO LOMBARDÍA PARA LOGRAR LA CERTIFICACIÓN ISO 9001/2008**

PRESENTADO POR:

JULIANA SANTIESTEBAN QUINTERO

CLAUDIA MARCELA ESTUPIÑAN RODRIGUEZ

ASESOR:

MARYBELL GUTIERREZ

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA

CHÍA, 2014

Tabla de contenido

Introducción	10
Capítulo I	12
El Problema de Investigación	12
Reseña Histórica	12
Contexto Institucional	13
Determinación del problema de investigación	15
Tipo de Investigación.....	15
Descripción del Análisis DOFA 2012-2013.	15
Descripción de la Autoevaluación 2012 -2013.	16
Plan de Mejoramiento que formulo el Centro Educativo Lombardía.	16
Justificación	17
Objetivo General.....	19
Objetivos Específicos.....	19
Capítulo II.....	20
Marco Teórico.....	20
Concepto de Calidad	25
Evolución de la Calidad.	25
Sistema de Gestión de Calidad.....	27
Principios de la Gestión de Calidad.	28
Para lograr la Certificación de su Sistema de Gestión de Calidad, las instituciones deben tener en cuenta las siguientes etapas:.....	30
Primera Etapa. Selección del modelo de gestión de la calidad.	30
Segunda Etapa. Formación.	31
Tercera Etapa. Asesoría.	31
Cuarta Etapa. Implementación.....	31
Quinta Etapa. Certificación.....	31
Sexta Etapa. Mantenimiento.	31
Historia de la ISO.....	32
Norma ISO 9001:2008.....	34
Estructura de la Norma ISO 9001:2008.....	35
Certificación.....	35

Organismos certificadores en Colombia	36
Capítulo III.....	36
Diseño Metodológico.....	36
Capítulo IV.....	38
Implementación del Plan de Sistema de Gestión de Calidad.....	38
Primera Fase. Diagnóstico	38
Diagnóstico.	38
Sensibilización.	39
Responsabilidad y autoridad. (Numeral 5.5.1 SGC 9001).....	40
Nombramiento del Representante de la Dirección y conformación del comité de calidad (Numeral 5.5.2 SGC 9001).	41
Segunda Fase. Planeación.....	44
Construcción de la Política de Calidad (Numeral 5.3 SGC ISO 9001).....	44
Misión.	46
Visión.....	46
Objetivos de Calidad (Numeral 5.4.1 SGC ISO 9001).	46
Tercera Fase. Diseño e Implementación.....	48
Requisitos Generales (Numeral 4.1 y 8.2.3 SGC ISO 9001).	48
Control de Documentos y Registros (Numeral 4.2.3 y 4.2.4 SGC ISO 9001).....	51
Manual de Calidad. (Numeral 4.2.2 SGC ISO 9001).	53
Recursos humanos (Numeral 6.2 SGC ISO 9001).....	54
Ambiente de Trabajo. (Numeral 6.4 SGC ISO 9001).....	56
Planificación de la prestación del servicio. (Numeral 7.1, 7.3, 7.5.1, 7.5.4 SGC ISO 9001).	57
Compras. (Numeral 7.4 SGC ISO 9001).	59
Infraestructura. (Numeral 6.3 SGC ISO 9001).	60
Procesos relacionados con el cliente. (Numeral 7.2, 7.2.1, 7.2.3 SGC ISO 9001).	61
Identificación y Trazabilidad. (Numeral 7.5.3 SGC ISO 9001).....	63
Propiedad del cliente y Preservación del Servicio. (Numeral 7.5.4, 7.5.5 SGC ISO 9001).	63
Satisfacción del cliente. (Numeral 8.2.1 SGC ISO 9001).....	64
Cuarta Fase. Evaluación.....	65
Control de producto no conforme (Numeral 8.3 SGC ISO 9001).	65
Auditoría Interna (Numeral 8.2.2. SGC ISO 9001).	66
Análisis de datos (Numeral 8.4 SGC ISO 9001).....	68

Mejora Continua (Numeral 8.5.1 SGC ISO 9001).....	69
Acciones Correctivas y Preventivas (Numeral 8.5.2 SGC ISO 9001).	70
Revisión por la dirección (Numeral 5.6 SGC ISO 9001).....	70
Capítulo V	74
Evaluación.....	74
Capítulo VI.....	76
Conclusiones	76
Capítulo VII	78
Recomendaciones	78
Bibliografía	80
Anexos	82

Lista de Tablas

Tabla 1. Ventajas y Desventajas del Representante de calidad.	42
Tabla 2. Comité de Calidad	43
Tabla 3. Comunicación con el cliente.....	62

Lista de Gráficos

Gráfico 1. Ciclo del Sistema de Gestión de Calidad.	29
Gráfico 2. Ciclo PVHA	30
Gráfico 3. Fases de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	38
Gráfico 4. Política de calidad en coherencia con los objetivos de calidad.	47

Anexos

Anexo 1. Análisis DOFA 2012 – 2013	82
Anexo 2. Autoevaluación 2012- 2013	84
Anexo 3. Plan de Implementación	87
Anexo 4. Organigrama	89
Anexo 5. Carta de Asignación de Cargo de Director de Calidad	90
Anexo 6. Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad	91
Anexo 7. Mapa de Procesos	92
Anexo 8. Caracterizaciones	93
Anexo 9. Procedimiento De Norma Fundamental	121
Anexo 10. Procedimiento De Control de Documentos y Registros	128
Anexo 11. Procedimiento Acción correctiva y preventiva	133
Anexo 12. Procedimiento de Auditoría interna	136
Anexo 13. Procedimientos Control de servicio no conforme	140
Anexo 14. Manual de Calidad	143
Anexo 15. Procedimiento de talento humano	156
Anexo 16. Manual de Funciones y Perfil del Cargo	160
Anexo 17. Evaluación de desempeño	200
Anexo 18. Procedimiento Académico Curricular	208
Anexo 19. Procedimiento Bienestar Escolar	213
Anexo 20. Procedimiento Convivencial Actitudinal	218
Anexo 21. Procedimiento Pedagógico Didáctico	225
Anexo 22. Procedimiento de Compras	230
Anexo 23. Cronograma de Mantenimiento Preventivo	233
Anexo 24. Procedimiento de Admisiones	234
Anexo 25. Encuesta de Satisfacción	238
Anexo 26. Informe de Auditorias Internas	241
Anexo 27. Informe de Revisión Gerencial	243
Anexo 28. Resumen de Auditoria Por parte de Bureau Veritas	277
Anexo 29. Certificado de Calidad expedido por Bureau Veritas	284

Resumen

TITULO: Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Educativo Lombardía para lograr la Certificación ISO 9001/2008

AUTORAS: Juliana Santiesteban Quintero y Claudia Marcela Estupiñan Rodríguez

PALABRAS CLAVES: ISO 9001-2008, Sistema de Gestión de Calidad, Plan de Implementación, Calidad y Mejoramiento Continuo.

DESCRIPCIÓN:

Un **servicio educativo de alta calidad** es aquel cuyos atributos cumplen en alto grado con expectativas y necesidades de estudiantes y padres de familia. Para que esto se cumpla, los establecimientos educativos requieren implementar un **Sistema de Gestión de la Calidad - S.G.C**, que se entiende como un conjunto de elementos interrelacionados, procesos y procedimientos, recursos y estructura interna de responsabilidades y jerarquías, a través de los cuales se administra de forma planificada la calidad del servicio educativo, en busca de la satisfacción de los estudiantes y padres de familia.

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) adoptado por la Institución Educativa, debe ser una decisión estratégica por parte de la dirección. El plan y aplicación del mismo debe ser adaptado según se determinen las necesidades de mejora en cada uno de los procesos llevados a cabo en la Institución. Este modelo de implementación en el Centro Educativo Lombardía está basado en los ocho principios de dirección de calidad, tal como lo establece la Norma ISO 9001:2008, donde se expone que un sistema de calidad se gestiona a través de procesos que tienen implícitas responsabilidades, autoridades, procedimientos y recursos asociados, los cuales deben estar definidos y desarrollados en forma consistente para que sea eficaz y pueda contribuir a satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes y padres de familia; manteniendo presente el mejoramiento continuo.

Introducción

El Centro Educativo Lombardía ha dispuesto la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, orientado a satisfacer las necesidades de los estudiantes y padres de familia, a través de la prestación del servicio educativo de alta calidad, del compromiso de la dirección y de los funcionarios, lo cual garantizará la estandarización de los procesos, una cultura organizacional, una planeación estratégica adecuada y una permanencia de la institución en el tiempo.

Este trabajo tiene como objetivo dar a conocer las etapas del proceso de implementación y certificación del Centro Educativo Lombardía a través del sistema de gestión de calidad certificado bajo estándares internacionales (ISO 9001:2008), el cual ayuda a mejorar la competitividad de la Institución, generando unos beneficios tanto internos como externos y dando valores agregados como la eficacia, eficiencia y efectividad en las labores diarias de los colaboradores, la calidad de los servicios ofrecidos y lo más importante la satisfacción de los estudiantes y padres de familia.

La globalización de los mercados y los tratados de libre comercio hace que las pequeñas y medianas instituciones estandaricen sus procesos y certifiquen la calidad de sus servicios, esto con el fin de garantizar su estabilidad dentro del sector educativo y poder competir al mismo nivel de las instituciones que ingresan con sus servicios ya certificados.

Es así como veremos las etapas correctas del proceso de implementación de un sistema de gestión de calidad, esto con el fin de lograr la certificación de calidad, utilizando una estrategia de ejecución de un plan de implementación en la institución,

Este documento recopila los principales aspectos del Sistema de Gestión de Calidad y da respuesta al cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008, como lo son el alcance, los procesos y las dependencias involucradas; las funciones, servicios y responsabilidades del personal.

Capítulo I

El Problema de Investigación

Reseña Histórica

El Centro educativo Lombardía fue fundado en el año de 1994 por el Licenciado en Química y Biología e Ingeniero Enólogo Clemente Santiesteban Quintero y la Licenciada en Sociales y especialista en Artes Flor Quintero de Santiesteban, teniendo en cuenta que la escuela pública y aún los colegios privados no supe la demanda estudiantil de la zona.

La institución se instala en el barrio Lombardía, obtuvo aprobación oficial por la Secretaría de Educación de Bogotá, según resoluciones Número 5976 de Diciembre 30 de 1994, 5617 de Septiembre 4 de 2001, 4062 de 3 de Octubre de 2005, 110218 de 09 de septiembre de 2011 para Preescolar, Básica y Media Académica y Técnica. Actualmente funciona como institución privada con convenio de la Secretaría de Educación Distrital.

La institución desarrolla anualmente procesos de análisis DOFA, evaluación institucional, autoevaluación y evaluación de satisfacción del servicio, con el propósito de evidenciar sus aciertos y desaciertos, debilidades y fortalezas. Con los procesos enunciados anteriormente, surge la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de Calidad para cualificar continuamente el servicio educativo que oferta a la comunidad educativa del sector y las organizaciones o entidades que lo requieran.

Contexto Institucional

El Centro Educativo Lombardía (CEL) es una institución privada de modalidad académica que propende por el desarrollo integral de sus estudiantes desde su capacidad creadora, su desarrollo intelectual, su pensamiento crítico y su desempeño social, forjando de esta manera, hombres y mujeres con capacidad de descubrir y buscar respuesta a los desafíos que le plantea su diario vivir.

Es una institución con una experiencia de 20 años en el sector educativo, ubicada en el barrio Lombardía de la Localidad 11 de Suba; líder en la formación del talento con profundización en danza, música y artes plásticas, además la institución cuenta con articulación con la Universidad INCCA y su modelo pedagógico se desarrolla en el marco de Pedagogía Conceptual.

Actualmente tiene contrato de prestación de servicios educativos con la Secretaria de Educación, por medio de la resolución 2190 de 2013 del Banco de Oferentes¹. Por el que se atienden 822 estudiantes del sector oficial. La población que recibe los servicios educativos del CEL, es de carácter mixto y se encuentra entre los estratos 1 y 3.

La comunidad educativa está compuesta:

Número total de estudiantes	905
Número total de maestros	33
Número total de administrativos	9

¹ www.educacionbogota.edu.co/index

Número total de directivos 5

Dirección: Carrera 109 No. 143-19. Suba Lombardía
Teléfono: 6892766
E-mail: colegio@centroedulombardia.edu.co
Página WEB. www.cendroedulombardia.com
Clase: Privado
Carácter: Mixto
Calendario: A
Jornada: Única
Horario: 6:30 a.m. – 2:00 p.m.
Niveles: Preescolar, Básica y Media
Número de grados: 14
Modalidad: Académica

Descripción de la planta física:

El Centro Educativo Lombardía se encuentra ubicado en zona urbana, en la localidad de suba, en las UPZ 28 y 71. Está dividida en tres sedes (Preescolar, Primaria y secundaria), cuenta con 28 aulas de clase, 3 de ellas especializadas, para danzas, música y artes plásticas laboratorio integrado, ludoteca, 2 aulas de tecnología, biblioteca general, biblioteca infantil, sala de audiovisuales, sala de profesores ; los espacios son adecuados y suficientes con relación a la población que atiende. A pesar de que no cuenta con espacios de recreación propios, tiene convenio interinstitucional con la Junta de Acción Comunal del Barrio Lombardía y el IDR, para el uso del parque superando así la necesidad de poseer este espacio.

Determinación del problema de investigación

Tipo de Investigación. Para desarrollar el trabajo de grado para optar por el título de Especialista en Gerencia Educativa, se tuvo en cuenta la opción de aplicar un Plan de Mejoramiento Institucional, ya que la Universidad de la Sabana en sus direccionamientos académicos, permite manejar este tipo de enfoque. Teniendo en cuenta sus lineamientos se realizó el proceso de diagnóstico del Centro Educativo Lombardía utilizando técnicas de recolección de información cualitativas con fines descriptivos. Se utilizaron como herramientas el análisis del DOFA y la Autoevaluación Institucional 2012 -2013, con el fin de conocer los aspectos en los cuales se presentan falencias o dificultades que pueden afectar la calidad de la prestación del servicio educativo.

Descripción del Análisis DOFA 2012-2013. La recolección de datos para el análisis DOFA se realizó por medio de una encuesta aplicada a estudiantes, padres de familia, maestros y personal administrativo de la institución. Luego se hizo un listado de fortalezas, amenazas, debilidades y oportunidades, las cuales se colocaron en orden de uno a diez, iniciando con la más frecuente.

Uno de los resultados que se obtuvieron es que la institución debía implementar un sistema de gestión de calidad ya que era su mayor debilidad, pues los procesos no se encuentran estandarizados por falta de esta herramienta; y la mayor amenaza son las instituciones que ya poseen Sistema de Gestión de Calidad, lo cual pone a la institución en una posición menos competitiva en el entorno (Anexo 1.).

Descripción de la Autoevaluación 2012 -2013. Según la Autoevaluación Institucional dentro del proceso Directivo y administrativo, se encontró que uno de los puntos críticos a fortalecer debido a su puntuación de cero (0), era la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y la posterior certificación; este hallazgo generó que se convirtiera en un objetivo principal del Plan de Mejoramiento, cuya meta es la implementación, certificación y seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Educativo Lombardía; con sus respectivos indicadores, acciones, responsables y plazo de ejecución. (Anexo 2.)

Plan de Mejoramiento que formulo el Centro Educativo Lombardía. El Plan de Mejoramiento Institucional 2012-2013, que formulo el comité directivo de la institución es el resultado del análisis del DOFA y la autoevaluación institucional como proceso analítico de diagnóstico y complementado con el análisis de la población que se atiende; busca el alcance de los planes y proyectos propuestos en el PEI desde sus cuatro componentes: gestión administrativa, gestión directiva, gestión comunitaria y gestión académica; mediante procesos sistemáticos de trabajo, acciones planeadas, metas y objetivos establecidos y compartidos, los cuales buscan avanzar en un proceso permanente de la optimización de resultados.

En el Plan de Mejoramiento Institucional realizado para el año 2013, en lo relacionado a la implementación del sistema de gestión de calidad se evidencia que dentro de los objetivos de la gestión administrativa y directiva se considera necesaria y urgente su ejecución. Por tanto el objetivo de estos procesos es: “Implementar el Sistema de Gestión de Calidad y certificar bajo estándares internacionales ISO 9001/2008 al Centro Educativo Lombardía, con el fin de ofrecer

un servicio de alta calidad y satisfacer las necesidades de los estudiantes y padres de familia”.

Como meta se propuso que a Octubre de 2013 la institución obtuviese la certificación.

Con base a lo anterior, se define la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo respondería el Centro Educativo Lombardía a la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad para lograr la Certificación ISO 9001/2008?

Justificación

Los actores de un establecimiento educativo (directivos docentes, directores administrativos, asesores y consultores, maestros, madres y padres de familia, sector productivo, egresados y personal administrativo) siempre han aspirado y aspiran a alcanzar el objetivo esencial de desarrollar un servicio de educación de calidad, acorde con los requisitos legales, institucionales y de formación, donde el centro y principal beneficiado es el estudiante.

Para evidenciar si las instituciones cumplen con el anterior objetivo fundamental, es necesario que una entidad competente los certifique por haber adoptado algún modelo internacional de gestión de la calidad (ISO 9001:2008, EFQM, CITA, SACS, CASI, entre otros), enfocado en la prestación del servicio educativo y considerado como el conjunto de criterios y elementos estandarizados cuya aplicación y evaluación busca facilitar el logro de una gestión de calidad.

Un servicio educativo de alta calidad es aquel cuyos atributos cumplen en alto grado con expectativas y necesidades de estudiantes y padres de familia. Para que esto se cumpla, los establecimientos educativos requieren implementar un Sistema de Gestión de la Calidad - S.G.C, que se entiende como un conjunto de elementos interrelacionados, procesos y procedimientos, recursos y estructura interna de responsabilidades y jerarquías, a través de los cuales se administra de forma planificada la calidad del servicio educativo, en busca de la satisfacción de los estudiantes y padres de familia.

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) adoptado por la Institución Educativa, debe ser una decisión estratégica por parte de la dirección. El plan y aplicación del mismo debe ser adaptado según se determinen las necesidades de mejora en cada uno de los procesos llevados a cabo en la Institución. Este modelo de implementación en el Centro Educativo Lombardía está basado en los ocho principios de dirección de calidad, tal como lo establece la Norma ISO 9001:2008, donde se expone que un sistema de calidad se gestiona a través de procesos que tienen implícitas responsabilidades, autoridades, procedimientos y recursos asociados, los cuales deben estar definidos y desarrollados en forma consistente para que sea eficaz y pueda contribuir a satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes y padres de familia; manteniendo presente el mejoramiento continuo.

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del **CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA** aplica desde la planeación, diseño, implementación y evaluación del Servicio de Educación en los niveles de Pre-escolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Académica, cubriendo la totalidad de los procesos gerenciales, misionales y de apoyo.

Para el Centro Educativo Lombardía, se considera exclusión el numeral 7.6 de la Norma ISO 9001/2008, el cual se refiere al Control de los dispositivos de seguimiento y medición. Ya que para la prestación del servicio no se utilizan equipos de calibración así como tampoco para su medición.

Objetivo General

Implementar un sistema de gestión de calidad en el Centro Educativo Lombardía para obtener la certificación bajo estándares internacionales ISO 9001/2008, y así ofrecer un servicio educativo de alta calidad.

Objetivos Específicos

- Adoptar el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de Certificar el Centro Educativo Lombardía.
- Determinar los procesos a certificar, su secuencia e interacción representadas por un mapa de procesos y la caracterización de los mismos.
- Diseñar la documentación para dar cumplimiento de la norma, tal como son: manual de procedimientos, documentos, instructivos, formatos, registros y demás instrumentos necesarios para garantizar la trazabilidad de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la institución.
- Capacitar a los miembros de la institución en Sistema de Gestión de Calidad con el fin de generar compromiso y cultura de calidad en la institución, basada en el mejoramiento continuo y

autoevaluación con base en cifras e indicadores concretos que faciliten la capacidad de demostrar la eficacia de las acciones realizadas.

- Elaborar el manual de calidad de la institución para ilustrar de forma clara y sencilla la metodología de la implementación del Sistemas de Gestión de Calidad dentro de la estructura institucional.
- Diseñar los indicadores de gestión, que sirvan para medir el mejoramiento continuo de los procesos.
- Construir el procedimiento para la elaboración y control de documentos del sistema de gestión de calidad.

Capítulo II.

Marco Teórico

Las instituciones que prestan servicios educativos en Colombia deben tener en cuenta para aplicar en su diaria labor, todas las indicaciones y estipulaciones que indique la normatividad del sector educativo. Con mayor razón cuando se busca implementar un sistema que controle toda la gestión de calidad de la institución, como es el caso del Centro Educativo Lombardía.

Es fundamental, tener claridad en todo lo referente al manejo de la documentación en todas las áreas, ya que son herramientas muy valiosas; son el soporte real y tangible del funcionamiento general de la institución como lo define la **Ley 115 de 1994**: “mecanismos que permiten recoger lo que sucede en un proceso, de manera tal que se pueda planificar, medir y

mejorar sistemáticamente”. Lo cual aplica para todos los establecimientos de educación formal, en los niveles de preescolar, básica, media y en establecimientos de educación no formal. Por lo cual este es un punto clave en la construcción del sistema de gestión de calidad.

Los recursos humanos, tecnológicos, metodológicos, locativos, administrativos y financieros, deben articularse en procesos estructurados que permitan alcanzar los objetivos planteados por la institución educativa. Por lo cual la educación debe ser un proceso de formación permanente, a nivel personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

La **Ley 115 de 1994** señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

Es claro que las instituciones de servicio educativo privado como el Centro Educativo Lombardía, también deben acogerse a estos principios, comprendiendo las normas jurídicas, los programas curriculares, la educación por niveles y grados. Siempre buscando una mejora continua para lograr el bienestar de los usuarios que en este sector son los estudiantes y los padres de familia.

Para poder desarrollar el presente trabajo, lograr la implementación y posterior certificación del Centro Educativo Lombardía, se requiere tener en cuenta la **Ley 715 de 2001**, de la cual se pueden citar los siguientes numerales:

- Formular las políticas y objetivos de desarrollo para el sector educativo y dictar normas para la organización y prestación del servicio.
- Regular la prestación de los servicios educativos estatales y no estatales.
- Definir, diseñar, reglamentar y mantener un sistema de información del sector educativo.
- Definir, diseñar y establecer instrumentos y mecanismos para la calidad de la educación.
- Fijar parámetros técnicos para la prestación del servicio educativo estatal, estándares y tasas de asignación de personal, teniendo en cuenta las particularidades de cada región.
- Definir anualmente la asignación por alumno, tanto de funcionamiento como de calidad para la prestación del servicio educativo financiado con recursos del Sistema General de Participaciones, de acuerdo con las tipologías educativas y la disponibilidad de recursos del Sistema General de Participaciones.
- Definir, y establecer las reglas y mecanismos generales para la evaluación y capacitación del personal docente y directivo docente.

Retomando el **Decreto 1860 de 1994**. Queda muy claro que la importancia de brindar un servicio educativo de calidad, siempre ha sido una preocupación y se ha estipulado en normas que deben aplicarse a la realidad de las instituciones educativas: “Las normas reglamentarias contenidas en el presente decreto se aplican al servicio público de educación formal que presten los establecimientos educativos del Estado, los privados, los de carácter comunitario, solidario, cooperativo o sin ánimo de lucro. Su interpretación debe favorecer la calidad, continuidad y

universalidad del servicio público de la educación, así como el mejor desarrollo del proceso de formación de los educandos”.

La interpretación de estas normas deberá además tener en cuenta que el educando es el centro del proceso educativo y que el objeto del servicio es lograr el cumplimiento de los fines de la educación, definidos en la Ley 115 de 1994.

El Centro Educativo Lombardía cuenta con una adecuada infraestructura a nivel de pedagogía, administración, financiación y dirección que permiten prestar el servicio educativo a los estudiantes, favoreciendo el aprehendizaje y la formación integral del cada uno de ellos. El **decreto 1860 de 1994** plantea que los establecimientos educativos por niveles y grados, deben contar con la infraestructura administrativa y soportes de la actividad pedagógica para ofrecer al menos un grado de preescolar y los nueve grados de educación básica. Lo cual ofrece actualmente la institución en los grados de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académica. Se busca brindar una alta calidad en cada uno de estos servicios.

El ministerio de Educación Nacional es la entidad encargada de velar por el cumplimiento de toda la normatividad establecida para las instituciones educativas, por lo cual es fundamental tener en cuenta los lineamientos que esta entidad tiene estipulados y así poder certificar el establecimiento educativo con mayor eficiencia y eficacia.

Es clave tener herramientas de evaluación que permitan determinar el adecuado desempeño de la institución, como son las pruebas saber, que se estipulan en la **Guía 2 del Ministerio de Educación Nacional**: “Competencias y estándares nos marcan hacia dónde

vamos. Cada tres años se aplican y divulgan las pruebas SABER, las instituciones elaboran e implementan sus planes de mejoramiento y aprovechan las experiencias significativas de otros. Se ajustan estándares y se evalúa nuevamente la competencia de los estudiantes”. Siempre buscando un mejoramiento continuo de estos procesos.

El tema de calidad debe manejarse en todos los niveles, para optimizar todo el engranaje de los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución, como es evidente en la **Guía 3 del Ministerio de Educación Nacional**. “Sólo podemos mejorar y lograr mayor calidad, si sabemos en dónde estamos y cómo estamos en relación con unos objetivos y unas metas. La educación de Colombia está mejorando la calidad de la educación y generando estrategias para que sea posible. Una de esas estrategias es Evaluar para mejorar”. Y en la **Guía 5 del Ministerio de Educación Nacional**: “ Las instituciones educativas colombianas tienen el reto de mejorar la calidad de la educación que brindan, para ofrecer estudiantes competentes y seguros, para que el país tenga un recurso humano preparado que nos permita progresar y desempeñarnos bien en un mundo cada vez más exigente y globalizado”.

Mejorar es una necesidad humana. Las instituciones educativas deben tener muy claro que tienen, que ofrecen y que buscan ofrecer, siempre en pro de mejorar esas necesidades que en principio son humanas y se vuelven institucionales. Para lo cual se debe realizar el proceso de autoevaluación para recopilar, sistematizar, analizar y valorar la información sobre el desarrollo de las acciones y del resultado de los procesos de la institución. Esto con el fin de establecer un balance de fortalezas y oportunidades de mejoramiento que permitan elaborar un plan de mejoramiento institucional, que permita mejorar esas necesidades.

Por principio, la autoevaluación se sustenta en una reflexión metódica, fundada en el análisis de diferentes referentes, documentos e indicadores que permiten a los miembros de la comunidad educativa emitir juicios sobre la gestión escolar.

Para establecer directrices que permitan llevar a cabo el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Educativo Lombardía, logrando una calidad eficaz en los niveles educativos de Preescolar, Básica y Media, se tiene en cuenta la **GTC 200, Guía Técnica Colombiana de 2005**, Guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos de educación formal en los niveles de Preescolar, Básica, Media y en establecimientos de Educación no Formal. educativa la guía de autoevaluación para el mejoramiento institucional.

Concepto de Calidad

De acuerdo a la norma ISO 9000, la Calidad es el “grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. Entendiendo requisitos como aquellas necesidades o expectativas establecidas en la institución. De esta definición se propone el enfoque de la norma ISO 9001.

Evolución de la Calidad.² En los años 80 la crisis de la calidad en las empresas en las áreas de productos y servicios, produjo que estos reevaluaran de nuevo sus gestiones de calidad. Dando a conocer que los problemas se encontraban en la planificación de la calidad en sí; las

² JURAN, Joseph M. (2010) Control de la calidad.
<http://www.sabetodo.com/contenidos/EypkEyFEkCTkICWak.php>

perdidas en ventas, costos de la mala calidad y las amenazas a la sociedad se resume a la crisis de la calidad.

En los años 80 al surgir la crisis de la calidad, los altos directivos se vieron en uno de estos casos:

- a. Daños considerables en sus empresas y querían recuperarse
- b. No habían sufrido daños pero no querían que dicha crisis llegara a sus puertas.
- c. Los que ya trabajan con la calidad como máxima prioridad y vieron la ocasión oportuna para hacerse sentir.

En aquella época sus tácticas fueron: exhibiciones, eslóganes, carteles, estandartes y toda clase de colorido carnaval, que creó conciencia pero no comportamiento para la calidad.

La lección que obtuvieron es que hay que:

1. Establecer los objetivos específicos que se han de alcanzar y los planes para alcanzar dichos objetivos.
2. Asignar una responsabilidad clara para cumplir los objetivos
3. Recompensar por los resultados obtenidos.

Hasta el comienzo de los años 90 la mayoría de las empresas partían del punto en que la calidad cuesta y por esto se disminuirían las ganancias.

Hoy en día más gente se dé cuenta de que en realidad es al contrario. La búsqueda para ofrecerle mejor calidad al cliente provoca positivamente la baja de precios y mayores ganancias.

Muchas de las deficiencias de los productos y procesos tienen su origen en la mala planificación de la calidad.

La importancia otorgada durante los últimos años al control de calidad es una respuesta a la competencia Japonesa basada en la calidad.

Juran se reconoce como la persona que agregó la calidad a la dimensión humana, lo que nosotros llamamos ahora la dirección de calidad total.

"Calidad se ha convertido en una palabra moderna durante los últimos años. A pesar de esto existen aún muchas organizaciones que no están conscientes de la importancia de la calidad, lo que implica calidad o como se llega a la calidad correcta de un servicio".

Sistema de Gestión de Calidad.³ Un sistema de gestión de calidad es la forma como las organizaciones realizan la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar objetivos de calidad y cumplir con los requisitos del cliente.

Los sistemas de gestión de calidad⁴ tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y de las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito como se hacen las cosas y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Un Sistema de Gestión de Calidad⁴ también es un conjunto de normas interrelacionadas de una organización por las cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma en

³ VIEYTES Suquilvide Maritza, Consultora Internacional, "Lo que usted debería saber acerca de la calidad". (2010)

⁴ VZON, María Rosa, consultora "Sistemas de gestión de calidad".

búsqueda de la mejora continua.

Principios de la Gestión de Calidad.⁵ “Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que esta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un Sistema de Gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas.”

Para implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, los establecimientos educativos deben tener en cuenta los siguientes principios:

1. Satisfacción de necesidades y expectativas de los estudiantes y padres de familia.
2. Enfoque en la mejora continua.
3. La formación como fundamento del cambio.
4. La prevención como base de la gestión educativa.
5. Promoción de comunicación e información efectiva.
6. Enfoque basado en la gestión por procesos.
7. Promoción de la cultura basada en el mejoramiento continuo.
8. Gestión y evaluación del talento humano.

El propósito de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en las instituciones educativas es identificar los elementos de entrada que a través de la gestión y el control, arrojen

⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, sistemas de gestión de calidad, fundamentos y vocabulario. NTC-ISO-9000. Bogotá DC: 02 principios de gestión de la calidad. El instituto 2005, 38p.

los resultados esperados con el fin de obtener un aprendizaje eficaz y confiable; el cual se alcanza con el compromiso total de los miembros de la institución.(Gráfico 1.)



GRÁFICO 1. Ciclo del Sistema de Gestión de Calidad

La metodología que se propone implementar en el sistema de Sistema de Gestión de Calidad para el Centro Educativo Lombardía es el Ciclo PHVA (Gráfico 2.), la cual es una herramienta de mejora continua, presentada por Deming en el año 1950; se basa en un ciclo de cuatro pasos: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. Esta metodología se utiliza en la implementación de un SGC de tal manera que al aplicarla en la política, objetivos y procesos la probabilidad de éxito es mayor; pues este garantiza la efectividad de las actividades que se realizan a diario.

Parte de la PLANEACIÓN de actividades a desarrollar, luego busca en el HACER la realización de las actividades planeadas; después en la VERIFICACIÓN compara lo planeado

con lo realizado y en el ACTUAR analiza lo acontecido, con el fin de mejorar continuamente y minimizar la frecuencia de errores.



GRÁFICO 2. Ciclo PHVA

La implementación de este ciclo permite a las instituciones una mejora integral en cuanto a la competitividad de los servicios prestados, resaltando la calidad, reduciendo los costos, optimizando los procesos educativos y aumentando la rentabilidad de la empresa.

Para lograr la Certificación de su Sistema de Gestión de Calidad, las instituciones deben tener en cuenta las siguientes etapas:

Primera Etapa. Selección del modelo de gestión de la calidad. Principales opciones para Colombia: ISO 9001:2008, EFQM (European Foundation for Quality Management): modelo europeo de excelencia.

Segunda Etapa. Formación. Formación del talento humano en los fundamentos, criterios, enfoques, metodología, requisitos y procedimientos de los modelos de gestión de la calidad.

Tercera Etapa. Asesoría. Asesoría en implementación: brindar elementos conceptuales, herramientas prácticas y acompañamiento y desarrollar los elementos necesarios para la implantación de un SGC con base al modelo de gestión de calidad seleccionado (Ej. Manual de Calidad, Organigrama de Calidad, Mapa de procesos, Caracterización de Procesos, Ficha Técnica de Indicadores de Gestión, etcétera) Asesoría en implantación del modelo: selección adecuada de asesores idóneos (evaluar experiencia docente o en el sector, evaluar experiencia en sistemas de gestión de calidad), formación en ISO 9001:2008

Cuarta Etapa. Implementación. Plan de implementación, formación de equipo líder del colegio, iniciar implementación y autoevaluación.

Quinta Etapa. Certificación. El momento de la certificación se escoge de acuerdo al avance de cada establecimiento educativo. Se debe notificar a la Secretaría Educativa correspondiente sobre el proceso de certificación. Se deben incluir los datos de la certificación en la siguiente autoevaluación.

Sexta Etapa. Mantenimiento. Se certifica el colegio inicialmente por 3 años (ISO 9001:2008) a través de una de las entidades certificadoras: ISO 9001:2008 (ICONTEC, BURO VERITAS, SGS, Intertek, IC&T, COTECNA y CIDET) Certificación en nivel de Acceso -nivel

1 de 5. Posterior a la Certificación las entidades certificadoras realizan visitas de seguimiento:
ISO 9001:2008: Seguimiento por 3 años.

Historia de la ISO

La ISO es la (Internacional Organization for Standardization), Organización Internacional para la Estandarización. Fue creada el 23 de febrero de 1947 en Londres. Después de los ataques de la segunda guerra mundial se reúnen los delegados de 25 países, con el fin de lograr facilitar la coordinación y unificación de estándares internacionales industriales, de esta forma fue colocado el nombre de ISO que se deriva del griego “isos”, que significa “igual”, su función principal es la de Promover en el mundo el desarrollo de la normalización, con miras a facilitar el intercambio internacional de bienes y mercancías de igual forma, desarrollar acuerdos internacionales por consenso, los cuales se publican como normas.

En Colombia la calidad de la educación presenta deficiencias en cuanto al atraso en contenidos, formas y procesos, lo cual es uno de los desafíos más grandes para el mejoramiento de la calidad en las Instituciones Educativas.

La baja calidad dentro del sector Educativo es una realidad que se vive a diario, en la cual surgen toda clase de posiciones frente al tema que van desde aquella que asumen la calidad como transposición de la fábrica a la educación negándose así a que un nuevo lenguaje haga parte del ámbito escolar, hasta aquellas donde reconocen la calidad como el factor fundamental para lograr los cambios tecnológicos que exige la globalización. Es así como se plantea la necesidad de implementar la estrategia de “Escuelas eficaces” que son agenciadas por algunos de los

organismos multilaterales y tienen como objetivo mejores resultados de aprendizaje y de funcionamiento de las escuelas.

La importancia de una educación de calidad radica en el cumplimiento de estándares, competencias y logros que apuntan a la formación de un trabajador flexible. Por tanto, la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en instituciones educativas se convierte en un camino a la productividad y a la competitividad, contribuyendo a la gestión pedagógica y administrativa encaminada a innovar y mejorar la acción educativa.

Beneficios de la Certificación para los colegios:

Al exterior:

- Alta gestión de calidad percibida en el servicio educativo.
- Confianza de la sociedad al entregar ciudadanos de bien, formados para ser parte activa de la misma.
- Aseguramiento de los requisitos legales.
- Confianza de los organismos de control.

Al interior:

- Enfoque y conciencia hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Mejoras en la comunicación entre el personal administrativo, el docente y la comunidad educativa.
- Una institución orientada a objetivos que aportan valores.
- Reducción en costos de valor no agregado.

- Cultura enfocada hacia el mejoramiento continuo.
- Mejora la documentación y su aplicación como una herramienta.
- Medición, análisis y mejora no sólo al interior de la institución sino de cada uno de sus colaboradores⁶.

Norma ISO 9001:2008.

La certificación de calidad ISO 9001-2008 es una norma con los requerimientos para certificar una empresa, que contempla aspectos de la organización como la satisfacción de los clientes, las actividades o funciones de los colaboradores, la seguridad y la confiabilidad en la prestación de los servicios o fabricación de productos favoreciendo a los clientes internos, externos y al usuario final del servicio o producto.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debe ser una decisión estratégica de la organización, el diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización, para analizar y decidir sobre diferentes necesidades, objetivos particulares, productos suministrados, procesos empleados, tamaño y estructura de la organización. Según una investigación del ICONTEC a nivel nacional se registra aproximadamente unas 55.000 pymes de las cuales apenas el 30% de empresas ha logrado su certificación de calidad esto equivale aproximadamente a una 1.800 pymes. En el sector educativo (colegios, jardines, instituciones de educación superior) apenas alcanza el 5%.

⁶ Jorge Enrique Rivera Márquez, Artículo Educativo/ Implementando el Sistema de Gestión de Calidad en los colegios. Eleducador.com

La certificación de calidad en Colombia, se viene desarrollando aproximadamente desde 1996. Eran las grandes empresas y las multinacionales las que implementaban un sistema de calidad; hacia el año 2002-2003 con la actualización de la norma a la versión 2000, ingresa con más fuerza y las empresas empiezan muy tímidamente a darse cuenta de los beneficios de certificar sus productos y servicios. A la fecha se ha visto un incremento más notorio en las empresas y micro empresas por obtener la certificación de calidad.

Estructura de la Norma ISO 9001:2008.⁷ La norma ISO 9001-2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los tres primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales etc. Los capítulos cuatro a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implementación del sistema de calidad.

Certificación. La certificación se entiende como el procedimiento mediante el cual un ente certificador da constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o servicio cumplen los requisitos especificados en la norma. También es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al comprador, asegura por escrito que un producto, un proceso o un servicio, cumplen con los requisitos especificados, por esta razón, constituye una herramienta valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales. Es un instrumento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor.⁸

⁷ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN (ISO). “Estructura norma ISO 9001-2008, (2010)

⁸ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS: ICONTEC, “Definiciones”.

Organismos certificadores en Colombia. ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas), BVQI Colombia LTDA (Bureau Veritas Quality Internacional), SGS Colombia S.A. (Société Générale de Surveillance), COTECNA empresa líder en servicios de inspección comercial, seguridad y certificación.

Capítulo III

Diseño Metodológico

La comunidad del CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA adopta el reto de diseñar, articular e implementar el sistema de gestión de calidad, como respuesta coherente a la necesidad institucional de cualificar continuamente la calidad de la educación que ofrece a sus estudiantes, los servicios administrativos y las consultas, peticiones o solicitudes de la comunidad educativa. Sumado a lo anterior dotar de mejor estructura organizacional a las diferentes dependencias y procesos que conforman integralmente la prestación del servicio educativo.

El presente trabajo obedece a la realización de un Plan de Mejoramiento que permita alcanzar los propósitos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad aplicando la norma ISO 9001 y la GTC 200.

Un Plan de Mejoramiento es un instrumento para dirigir el rumbo de una institución educativa, con base en el análisis y reconocimiento de su realidad, hacia el logro de unos objetivos establecidos de común acuerdo, con el fin de mejorar la gestión escolar en lo académico, administrativo, de comunidad y directivo. Estos aspectos de la gestión son clave para

los resultados académicos de los estudiantes, el desarrollo y fortalecimiento de la institución según su Proyecto Educativo Institucional -PEI- y el progreso de la comunidad educativa. Por eso, toda institución debe tener un Plan de Mejoramiento (Ley 715), en el cual precise las metas, acciones y ajustes que, de acuerdo con la misión, visión y horizonte de posibilidades educativas expresadas en su PEI, emprenderá en un período de tiempo para el mejoramiento permanente y sostenido de su gestión.

De acuerdo al Plan de Mejoramiento Institucional 2012 – 2013 se determinó que la primera acción a tomar en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad era la selección de la empresa asesora externa. Se designó a la Directora Administrativa de la institución, para realizar el proceso de selección y contratación de la misma. Se tuvo en cuenta que fuera referida por otras instituciones educativas y que tuviera experiencia en el sector.

Se realizó contacto con la empresa QUALITY CONSULTORÍA COMPLETA para que presentara su propuesta metodológica y económica, luego de su presentación se tomó la decisión por parte de la Dirección de hacer la contratación como empresa asesora para realizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Educativo Lombardía.

A su vez la empresa contratada presentó el plan de ejecución para implementar el Sistema De Gestión de Calidad. (**Anexo 3.**)

Capítulo IV

Implementación del Plan de Sistema de Gestión de Calidad

Este trabajo describe cómo se desarrolla la cuarta etapa “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad”, que corresponde a las siguientes fases.



GRÁFICO 3. Fases de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

Primera Fase. Diagnóstico

Diagnóstico. El diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad es la fase inicial del Plan de Implementación, su objetivo es llevar a cabo una serie de actividades de recolección de información acerca del estado actual de la institución. Para ello se realizó una reunión de trabajo con el comité directivo, con el fin de hacer un análisis de los procesos institucionales, en conjunto con la empresa asesora externa.

En este espacio se observó que el Centro Educativo Lombardía tiene un cumplimiento, respecto a los requisitos exigidos por la Secretaria de Educación Distrital, pues se evidencia en la presentación de avances PEI, planes de acción, planes operativos, medición de resultados entre otros; que atañen directamente a las exigencias de la entidad estatal. De lo anterior se pudo

concluir que estos procesos no son suficientes para demostrar una mejora continua de la institución.

Después de este análisis se corroboró la necesidad urgente de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Educativo Lombardía.

Sensibilización. En esta reunión de la presentación del Sistema de Gestión de Calidad, se realizó una sensibilización al equipo directivo, la cual tuvo un valor importante a la hora de iniciar la construcción de una verdadera cultura de calidad en la institución. Su propósito principal fue dar a conocer el por qué de la importancia de la implementación de un sistema de calidad para la posterior certificación. La sensibilización se desarrollo con la presentación de los siguientes temas por parte del asesor externo:

- a.) Que es calidad y para qué sirve.
- b.) Qué y para que implementar el SGC en la institución.
- c.) Beneficios más importantes.
- d.) Posibles dificultades.
- e.) Razones de certificación.
- f.) Etapas del proyecto.
- g.) Necesidad de definir un representante de la dirección.
- h.) Recursos.

Luego de finalizar la presentación se evidenció la actitud positiva del equipo de trabajo frente a este nuevo reto, lo cual indica que existe un gran compromiso para la mejora continua de los procesos de la institución.

Responsabilidad y autoridad. (Numeral 5.5.1 SGC 9001). Rediseñar el organigrama de la institución, con el fin de definir los niveles jerárquicos, las áreas y dependencias con las que cuenta la institución.

Para el rediseño del organigrama de la institución se tomo como insumo el organigrama existente y para su construcción se tuvieron en cuenta las siguientes características:

1. Que sea lo más sencillo y claro posible, no debe caer en muchos detalles; se recomienda no desarrollar muchos puestos.
2. Debe contener solo el nombre de la Función o Puesto de trabajo; pero si quiere colocar el nombre del dueño del puesto debemos colocarlo dentro del cuadro pero con una letra de menor tamaño.
3. Las casillas de funciones deben de ser rectángulos horizontales.
4. Debe de poseer una Estructura Organizacional

Posteriormente se le solicito a cada uno de los miembros del comité directivo hacer un listado por dependencia, teniendo en cuenta las áreas y el personal a cargo, para ser entregado a la dirección administrativa; dependencia encargada de la elaboración de dicho organigrama. El tipo

de organigrama que se escogió e implemento en la institución es vertical; puesto que muestra las jerarquías según una pirámide, de arriba a abajo. **(Anexo 4.)**

En el proceso de construcción del organigrama fue muy rápida ya que se conto con la disposición y colaboración de los miembros del comité directivo; pues se elaboro y quedo aprobado en la misma sesión.

Es importante construir y diseñar adecuadamente el organigrama de una organización pues este refleja las organizaciones existentes, medio para comunicar al personal la estructura de la organización, indicar las relaciones de trabajo y líneas de autoridad, identificación de cada trabajador con la labor que hace y dependencia a que pertenece, como está organizada con el fin de conocer y tener claridad de las jerarquías para la elaboración del perfil y manual de cargos, y a su vez la construcción del mapa de procesos.

Nombramiento del Representante de la Dirección y conformación del comité de calidad (Numeral 5.5.2 SGC 9001). La primera reunión finalizó con el nombramiento del representante de la Dirección de Calidad, quien fue elegido por el comité Directivo. Este cargo se le designo al Director General de la institución, quien tiene tareas específicas y con independencia de otras responsabilidades, debe acompañar todo lo relacionado al tema de calidad. Este nombramiento se puede evidenciar en la Carta de Asignación de Cargo de Director de Calidad” **(Anexo 5.)**

Para este proceso se analizaron las ventajas y desventajas de elegir como director de calidad a un miembro de la institución o una persona externa como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 1. Ventajas y Desventajas del Representante de calidad

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN INTERNA	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> - Conoce más directamente las necesidades de la organización. - Mantiene contacto directo y más frecuente con el personal. - Fortalece la competencia de la persona designada por la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - En algunas ocasiones el Representante de la Dirección interno no cuenta con la formación necesaria para el mantenimiento y mejora del SGC. - Por sus responsabilidades propias del cargo no disponga del tiempo suficiente para el desarrollo de las actividades de implementación - Mayor tiempo en la implementación
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN EXTERNO	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> - Mayor conocimiento sobre el tema, experiencia y preparación académica adecuada. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultad en el acoplamiento con el agente externo por ser ajeno a la organización. - Mayor costo por los servicios contratados. - Mayor tiempo en la implementación

Fuente: Las Autoras

Con lo cual se concluyó que después de evaluar estas dos posibilidades era más conveniente tener un representante de la Dirección de Calidad Interno, ya que minimizaría tiempos y costos, además de las ventajas anteriormente enunciadas.

De igual forma se hizo la invitación a los demás miembros del comité directivo de la institución para que según su perfil fueren jefes de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Quedando conformado de la siguiente manera:

Tabla 2. Comité de Calidad

Cargo en el Sistema de Gestión de Calidad	Proceso	Cargo en el Centro Educativo Lombardía
Director de Calidad	-Gestión Gerencial	Director General
Jefe de Procesos Gerenciales	-Sistema de Gestión de Calidad	
Jefe de Procesos de Apoyo	-Talento Humano -Administrativo	Directora Administrativa
Jefe de Procesos Misionales	-Académico Curricular -Pedagógico Didáctico	Coordinadora Académica
Jefe de Procesos Misionales	-Convivencial Actitudinal	Coordinador de Convivencia
Jefe de Procesos Misionales	-Bienestar Escolar	Orientador

Fuente: Autoras

Con el fin de optimizar los tiempos y los recursos el comité de calidad estableció las siguientes directrices:

- Horario: Martes y jueves de 3:00 pm a 5:00 pm.
- Lugar: Dirección General u oficina de cada proceso

Compromisos:

- a.) Asistir a todas las reuniones puntualmente.
- b.) Cumplir rigurosamente con las tareas asignadas.

- c.) Participar de forma activa en las discusiones, trabajos, tareas y conversatorios del comité.
- d.) Presentar propuestas para el mejoramiento continuo de la calidad de la institución.
- e.) Administrar el tiempo para la agenda programada.
- f.) Buscar canales de comunicación efectivos y oportunos para hablar el mismo lenguaje entre los distintos roles.
- g.) Llegar a las reuniones con los documentos, equipos y material organizado.

Segunda Fase. Planeación

Construcción de la Política de Calidad (Numeral 5.3 SGC ISO 9001). Para la construcción de la Política de Calidad se reunió el comité de calidad y el asesor externo con el propósito de validar la Misión y Visión de la Institución, definir la política de calidad en función de las necesidades organizacionales y del cliente.

El desarrollo de esta actividad se inició por definir y apropiar el concepto de Política de Calidad: “La política de calidad de una organización establece los objetivos de calidad que deben ser alcanzados, organiza los recursos materiales y humanos para llegar a cumplirlos, señala los métodos de desarrollo de las actividades, supervisa la observancia de los programas establecidos y enjuicia el nivel de cumplimiento obtenido por la organización”.⁹

⁹ FERNANDEZ, Alfonso, Manual de procedimientos de un sistema de calidad, ISO 9001-2000

Todos los miembros del Comité de Calidad dieron sus puntos de vista para la construcción de la Política de Calidad, teniendo en cuenta la Misión y Visión de la Institución, y respondiendo las siguientes preguntas:

- ¿A qué se dedica la Organización?
- ¿Cuáles son las necesidades presentes y futuras?
- ¿Qué queremos alcanzar a donde queremos llegar?
- ¿Quiénes son nuestros clientes y mercado?
- ¿Qué esperan de nuestra organización?]
- ¿Cuáles son nuestros métodos de trabajo?
- ¿Cómo lo quiero lograr?
- ¿Cómo puedo medir, evaluar y mejorar los avances?

Después de este proceso se redactó la Política de Calidad quedando así: “El Centro Educativo Lombardía garantiza que todos los actos educativos cualifiquen asertivamente al estudiante en el desarrollo de su potencial de aprehendizaje y la formación del talento, orientados por un equipo de maestros-instructores expertos en educación y desarrollo humano asegurando una infraestructura adecuada, recursos necesarios, la retroalimentación con la comunidad educativa y la permanente búsqueda del mejoramiento continuo del servicio educativo por medio del sistema de gestión de calidad”.

De igual forma se le hicieron unas modificaciones a la Misión y Visión existentes en la Institución quedando así:

Misión. El Centro Educativo Lombardía es una institución educativa que desarrolla el potencial aprehendizaje afectivo, cognitivo y expresivo mediante instrumentos y operaciones mentales, formando un individuo talentoso y excepcional que construya autónomamente su proyecto de vida para crear, adaptar y trascender exitosamente su entorno.

Visión. En el 2018 seremos una institución líder en la educación del talento, reconocida por la calidad de sus procesos pedagógicos y el éxito profesional y vocacional de sus egresados.

Objetivos de Calidad (Numeral 5.4.1 SGC ISO 9001). Tomando como referencia las directrices y en coherencia de la Política de Calidad, se establecieron los objetivos de calidad, los cuales debían contener lo siguiente:

- Que agreguen valor al cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, en un tiempo definido y alineados con las intenciones de la alta dirección manifestada en la política de calidad.
- Que empiecen con un verbo indicando una acción.
- Que tengan una unidad de medida.
- Concretos y suficientemente entendibles.

La metodología que se empleo para la construcción de los objetivos de calidad se muestra en el siguiente cuadro:

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

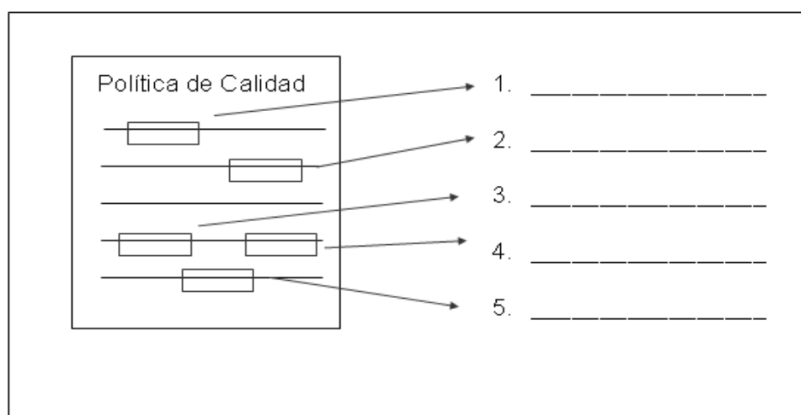


GRÁFICO 4. Política de calidad en coherencia con los objetivos de calidad

Los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad del Centro Educativo Lombardía tienen el siguiente despliegue: Elementos de la Política de Calidad, Objetivos, Indicadores de Gestión, Meta y Proceso Relacionado. **(Anexo 6.)**

Esta etapa fue bastante complicada de construir, puesto que alinear las ideas, puntos de vista etc., del Comité de Calidad no fue fácil; ya que se requiere conocimiento del funcionamiento de la institución por parte de todo el equipo de trabajo, se evidenció una gran apatía por parte del área de Bienestar escolar, debido a que sus aportes fueron mínimos. Por el contrario las demás áreas se destacaron por su pro actividad y alto compromiso en la construcción de dichos elementos.

Una estrategia importante implementada por la dirección de calidad fue la de motivar al Comité de Calidad, dándoles autonomía y teniendo en cuenta las opiniones con el fin de

generar, mayor compromiso y asertividad a la hora de la construcción de una Política de Calidad, Misión, Visión y Objetivos de Calidad.

Tercera Fase. Diseño e Implementación

Requisitos Generales (Numeral 4.1 y 8.2.3 SGC ISO 9001). Identificar y documentar los procesos de gestión de calidad del Centro Educativo Lombardía, acordes con el alcance establecido para la certificación y elaborar el mapa de procesos.

En esta fase se tomo inicialmente como referencia el organigrama planteado para el Sistema de Gestión de Calidad con el fin de hacer un listado donde se identificaron los tipos de procesos y subprocesos; se agruparon de acuerdo a su correspondencia, teniendo en cuenta las actividades que desarrollaban y su jerarquía. El comité de Calidad se apoyó en el asesor externo y varias fuentes de internet con el fin de escoger un modelo de mapa de procesos que se adaptara a la institución.

Luego se identificaron los siguientes procesos:

1. Gerenciales (Alta dirección: Establecen el norte de la organización, políticas, estrategias, incluyen planificación, asignación de recursos, revisión por la dirección, procesos documentación entre otras). Los subprocesos son: Gestión Gerencial y Sistema de Gestión de Calidad.
2. Misionales (De realización: incluyen planificación del servicio, los procesos que están más relacionados de manera directa con el cliente, diseño y

desarrollo, prestación del servicio. Proporcionan el resultado del servicio prestado). Los subprocesos: Académico Curricular, Bienestar Escolar, Actitudinal Convivencial y Pedagógico Didáctico

3. Apoyo (Están relacionadas con la formación del personal, del mantenimiento, el suministro de recursos para los demás procesos). Los subprocesos son: Talento Humano y Administrativo.

El propósito de este mapa es establecer el reflejo de lo que realiza la institución, es decir que una persona externa vea el mapa de procesos e identifique como está organizada la institución y el servicio que presta. (**Anexo 7.**)

Luego de tener claro el mapa de procesos y de analizar cada proceso, se inicio la construcción de las caracterizaciones de cada proceso; con apoyo del asesor externo, en actividades y reuniones de trabajo, con cada jefe de proceso hizo un borrador, posteriormente en reunión con todo los miembros del comité de calidad se revisaron y se hicieron los ajustes pertinentes para su aprobación. Estos documentos describen las características generales de los procesos, las entradas, etapas de transformación y salidas.

Permite ver la relación que existe entre los procesos de la organización de forma sencilla. En las caracterizaciones se puede identificar insumos y salidas del proceso (que pueden convertirse en entrada de otro proceso), los proveedores y clientes, los riesgos y controles.

El contenido de cada caracterización del proceso es: propósito del proceso, alcance del proceso, responsables del proceso, Entradas (proveedor), ciclo PHVA, Actividades y Subprocesos, Salidas (Beneficiarios o clientes) y los anexos necesarios como: documentos, registros, recursos, requisitos legales, requisitos de ISO 9001:2008. (**Anexo 8.**)

Este proceso requirió de participación, trabajo en equipo, conocimiento de cada uno de los procesos por parte de todos los miembros del comité de calidad, para que se lograran determinar todas las entradas, actividades y salidas. Se evidenció compromiso y cumplimiento de las tareas asignadas para la construcción de la caracterización de cada proceso.

Difusión y Divulgación. Se realizaron 2 reuniones, una primera reunión con todos los trabajadores del Centro Educativo Lombardía, de igual forma se hizo una segunda reunión con los Padres de familia y/o acudientes; con el fin de presentar, comunicar y socializar la Política de Calidad, Misión, Visión, Objetivos de Calidad, Organigrama y Mapa de Procesos. Dando alcance a las metas propuestas en el Plan de Mejoramiento 2012-2013 de la Institución.

El proceso de divulgación con estudiantes, fue realizada por parte de los maestros en cada dirección de grupo, también se publicó en la página web de la institución (www.centroedulombardia.com), como en las carteleras de cada sede.

Se evidenció el interés, compromiso y sentido de pertenencia por parte de los miembros de la comunidad educativa. La receptividad a la propuesta de la implementación del Sistema de Gestión de calidad en el Centro Educativo Lombardía fue positiva.

Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en una organización, se requiere de la aceptación, compromiso y trabajo en equipo, del personal directivo, administrativo, maestros, servicios generales, padres de familia y estudiantes.

Control de Documentos y Registros (Numeral 4.2.3 y 4.2.4 SGC ISO 9001). Elaborar y establecer los procedimientos establecidos por la norma (Procedimientos Documentados) y los que se requieran según las actividades de la institución.

Esta etapa estuvo a cargo del jefe de proceso de Gestión Gerencial, quien estableció un procedimiento documentado “**Procedimiento De Norma Fundamental**” (**Anexo 9.**) en donde se estableció la metodología para elaborar, revisar, aprobar, actualizar, distribuir, proteger y controlar los documentos y registros, los documentos obsoletos y los de origen externo que afectan el Sistema de Calidad y el control de los registros, en cuanto a identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final del Sistema de Gestión de calidad.

De igual forma define un “**Procedimiento De Control De Documentos Y Registros**” (**Anexo 10.**), que define los controles necesarios para elaborar, modificar, revisar, aprobar, divulgar, distribuir y controlar la documentación, además de la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del sistema de gestión de calidad.

Una vez revisados y aprobados estos documentos se hizo una exposición, con el fin de socializar y dar respuesta a las inquietudes que se presenten en la aplicación de estos documentos para realizar los formatos, flujogramas, documentos de cada proceso, posteriormente se entregaron a cada jefe de proceso.

También estuvo a cargo de la Dirección general la elaboración de los siguientes procedimientos:

- a) Acción correctiva y preventiva (**Anexo 11.**)
- b) Auditoría interna (**Anexo 12.**)
- c) Tratamiento de servicio no conforme (**Anexo 13.**)

Cada jefe de proceso construyó los procedimientos necesarios y acordes a cada proceso. En los procedimientos se muestra la forma como se llevan a cabo todas las actividades a realizar para lograr el objetivo del proceso.

El contenido de los procedimientos, describe el propósito, alcance, responsable del procedimiento, definiciones y vocabulario, actividades, descripción y responsables de la actividad, registros, documentos con los que se relaciona internos y externos.

La construcción de los procedimientos tomo más tiempo del proyectado, según el plan de implementación, debido a su complejidad y a la cantidad de procedimientos a realizar en cada proceso. Además los procesos Gerencial, de Apoyo y Misional, que a su vez tienen dos

subprocesos son manejados cada uno por una sola persona, lo cual hace que se requiera de mayor tiempo para la elaboración de estos documentos.

Sin embargo es importante resaltar que los resultados de la construcción de los procedimientos de cada proceso, fueron satisfactorios, esto se evidencia en el cumplimiento de la norma fundamental y el contenido de cada procedimiento.

Es importante ser muy rigurosos en aplicar el procedimiento de control de documentos y registros, porque muestra paso a paso todo lo relacionado a los mismos, minimizando las posibilidades de cometer errores, así como la utilización de versiones pasadas o no aprobadas. Además de saber la ruta donde se encuentra el documento o registro, su recuperación o protección, tiempo de retención y disposición final.

Manual de Calidad. (Numeral 4.2.2 SGC ISO 9001). Elaborar el Manual de Calidad y asegurar que describa todo el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución.

En esta etapa se construyó el Manual de Calidad; el cual constituye un requerimiento del Sistema de Gestión de Calidad, descrito por capítulos. En cada capítulo se describen las responsabilidades y se hace referencia a procedimientos e instrucciones del Sistema de Gestión de Calidad. Comprende todas las actividades que intervienen en la calidad del servicio que brinda la institución y tiene como alcance la expresión formal de las directrices y propósitos fijados por la dirección general.

Dentro del Manual de Calidad se identificaron los procesos que influyeron en la satisfacción de todas las partes interesadas y se determinó la secuencia e interacción entre ellos. Se identificaron las responsabilidades y funciones de todos los miembros de la organización a través de los procedimientos generales, específicos e instrucciones de trabajo. **(Anexo 14.)**

La construcción de este documento estuvo a cargo del Director de Calidad con asesoría del consultor externo; el cual permitió diseñar, articular e implementar el Sistema de Gestión de Calidad como respuesta coherente a la necesidad institucional de cualificar continuamente la calidad de la educación, que ofrece a sus estudiantes, los servicios administrativos y las consultas, peticiones o solicitudes de la comunidad educativa, sumado a lo anterior dotar de mejor estructura organizacional a las diferentes dependencias y procesos que conforman integralmente la prestación del servicio educativo en los niveles de Preescolar, Básica y Media académica.

Es importante recordar que la documentación del sistema la constituye: el Manual de Calidad, los procedimientos e instructivos, los documentos y registros, y toda aquella información diseñada para el buen manejo y la mejora continua de la calidad del Sistema de Gestión.

Recursos humanos (Numeral 6.2 SGC ISO 9001). Establecer los lineamientos para definir las competencias necesarias del personal que interviene y afecta la calidad del servicio en la organización.

El jefe de proceso de Talento Humano es el encargado de realizar este procedimiento con asesoría del consultor externo, el cual describe las actividades de requerimiento de personal, entrevista y selección, recepción de requisitos para firma de contrato, afiliación al sistema de seguridad social y parafiscales, contratación, inducción, capacitación, evaluación, retiro y certificación laboral. (**Anexo 15.**)

De igual forma se construyó con base al organigrama el perfil del cargo y manual de funciones, en este se encuentra la información completa de los diferentes cargos, sus funciones y perfiles personales que requieren su desempeño; tiene como propósito proveer de información necesaria a todo el personal que ocupa diferentes cargos en la institución, así como también mejorar el desempeño laboral al momento de identificar las funciones, responsabilidades, competencias y habilidades técnicas e intelectuales, exigidas por los cargos para ser ejecutados eficientemente. (**Anexo 16.**)

Al personal que se contrato antes de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se le realizó una actualización de su hoja de vida, en lo relacionado a educación, formación y experiencia.

En cuanto a la capacitación del personal se realizó un proyecto y cronograma de capacitaciones en el cual se describe la fecha, el tema de la capacitación, el propósito, responsable y la eficacia de la capacitación, con lo cual se busca que la formación del personal, sea un proceso sistemático en el que se modifica el comportamiento, los conocimientos y la

motivación de los empleados, con el fin de mejorar la relación entre las características del empleado y los requisitos del empleo.

Es importante resaltar que dentro del cronograma de capacitaciones se programaron las formaciones de temas referentes al Sistema de Gestión de Calidad.

Por otra parte se construyó un instrumento que permite evaluar el desempeño del personal (con personal a cargo o sin personal a cargo) que labora en el Centro Educativo Lombardía, el cual implica comparar el desempeño real de cada empleado con el rendimiento deseado. (**Anexo 17.**)

Se presentaron algunas dificultades en la actualización de las hojas de vida del personal antiguo, ya que algunos carecían de los soportes de educación, formación y experiencia. Y a pesar de otorgar un tiempo prudencial, se tuvo que ampliar el plazo para la entrega de dichos soportes. De igual forma se evidenció un poco de resistencia y desacuerdo con la práctica de la evaluación de desempeño de personal debido a que no era una practica habitual.

Organizar el proceso de Talento Humano, proporciona a la institución, mayor organización contractual y genera mayor confianza y estabilidad a los trabajadores.

Ambiente de Trabajo. (Numeral 6ión.4 SGC ISO 9001). Coordinar con la ARL el cumplimiento de los requisitos legales asociados con Salud Ocupacional.

En conjunto con la ARL, se constituyó el equipo encargado del COPASO, nombramiento del vigía de Salud Ocupacional, la política de Salud Ocupacional, la constitución del comité de convivencia laboral.

Esta etapa es de obligatorio cumplimiento de ley, según Resolución 2013 de 1983 y al Decreto 1295 de 1994 en su artículo 63 y las exigencias de la división de Salud Ocupacional del Ministerio Protección Social, así como lo dispuesto en el programa de Salud Ocupacional. Toda organización debe cumplir con las exigencias legales vigentes.

Planificación de la prestación del servicio. (Numeral 7.1, 7.3, 7.5.1, 7.5.4 SGC ISO 9001). Desarrollar, identificar y documentar los procesos relacionados con la prestación del servicio.

Para la aplicación de este requerimiento de la norma se identificaron claramente los procesos que intervienen en la prestación del servicio (Procesos Misionales: Académico Curricular, Bienestar Escolar, Actitudinal Convivencial, Pedagógico Didáctico), los cuales están definidos en el alcance del Manual de Calidad.

En este paso los jefes de los procesos misionales identificaron la relación directa de la prestación del servicio con los objetivos de calidad definidos. Y determinaron el indicador de los resultados de calidad que se desean obtener en los distintos procesos que componen la prestación del servicio.

Durante la ejecución de la prestación del servicio, se establecieron una serie de instrumentos para el seguimiento de cada una de las etapas de la prestación del servicio.

Para ello la norma ISO 9001 ha definido dentro de los criterios para la planificación de la prestación del servicio, que se deben mantener registros que permitan reconocer los resultados obtenidos y las condiciones de la prestación del servicio. Estos registros tienen la finalidad de ser usados con fines de trazabilidad, para preservar evidencias, con la finalidad de comunicación, o con el objeto de recoger datos para construir indicadores o informes de resultados.

Se le delego a cada jefe de los Procesos Misionales, la construcción de los procedimientos Académico Curricular (**Anexo 18**), Bienestar Escolar (**Anexo 19.**), Convivencial Actitudinal, (**Anexo 20**) Pedagógico Didactico (**Anexo 21**), además hacer flujogramas, documentos y registros, en cada proceso que demuestren la calidad de la prestación del servicio; entre ellos tenemos:

Construir y definir los procedimientos de los procesos misionales se convirtió en una herramienta que cualifica y organiza de forma eficiente la prestación del servicio de educación; sumado a lo anterior podemos decir que existe una mejor planeación, seguimiento, evaluación y retroalimentación de la secuencia didáctica, el currículo, los procesos convivenciales y los casos atendidos en Bienestar escolar.

La implementación de los procedimientos misionales para la prestación del servicio, ha generado en la institución una cultura organizacional, además de una mayor confiabilidad por parte de los clientes.

Compras. (Numeral 7.4 SGC ISO 9001). Facilitar la implementación de las actividades relacionadas a las compras que realiza la organización, así como la selección, evaluación y reevaluación de proveedores.

Lo que se busca en este ítem es asegurar que el producto adquirido, cumpla con los requisitos especificados en el Sistema de Gestión de Calidad. Se estableció en el procedimiento de compras que dependiendo del impacto de la compra que realiza la institución, se define el tipo de alcance del control que se quiere aplicar. Este a su vez describe las actividades de requerimiento de compras, selección y listado de proveedores, puntajes de la selección, realización de compras, verificación del producto o servicio comprado, evaluación y reevaluación de proveedores, puntajes de reevaluación, control de proveedores. **(Anexo 22.)**

Para cumplir lo anterior se construyó un instrumento que permite generar unos puntos mínimos para la selección, y otro aspecto fundamental es la evaluación y reevaluación de los proveedores; este aspecto es muy importante ya que permite descartar proveedores que no cumplen con las necesidades y expectativas o mantener aquellos que cumplen con los requisitos exigidos por la institución.

Los criterios que se tienen en cuenta para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores son: servicio al cliente, forma de pago, experiencia, disponibilidad, precio, calidad del producto de servicio.

Es importante organizar un listado de proveedores que contenga la identificación, persona de contacto, dirección, teléfono y una breve descripción del producto o servicio que ofrece; con el fin de facilitar la selección, evaluación y reevaluación de proveedores, la cual debe ser aprobada por el jefe de proceso y si se requiere por el comité de calidad.

Tener el listado de proveedores proporciona a la institución que en caso de que un proveedor sea rechazado, este sea remplazado en el menor tiempo posible para no afectar el proceso de compras.

Infraestructura. (Numeral 6.3 SGC ISO 9001). Definir las actividades de mantenimiento preventivo requeridas y realizar un inventario y hojas de vida para los equipos relacionados con la prestación del servicio.

Para cumplir el propósito de este capítulo, se realizó un cronograma del mantenimiento preventivo que se le debe realizar periódicamente a: Planta física, equipos de cómputo, lavado de tanques, fumigación, recarga de extintores y equipos de seguridad. (**Anexo 23.**). De igual forma se elaboró el inventario de los equipos con que cuenta la institución y a su vez se creó una hoja de vida para los mismos; con el fin de tener una bitácora de ellos.

Ocasionalmente ocurre que se deba realizar mantenimiento correctivo el cual debe ser solucionado de forma inmediata, para no afectar la calidad en la prestación del servicio; este se registra en el formato de mantenimiento y requisición de compras correctivo.

Organizar y tener un cronograma de las actividades de mantenimiento, permiten garantizar el buen estado de las instalaciones y equipos relacionados con la prestación del servicio.

En toda organización se requiere tener una planificación adecuada para el mantenimiento preventivo y correctivo.

Procesos relacionados con el cliente. (Numeral 7.2, 7.2.1, 7.2.3 SGC ISO 9001).

Establecer una orientación metodológica que facilite el ejercicio de documentar los procesos y procedimientos relacionados con el cliente.

En este punto se tuvo en cuenta el principio número 1 de la norma, de enfoque al cliente. La primera tarea que se llevo a cabo fue identificar los clientes, los cuales se dividen en internos (colaboradores de la institución) y los externos (No hacen parte de la organización), a los cuales se dirigieron las siguientes acciones:

- Qué servicio prestamos?
- Quien utiliza el servicio?
- Qué edad tienen los clientes, sexo y nivel educativo?

Es importante diferenciar los clientes objetivo, quienes pueden tener necesidades diferentes, que necesitan ser satisfechas de diferentes formas, con diferentes servicios. Se debe buscar que el servicio que se entrega cumpla con los requisitos exigidos por la ley y las siguientes dimensiones:

- Entregando el servicio que se promete a tiempo.
- Tener conocimiento del servicio y entregarlo con afectividad.
- Contar con instalaciones, equipos adecuados y suficientes.
- Brindar cuidado y atención a cada uno de los clientes.

Finalmente se crearon mecanismos por los cuales se pueda tener una comunicación con el cliente para:

Tabla 3. Comunicación con el cliente

• Cuando requiere información sobre el servicio	Puntos de contacto, Línea de atención al cliente, Información en internet, pagina WEB
• Las consultas, admisiones, incluyendo las modificaciones	Puntos de atención, personal de atención, horarios de atención, Información en internet, pagina WEB
• La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	Buzones de sugerencias y quejas. Encuestas de satisfacción Información en internet, pagina WEB

Fuente. Autoras

Los mecanismos de comunicación que se implementen en la institución deben ser evaluados con frecuencia para medir su eficiencia.

Identificación y Trazabilidad. (Numeral 7.5.3 SGC ISO 9001). Documentar la trazabilidad para la prestación del servicio educativo.

Este capítulo de la norma busca evidenciar la trazabilidad de la prestación del servicio educativo; en el Centro Educativo Lombardía se identificó a través de los observadores del estudiante, códigos, demostraciones, los informes de periodo, Boletín de Calificaciones, los libros de calificaciones, compromisos académicos y convivenciales, estrategias pedagógicas.

Es significativo para el Sistema de Gestión de Calidad observar la trazabilidad de la prestación del servicio, a través de documentos, evidencias, etc.; puesto que la trazabilidad nos muestra la capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

Propiedad del cliente y Preservación del Servicio. (Numeral 7.5.4, 7.5.5 SGC ISO 9001). Establecer los controles necesarios para asegurar la preservación de la información y la protección de los documentos suministrados por el cliente.

Se implemento el procedimiento de admisiones, este estuvo a cargo del jefe del proceso administrativo; en el cual se describen los requisitos solicitados a los clientes para el ingreso a la institución, y las actividades relacionadas con el análisis estadístico de proyección y demanda de

cupos, cronograma de matriculas, divulgación del proceso de admisión y matricula, la inscripción, admisión y matricula de estudiantes nuevos y antiguos, revisión y archivo de la documentación y solicitud de certificados y constancias. (**Anexo 24.**)

Se asegura la integridad del cliente, mientras esta bajo la protección de la institución en la prestación del servicio, con el seguro de accidentes y en el instructivo de admisiones y matriculas. De igual forma se preserva la propiedad del cliente mientras esta bajo la responsabilidad del colegio, manteniendo protegidos los resultados académicos de los estudiantes, año tras año, con el fin de certificar verazmente los mismos cuando así se requieran. Además de preservarlos en los libros impresos y empastados para garantizar su protección.

La elaboración del procedimiento de admisiones se facilito, debido a que la institución contaba con un esquema organizado, y lo único que se hizo fue plasmarlo en el procedimiento.

Contar con este procedimiento refleja a los clientes, organización, confiabilidad y buena imagen, desde el momento que ingresan a la institución e inician su proceso de admisión.

Satisfacción del cliente. (Numeral 8.2.1 SGC ISO 9001). Definir la metodología para realizar la medición de la satisfacción del cliente y generar acciones de mejoramiento.

En este paso se determinaron los métodos para realizar el seguimiento de la satisfacción del cliente, que determinaron el Quien, Como, Cuando se obtiene y utiliza la información. Para cumplir con este propósito se construyó una encuesta de satisfacción, que fue construida en

conjunto por los miembros del comité de calidad; dirigida a los clientes (padres de familia y estudiantes). (**Anexo 25.**), la cual se aplica semestralmente.

Cuarta Fase. Evaluación

Control de producto no conforme (Numeral 8.3 SGC ISO 9001). Establecer la metodología, acciones y responsabilidades para la identificación y tratamiento del servicio no conforme, que pueda afectar el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad del Centro Educativo Lombardía.

En este capítulo EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA aseguró que el servicio educativo que no es conforme con los requisitos, se identifique y controle para evitar que siga afectando al cliente (estudiantes y padres de familia).

Se elaboró el “procedimiento servicio no conforme” por parte del Jefe de proceso del Sistema de Gestión de Calidad , donde se definen las disposiciones para el control de los servicios educativos no conformes, que van desde la identificación de los estudiantes con dificultades académicas, quejas y reclamos, observación en clases hasta, la atención a padres y estudiantes, la implementación de estrategias para que se realicen las nivelaciones correspondientes y las acciones correctivas, de igual forma la identificación, tratamiento y verificación de los servicios no conformes en el formato correspondiente. (**Anexo 13.**)

Tener un procedimiento estructurado y adecuado para el tratamiento del servicio no conforme, permite dar una adecuada y pronta solución, evitando que se vea afectado el servicio educativo prestado a los clientes (estudiantes y padres de familia), lo cual permite dar características de confiabilidad, seguridad y cultura organizacional a la institución.

Auditoría Interna (Numeral 8.2.2. SGC ISO 9001). Establecer la metodología para analizar cada una de las mediciones establecidas en el Sistema de Gestión de calidad.

La actividad que se realizó fue la de construir un procedimiento con el fin de definir las directrices para llevar a cabo a intervalos planificados Auditorías Internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001/2008, los requisitos legales, los requisitos del cliente y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos por la institución, además verificar si se mantiene implementado y es eficaz.

Este procedimiento contiene las siguientes actividades: Conformación del equipo Auditor, auditores externos, funciones del auditor líder y equipo auditor, planeación de auditorías, plan de auditorías, lista de verificación, reunión de apertura e inicio de auditoría, reunión de cierre, informe de auditorías y acciones correctivas. **(Anexo 12.)**

Para la institución es importante realizar auditorías, ya que es una herramienta de gestión empleada para verificar y evaluar las actividades relacionadas con la calidad. El propósito

específico de las auditorías se basa en prioridades de gestión, intenciones comerciales, evaluación de riesgos y requisitos obligatorios.

Las auditorías se llevan a cabo de acuerdo con un plan o programa, como se evidencia en el plan de implementación programado y ejecutado del Centro Educativo Lombardía, (**Anexo 3.**), también se pueden realizar cuando hay cambios en los procesos, los servicios, o por la necesidad de acciones correctivas necesarias.

Los resultados que se esperan de una auditoría interna son:

- Conocimiento de cómo funciona la institución
- Tener una mejor comunicación entre procesos
- Mejorar las relaciones entre el cliente – proveedor – y externas
- Confirmar que el Sistema de gestión de Calidad funciona eficazmente

Existen dos clases de auditorías, las internas que son la revisión de los procesos de la institución, por parte de un o varios empleados de la institución, es importante resaltar que iniciando el mes de junio 2013, se capacito a 15 trabajadores de la institución como Auditores Internos, los cuales fueron parte del proceso de auditorías internas que se practicaron en el mes de agosto como se evidencia en plan de implementación, como resultado de este ejercicio se obtuvo un informe de Auditorías Internas. (**Anexo 26.**)

Las externas son la revisión del sistema de gestión por una empresa certificadora de normas ISO externa; para el caso de la institución el auditor externo que se contrato fue BUREAU VERITAS.

Análisis de datos (Numeral 8.4 SGC ISO 9001). Establecer los indicadores apropiados para el seguimiento y medición de los procesos en tu organización, necesarios para demostrar la capacidad para alcanzar los resultados planificados.

En esta etapa el CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA recopiló y analizó los datos que resultaron de los indicadores, para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde debe realizarse la mejora continua.

El jefe de la dirección de Calidad es el encargado de planear el modo en el cual se monitorea, mide, analiza y mejora sus procesos. Se enfatizo en demostrar la conformidad del servicio y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Los indicadores que se midieron para su posterior análisis fueron los siguientes:

- Satisfacción del cliente: La percepción del cliente acerca del grado en el cual la empresa satisface sus requisitos es uno de los indicadores de desempeño del SGC.

- Seguimiento - medición de procesos y productos: Se emplearon métodos apropiados para el seguimiento, como se muestra en las fichas técnicas de cada proceso.

Todos los procesos presentaron los informes de gestión, según los indicadores que se enunciaron en los objetivos de calidad. Los informes de gestión tienen como propósito presentar a la Dirección de calidad los resultados y el análisis obtenido con el fin de realizar acciones o actividades de mejora continua.

Es de suma importancia tener claridad que los indicadores usan datos que se generan de reportes manuales o automatizados de la institución teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Los indicadores siempre están definidos en una meta
- Esta meta surge de los objetivos de los planes estratégicos y de los planes operativos
- Los indicadores siempre son una razón o cociente en el cual se divide el resultado actual entre la meta planeada. Miden objetivos, la eficacia, la eficiencia, y el aprovechamiento de los recursos y capacidades de la organización. Casi todos los indicadores son números (tantos por ciento), ya que deben ser medibles y verificables. Para todos los indicadores se fija un nivel de aceptación (un objetivo mínimo).

Mejora Continua (Numeral 8.5.1 SGC ISO 9001). Implementar acciones que evidencien la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA utilizó como herramienta para mantener la mejora continua del sistema de gestión de calidad, las revisiones por la dirección, las auditorías internas de calidad y el seguimiento al servicio educativo prestado.

Acciones Correctivas y Preventivas (Numeral 8.5.2 SGC ISO 9001). Detectar, determinar, analizar y eliminar las causas de servicios no conformes, en el sistema de gestión de calidad del Centro Educativo Lombardía.

La institución toma acciones para eliminar las causa de no conformidades reales y potenciales, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Se ha establecido un procedimiento documentado “procedimiento de Acciones correctivas y preventivas” (**Anexo 11.**), en donde se establecen las actividades para identificar y revisar las no conformidades, encontrar las causas y las acciones tendientes a eliminar la no-conformidad y determinar las responsabilidades en cada caso, así como verificar la eficacia de las acciones tomadas.

Revisión por la dirección (Numeral 5.6 SGC ISO 9001). Identificar las actividades a realizar para que la dirección de calidad revise el enfoque y cumplimiento de los requerimientos de la norma ISO 9001-2008 en el Sistema de Gestión de Calidad implementado.

Durante la implementación se trabajo en conjunto con todos los miembros de la organización. Para este último paso “Revisión por La Dirección”, el director de calidad de la institución y el comité de calidad, inició la revisión de los resultados generados por toda una articulación de esfuerzos y compromisos de la institución, es decir, de los que fueron y seguirán siendo los motores del Sistema de Gestión de Calidad.

La dirección de calidad proporciono evidencia de su compromiso con el desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, buscando sin duda alguna: la mejora, la

eficacia y el mantenimiento de esta herramienta de administración gerencial, adoptada desde el momento mismo en el que se toma la decisión de implementar el Sistema de Gestión de Calidad en la institución.

La dirección de Calidad recibió la siguiente información suministrada, para el inicio de la revisión gerencial:

Informe de la auditorías Internas: En el resultado y/o salida del proceso de auditorías internas”, se recomienda evaluar periódicamente y por lo menos una vez al año, una vez se haya terminado un ciclo completo de auditorías internas, el Sistema de Gestión de Calidad. De acuerdo a este paso se evaluó su conveniencia, adecuación y su eficacia continua; identificando oportunidades de mejora y los cambios que sean necesarios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad.

1. Retroalimentación del cliente: La dirección de calidad conoció a través de los resultados obtenidos por la medición de la satisfacción y retroalimentación del cliente, como está su desempeño y como diseñar estrategias y/o metodologías para lograr la satisfacción de los clientes.

2. Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio: en donde él ó los indicadores diseñados para cada proceso proporcionaron información útil a la hora de tomar decisiones frente a la situación encontrada.

3. Estado de las acciones correctivas y preventivas: Dentro del informe que se recibió de la dirección de calidad, se identificó claramente las acciones correctivas y preventivas tomadas.

Se elaboraron dos cuadros, uno para acciones correctivas y otro para acciones preventivas en el que se especificó el número de acciones tomadas, los temas tratados, las causas más frecuentes, los tiempos de análisis, seguimiento y cierre (incluyendo las que siguen abiertas) y la recurrencia de los problemas objeto de las acciones.

Sobre estos cuadros se analizó si los problemas tratados realmente fueron los más importantes para la calidad de la prestación del servicio, y si el análisis de causas fue lo suficientemente profundo y metodológicamente apropiado. También, si las acciones correctivas estaban enfocadas a la eliminación de las causas y si fueron las más apropiadas. Si el seguimiento a la eficacia de las acciones fue apropiado y finalmente si los tiempos fueron oportunos.

4. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas: Se analizó si las acciones tomadas fueron desarrolladas y si las situaciones que las generaron permanecen o fueron superadas por la institución.

5. Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad: Este ítem cobra importancia, ya que aquí se dejaron registrados los cambios nacientes a partir de las decisiones tomadas dentro de la mejora y/o modificación del Sistema de Gestión de Calidad.

6. Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad: Este ítem cobra importancia, ya que aquí se dejaron registrados los cambios nacientes a partir de las decisiones tomadas dentro de la mejora y/o modificación del Sistema de Gestión de Calidad.

7. Recomendaciones para la mejora: Se dejó identificado dentro del “informe” un espacio que tenga como función identificar y dar a conocer las sugerencias que entregue el consultor de calidad, las cuales se evaluaron y consideraron de ser necesario la aplicación de las mismas.

La revisión realizada por la dirección de calidad, entendida como el proceso de análisis, verificación de los resultados y soporte de evaluación, se consigno en un documento llamado “Informe de revisión por la dirección” (**Anexo 27.**).

Una vez culminada esta etapa de evaluación se evidencia que la institución esta lista para que se aplique la auditoría Externa, por lo que se le solicita al asesor externo, solicitar la visita de auditoría al ente certificador Bureau Veritas, con el fin de obtener la certificación. La visita se programo y realizó del 9 al 12 de septiembre de 2013, fue adelantada por el Auditor Lider Nidya Torres reyes; en dicha auditoria fue basada en los procesos, centradas en los aspectos/riesgos significativos y objetivos requeridos por las normas.

La metodología de la auditoria empleada consistió en entrevistas, observaciones de actuaciones, muestreo de actividades y revisión de documentos y registros. En el desarrollo de la auditoria de acuerdo al plan de auditoria y la matriz de procesos auditados incluidos en los apéndices del informe resumen de auditoria (**Anexo 28.**)

El equipo auditor llego a la conclusión de que la organización ha establecido y mantenido su sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de norma y ha demostrado la capacidad del sistema para lograr que se cumplan los requisitos para los productos y/o servicios incluidos en el alcance, así como la política y los objetivos de calidad.

Por lo tanto, el equipo de auditoria, basado en los resultados de esta auditoría y el estado y desarrollo y madurez demostrado del sistema, recomienda que la certificación de este Sistema de Gestión sea: TRAMITADA. (**Anexo 29.**)

Capítulo V

Evaluación

Partiendo del objetivo principal del trabajo, de implementar el Sistema de Gestión de Calidad y certificar bajo estándares internacionales ISO 9001/2008 al Centro Educativo Lombardía, con el fin de ofrecer un servicio de alta calidad y satisfacer las necesidades de los estudiantes y padres de familia; podemos determinar que fue la mejor decisión que se pudo tomar para favorecer la mejora continua de todos los procesos que se manejan en la institución.

Con la certificación del Sistema de Gestión de Calidad del Centro Educativo Lombardía, se ratificó que la institución venía elaborando procesos adecuados en todas sus áreas, pero que requerían ser ajustados y optimizados. La estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad se ha establecido de forma clara, lo que permite que los procedimientos se ejecuten de

forma adecuada por parte de las personas responsables y los colaboradores. Se evidencia seguimiento de las no conformidades detectadas por medio de la auditoría interna, tomando las acciones correctivas, eliminando de forma efectiva la causa raíz.

Los procesos que son críticos para la institución se controlan adecuadamente cumpliendo con los criterios establecidos por el sistema por el sistema de calidad garantizando el mejoramiento continuo del mismo.

El personal conoce y entiende la política y los objetivos de calidad establecidos en la fase de planificación del SGC. Se encuentran comprometidos con la calidad de la educación y la prestación del servicio educativo.

De igual forma se resalta el conocimiento de la planeación estratégica por parte del personal de la institución, padres de familia y estudiantes lo cual demuestra la gestión realizada por la dirección de calidad.

Se debe reforzar la supervisión por parte del proceso académico hacia el proceso de prestación del servicio. Se debe garantizar la planeación de todas las actividades que se realizan en los diferentes procesos.

Capítulo VI

Conclusiones

Después de realizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el Centro Educativo Lombardía, se puede concluir, que un **servicio educativo de alta calidad** debe mantener atributos que cumplan en un alto grado, con las expectativas y necesidades de estudiantes y padres de familia. En el cual se interrelacionen procesos y procedimientos, recursos y estructura interna, responsabilidades y jerarquías; administrando de forma planificada la calidad del servicio educativo.

El Sistema Gestión de Calidad se encuentra con una documentación sólida que demuestra la gestión para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, de los clientes, legales y de la institución.

Dentro del proceso de estructuración de la documentación para el sistema de gestión de la calidad se puede concluir lo siguiente:

La política de calidad y sus objetivos que en su inicio no existía en la organización fueron contruidos por el comité de calidad de la Institución con la asesoría del capacitador externo, lo cual le permite a ésta tener una identidad frente a la comunidad educativa, proporcionándole una directriz que le de acceso al inicio en la ruta de la calidad. Esta labor forzó cambios en la planeación estratégica de la organización donde se evidenciaron en el análisis y mejoramiento de la misión y visión.

Quedan establecidos los Procedimientos, Documentados, Formatos, Flujogramas; que en un principio no existían los cuales fueron elaborados por los jefes de cada proceso; lo que sin duda alguna se convierte en un mecanismo para que la Institución tenga clara la forma como debe prestar el servicio de educación, además de buscar la mejora continua periódicamente y sobre todo disponer de ellos en el momento que se requiera.

El Manual de calidad desarrollado se estableció en tres partes, entregando al colegio la información orientadora sobre los aspectos generales de la organización, la descripción del sistema de gestión de calidad de la organización y los procedimientos documentados exigidos por la norma. Este documento tienen la función de servir de guía a la organización e indicar mediante referencias cuales son los documentos (en los niveles inferiores) que desarrollan o despliegan cada requisito de la norma.

La comunidad educativa del Centro Educativo Lombardía, se encuentra comprometida con el sistema de calidad demostrándolo en el cumplimiento de los indicadores de gestión, en el desempeño de los procesos y lo más importante, en el cumplimiento y la satisfacción de los requisitos del cliente (estudiantes y padres de familia).

Se evidenció que hubo trabajo en equipo, se capacitó a los docentes para que realizaran la labor de auditores internos, lo cual permitió realizar retroalimentaciones de las fallas que se estaban presentando durante la implementación del sistema. Es fundamental que el asesor que hace la capacitación conduzca a la reflexión en equipo, ya que se debe tener un amplio y claro conocimiento de la institución, con un gran sentido de pertenencia.

Para el desarrollo de la documentación se desarrollo la visión del enfoque basado en procesos, el cual permite mejorar la utilización de los recursos, tener un mayor control de las actividades para el logro de los objetivos, realizar gestión basada en las necesidades de los estudiantes, identificar los procesos que no generan valor agregado, proporcionar una mayor facilidad para la toma de decisiones.

La organización aumentó la comprensión de su labor con respecto a la satisfacción del cliente y la integración con otros procesos. Este aspecto se pudo evidenciar en el momento de la construcción del mapa de procesos.

Capítulo VII

Recomendaciones

Se recomienda continuar con la presentación de los informes de gestión de calidad, teniendo en cuenta que es el medio más efectivo para la actualización de información de los usuarios, en este caso los padres de familia, estudiantes y comunidad en general.

Dada la competitividad del mercado con respecto a las Instituciones educativas y el afán de que estas se certifiquen, es necesario que se mantenga y cualifique el Sistema de Gestión de Calidad implementado.

Las personas que participen en un proceso tan complejo como la implementación de un sistema de gestión de calidad, deben conocer la institución, deben tener un claro conocimiento de

las funciones de su cargo para que puedan crear un verdadero sentido de pertenencia con la institución. Es fundamental tener una total disposición para lograr un excelente trabajo en equipo.

Se recomienda designar un jefe de proceso para cada proceso y no dejar a una sola persona a cargo de dos procesos al mismo tiempo, ya que esto demora la ejecución de cada uno de ellos. Requieren de mucho tiempo y dedicación.

Bibliografía

Mateo C, Rafael J, (2009), “Sistemas de Gestión de la calidad – Un camino hacia la satisfacción del cliente – Parte I” Recuperado de: <http://qualitytrends.squalitas.com>

Secretaria Distrital de Educación (2013), “*Resolución 2190 de 2013 Por la cual se establece la Lista de Elegibles del Banco de Oferentes para 2014*” Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co>

Juran, Joseph M. (2010) *Control de la calidad*. Recuperado de <http://www.sabetodo.com/contenidos/EypkEyFEkCTkICWak.php>

V Zon, María Rosa, consultora, “*Sistemas de gestión de calidad*”. Archivo: Calidad. jpglthumb1. Recuperado de [http://www.es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gest% C3n_de_la calidad](http://www.es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gest%C3n_de_la_calidad).

Instituto Colombiano de Normalización y Certificación, sistemas de gestión de calidad, fundamentos y vocabulario. NTC-ISO-9000. Bogotá DC: *02 principios de gestión de la calidad*. El instituto 2005, 38p.

Jorge Enrique Rivera Márquez, Artículo Educativo/ Implementando el Sistema de Gestión de Calidad en los colegios. Eleducador.com

Organización Internacional para la Estandarización (ISO), (2010) “*Estructura norma ISO 9001-2008*”. Recuperado de http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001

Acevedo, Julián Roberto, (2009) *Guía Práctica para la implementación de un Sistema de Calidad en PYMES*

Instituto Colombiano de Normas Técnicas: ICONTEC, “*Definiciones*”. Recuperado en.
<http://www.icontec.org.co/certificación.asp>

Fernández, Alfonso, *Manual de procedimientos de un sistema de calidad, ISO 9001-2000*

Anexos

Anexo 1.

DOFA AÑO 2013 DEL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA

LISTA DE AMENAZAS Y OPORTUNIDADES

Amenazas	Amenazas	Oportunidades	Oportunidades
1. Ser menos competitivos con las instituciones que están certificadas con un sistema de gestión de calidad	6. Problemas de basuras y presencia de animales en el parque y compartir el espacio público con personas ajenas a la institución genera problemas de inseguridad y ventas ambulantes	1. Proceso de implementación del Sistema de Gestión de calidad	6. Servicio educativo de calidad a estudiantes de convenio
2. Terminación de convenios	7. El nivel socio económico de los padres de familia donde está ubicada la institución es bajo	2. Campañas sobre comportamiento social juvenil y sensibilización familiar	7. Capacitación docente
3. Presencia de bares y discotecas cercanas al colegio	8. Cambio de personal que labora en el colegio	3. Convenio con otras instituciones. INCCA, ECCI	8. Apoyo de la junta de acción comunal en actividades de la institución
4. Poca asertividad de padres de familia, lo que impide seguir el conducto regular	9. Políticas distritales de educación	4. Resultados obtenidos en las pruebas saber	9. Ubicación geográfica de la institución
5. Escases de predios para la ampliación de la planta física	10. Traslado de estudiantes de una sede a otra para el desarrollo de las clases	5. Visualización de la institución frente a la comunidad	10. Ampliación de cupos para estudiantes del sector privado

LISTA DE DEBILIDADES Y FORTALEZAS

Debilidades	Debilidades	Fortalezas	Fortalezas
1. Carecer de la implementación de un SGC que garantice una prestación de servicio de educación de calidad.	6. Poca participación de los padres de familia en el proceso educativo de sus hijos	1.Resultados obtenidos en las pruebas estandarizadas	6. Procesos convivenciales.
2. Falta de espacios físicos para la recreación e Infraestructura de las aulas de clase	7. Distancia entre cada una de las sedes del colegio, que dificulta el desplazamiento de los estudiantes	2.Articulación con la educación Superior y Educación Media técnica Escuela de talento Proyecto NEE	7. Cumplimiento de compromisos por parte de la gestión administrativa.
3. Tarifa cancelada por estudiante por parte de la SED	8. Permisos y medios internos de comunicación	3.Sistema de evaluación	8.Buen trato de las directivas al personal del colegio Personal calificado
4. La cantidad de estudiantes por aula de clase es elevado	9. Control de horarios para la atención de padres	4.Políticas y procesos pedagógicos definidos	9. Talleres de padres de familia.
5. Pocos estudiantes de la institución pertenecen al sector privado	10. Salario por escalafón Docente	5. Implementación de ACES y escuelas de talento.	10.Salidas pedagógicas

Anexo 2. Autoevaluación



MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL Reporte de Autoevaluación

Datos del Establecimiento

Código del establecimiento
311001090793
Página Web
www.centroedulombardia.com/cms

Departamento
Bogotá D.C

Nombre del rector
FLOR DE SANTIESTEBAN

Teléfono
6892766

Nombre del PEI

DESARROLLO DEL SER A TRAVÉS DEL CONOCIMIENTO, EL PENSAMIENTO CRÍTICO, LA CREATIVIDAD Y LA SENSIBILIDAD

Fecha en la que inició labores por primera vez
01/02/1993

Nombre

CENT EDUC LOMBARDIA

Correo electrónico

centroedulombardia@yahoo.es

Municipio

BOGOTÁ

Cedula

24468519

Fax

6905449

Fecha de Inscripción del PEI

24/09/1997

Jornada

Completa

Sedes

Dirección	Localidad/Comuna/Vereda	Titularidad	Sector	Departamento	Municipio
CALLE 143 No 110-08	SUBA	PROPIO	URBANO	Bogotá D.C	BOGOTÁ
CARRERA 109 No143-19/21	SUBA	PROPIO	URBANO	Bogotá D.C	BOGOTÁ
CARRERA 109B No 143-15	SUBA	ARRIENDO	URBANO	Bogotá D.C	BOGOTÁ
CRA 152B No114B-78	SUBA	PROPIO	URBANO	Bogotá D.C	BOGOTÁ

Autoevaluación

Régimen

Libertad Regulada

Puntaje en recursos

87

Fecha Ingreso

30/09/2012

Tipo Autoevaluación:

Autoevaluación para estudiantes en edad regular

Motivo

Puntaje

Puntaje en procesos

154

Fecha Modificación

04/10/2012

Características de la oferta educativa

Género de la población atendida

mixto

Calendario Académico

a

Intensidad horaria anual preescolar

1400

Intensidad horaria anual Básica Primaria

1800

Intensidad horaria anual Básica Secundaria

1800

Intensidad horaria anual Media

1800

Régimen en que actualmente se clasifica para el cobro de tarifas:

Libertad Regulada

Respecto a la enseñanza de una segunda lengua, el establecimiento educativo puede clasificarse

intensificación

como:

¿Tiene el establecimiento suscrito en esta vigencia un contrato con la secretaría de educación?

si

Si la respuesta es si, ¿De qué tipo?

prestacion

¿Hace el establecimiento parte de la lista de elegibles del Banco de Oferentes de la entidad territorial?

si

Licencia de Funcionamiento, cantidad total de estudiantes matriculados, cupos adicionales que ofrece por nivel

Grados Ofrecidos	Nº Resol	Fecha	No. Grupos	No. Estudiantes pagados por la secretaría	No. Estudiantes pagados por las familias	Total Estudiantes Matriculados	Cantidad de estudiantes adicionales que se podrían atender
Prejardín	110218	09/09/2011	1	0	9	9	15
Jardín	110218	09/09/2011	1	0	10	10	25
Transición	110218	09/09/2011	2	36	23	59	31
1	110218	09/09/2011	2	65	5	70	34
2	110218	09/09/2011	2	66	1	67	8
3	110218	09/09/2011	2	67	3	70	5
4	110218	09/09/2011	2	88	2	90	5
5	110218	09/09/2011	2	95	0	95	5
6	110218	09/09/2011	2	90	0	90	5
7	110218	09/09/2011	2	92	0	92	5
8	110218	09/09/2011	2	70	10	80	8

		2011							
9	110218	09/09/ 2011	2	72	8	80	10		
10	110218	09/09/ 2011	1	51	0	51	0		
11	110218	09/09/ 2011	1	37	3	40	3		

Matrícula Total	903
Matrícula Contratada con la Secretaría	829
Primer Grado Ofrecido	Prejardín
Tiene Licencia para todos los grados	Si

Información de planta física y dotación

Áreas generales de la institución educativa.

Área	Metros Cuadrados
Área total del lote	438
Área total construida	1.830
Área construida en primeros pisos	438
Área total de aulas de preescolar	300
Área total de aulas de básica y media	740
Área construida en zonas de recreación	4.800
Área libre	0

Cantidad y tipo de espacios pedagógicos propios y en convenio

Espacio	Tipo	Entidad	Télefono
Biblioteca general	propio		
Biblioteca infantil	propio		
Aulas de tecnología - informática	propio		
Sala de audiovisuales	propio		
Aula múltiple	no tiene		
Laboratorio integrado	propio		
Laboratorio de ciencias	no tiene		
Laboratorio de biología	no tiene		
Laboratorio de física	no tiene		
Ludoteca	propio		
Auditorio / teatro	no tiene		

Cantidad total de unidades de sanitario (tanques, fluxómetros) para uso de los estudiantes	45
Cantidad total de lavamanos para uso de los estudiantes	45
Cantidad de libros que tiene la biblioteca.	6200
Cantidad de computadores para uso administrativo	8
Cantidad de computadores para uso académico	45
Cantidad de computadores con conexión a Internet para uso administrativo	8
Cantidad de computadores con conexión a Internet para uso académico	45
Tiene software legal de ofimática disponible para uso de los estudiantes	si
Tiene software legal de consulta disponible para uso de los estudiantes	si
Tiene software legal de trabajo colaborativo disponible para uso de los estudiantes	si

Información de recursos humanos

Cantidad de personal directivo que trabaja en el establecimiento en la jornada

Directivo docente	Tiempo completo	Medio tiempo
Rector	1	0
Vicerrector	1	0
Coordinadores	3	0
Secretario académico	2	0

Cantidad total de docentes que trabaja en el establecimiento en la jornada evaluada.

Nivel	N° Docentes			Promedio por semana de todos los docentes por hora cátedra contratados
	Personas Tiempo Completo	Personas Medio Tiempo	Personas Hora Cátedra	
Preescolar	3	0	0	0
Básica primaria	14	0	0	0
Básica secundaria	11	0	0	0
Media	3	4	0	0

Cantidad total personal de apoyo que trabaja en el establecimiento en la jornada evaluada

Personal de apoyo (cargo)	N° Personal de apoyo			Total de horas de personal de apoyo contratadas a la semana
	Personas Tiempo Completo	Personas Medio Tiempo	Personas Hora Cátedra	
PSICOLOGOS Y ORIENTADORES	1	1	0	0

BIBLIOTECARIO	1	0	0	0
ASESOR PEDAGOGICO	0	0	1	4
ENFERMERA	0	0	1	10
FONOAUDILOGA	0	0	1	8
AUXILIAR PREESCOLAR Y PRIMARIA	0	0	8	32

Cantidad de personal administrativo que trabaja en el establecimiento en la jornada evaluada

Personal administrativo (cargo)	N° Personal administrativo			Total de horas de personal administrativo contratadas a la semana
	Personas Tiempo Completo	Personas Medio Tiempo	Personas Hora Cátedra	
SECRETARIA	1	0	0	0
GERENTE ADMINISTRATIVA	1	0	0	0
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	0	0	0
CONTADOR	1	0	0	0

Cantidad de personal servicios generales que trabaja en el establecimiento en la jornada evaluada

Personal de servicios generales (cargo)	N° Personal de servicios generales			Total de horas de personal de servicios generales contratadas a la semana
	Personas Tiempo Completo	Personas Medio Tiempo	Personas Hora Cátedra	
SERVICIOS GENERALES	5	1	0	0
CONSERJE	0	1	0	0
MENSAJERO	0	1	0	0

¿Ha aplicado el colegio un sistema o modelo de gestión de calidad?

proceso

Formulario 1A

EVALUACIÓN DE RECURSOS

1. ¿Ofrece el establecimiento distintos niveles?
Al menos un grado de Preescolar, básica y media 3 puntos
2. Tiene jornada única 5 puntos
Si
3. Horas efectivas por nivel educativo al año
Todos los niveles ofrecidos cumplen el número de horas 5 puntos
4. La relación de estudiantes por docente equivalente a tiempo completo es de
Entre 20 y 29 5 puntos
5. La relación de estudiantes por personal de apoyo equivalente a tiempo completo es de
Entre 349 y 200 2 puntos
6. La relación de estudiantes por personal administrativo equivalente a tiempo completo es de
Entre 250 y 120 1 puntos
7. La relación de estudiantes por personal de servicios generales equivalente a tiempo completo es de
Menos de 160 estudiantes 2 puntos
8. Años promedio de formación superior de los docentes
Entre 4 y 5 años 7 puntos
9. El personal del establecimiento cuenta con afiliación a Seguridad Social Integral
Tiene 3 puntos
10. La relación de metros cuadrados construidos por estudiante es de
Entre 2 y 3 2 puntos
11. La relación de metros cuadrados de áreas recreativas y zonas libres por estudiante es de
Más de 5.01 6 puntos
12. Proporción de aulas con ventilación, iluminación y dotación adecuada
El 100% 6 puntos
13. El número de estudiantes por sanitario a su servicio es de
Menos de 21 estudiantes 3 puntos
14. El número de estudiantes por lavamanos a su servicio es de
Menos de 21 estudiantes 3 puntos
15. Cuenta con sala de profesores adecuada
Si 2 puntos
16. El establecimiento cuenta con un espacio para primeros auxilios (enfermería)
Tipo A 1 puntos
17. El establecimiento cuenta con sala de audiovisuales
Tipo B 2 puntos
18. Aulas especializadas (diferentes a laboratorio, biblioteca o de audiovisuales)
Cuatro o más aulas 5 puntos
19. Si el establecimiento ofrece preescolar, ésta área está separada de los demás niveles
No 0 puntos
20. Tipo de biblioteca que posee el establecimiento
Mixta más computadores con biblioteca virtual 5 puntos
21. El número de libros por alumno es de
De 7 a 9 3 puntos
22. Cuenta el establecimiento con dotación adecuada de materiales educativos en las siguientes áreas
- 22a. Material para ciencias naturales
Si 1 puntos
- 22b. Material para ciencias sociales y educación religiosa
Si 1 puntos
- 22c. Implementos de educación física
Si 1 puntos
- 22d. Material para enseñanza de matemáticas
Si 1 puntos
- 22e. Material para enseñanza de castellano

Anexo 3.

Plan de Implementación

ALCANCE:	<i>PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS NIVELES DE PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA Y MEDIA ACADÉMICA</i>
-----------------	---

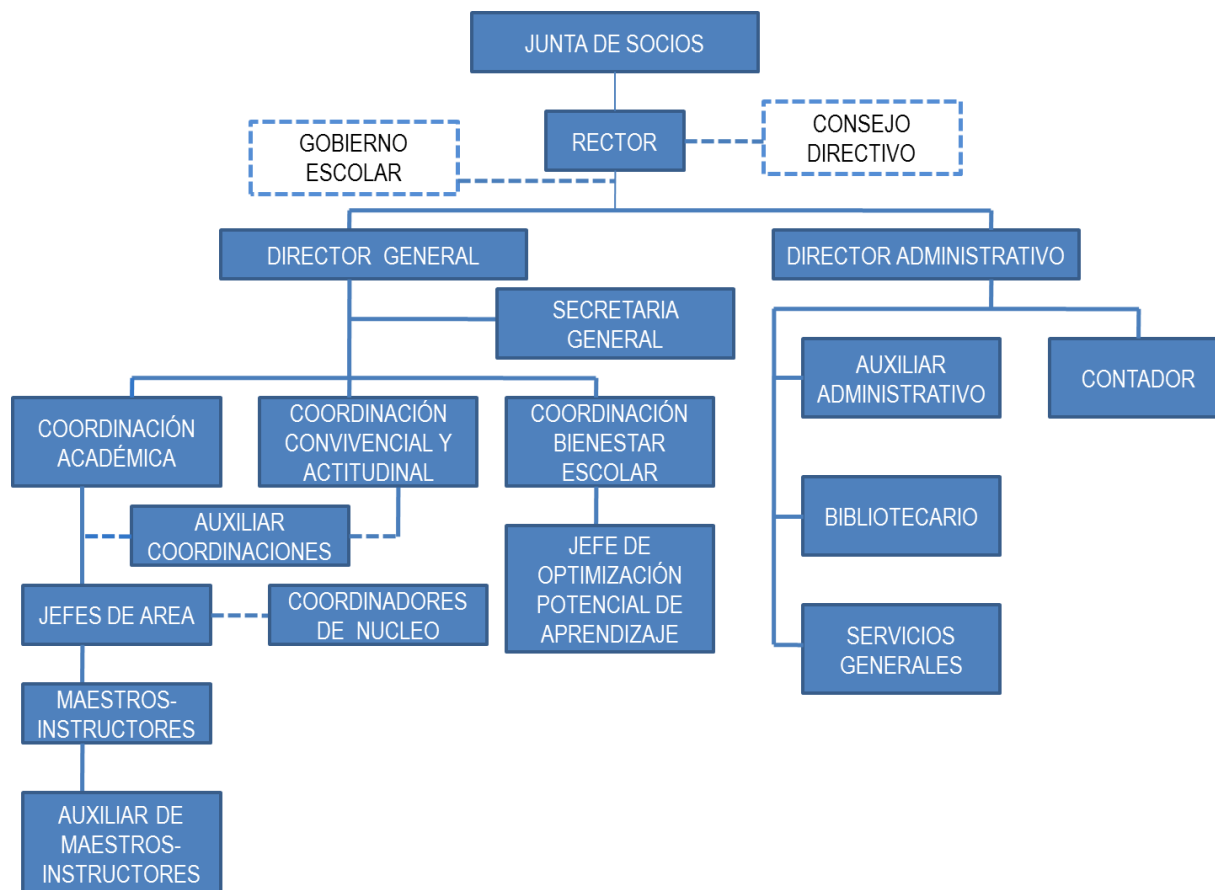
EXCLUSIONES:	<i>NUMERAL 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</i>
---------------------	--

N°	TEMA A TRATAR	COMPROMISOS ISO 9001	RESPONSABLE	2013						
				MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	
1	ACTIVIDADES GENERALES	DIAGNÓSTICO	CONSULTOR	X						
2		SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	CONSULTOR	X			X			
3	CAPITULO 4, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	4.1. - 8.2.3 REQUISITOS GENERALES	DIRECCION DE CALIDAD	X						
4		CARACTERIZACIONES DE CADA PROCESO	COMITÉ DE CALIDAD	X						
5		4.2.2. MANUAL DE CALIDAD	DIRECTOR DE CALIDAD	X						
6		4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS	DIRECTOR DE CALIDAD	X	X					
7		4.2.4. CONTROL DE REGISTROS	DIRECTOR DE CALIDAD, TECNOLOGIA	X	X					
8		POLITICAS DE SEGURIDAD	TECNOLOGIA	X	X					
9		CAPITULO 5. RESPONSABILIDAD POR LA DIRECCIÓN	5.3. POLÍTICA DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	X					
10			MISION Y VISION	COMITÉ DE CALIDAD	X					
11	5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD		COMITÉ DE CALIDAD	X						
12	PLANEACION ESTRATEGICA		COMITÉ DE CALIDAD	X						
13	5.5.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD		COMITÉ DE CALIDAD	X						
14	MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO		DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	X	X					
15	5.5.2. NOMBRAR REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		COMITÉ DIRECTIVO	X						
16	CONFORMACION DEL COMITÉ DE CALIDAD		COMITÉ DIRECTIVO							
17	5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		COMITÉ DE CALIDAD						X	

18	CAPÍTULO 6. GESTIÓN DE RECURSOS	6.2. ACTUALIZAR LAS HOJAS DE VIDA	DIRECCIÒN ADMINISTRATIVA	X	X				
19		PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO	DIRECCIÒN ADMINISTRATIVA	X	X				
20		PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIONES	DIRECCIÒN ADMINISTRATIVA	X	X				
21		6.3. INFRAESTRUCTURA	DIRECCIÒN ADMINISTRATIVA		X	X			
22		6.4. AMBIENTE DE TRABAJO	DIRECCIÒN ADMINISTRATIVA			X	X		
23	CAPÍTULO 7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	7.1. - 7.5.1. - 7.5.4. - 7.3 PLANIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	COORDINACION ACADEMICA	X	X	X			
24		7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	COORDINACION ACADEMICA	X	X	X			
25		7.4 COMPRAS	DIRECCIÒN ADMINISTRATIVA			X	X		
26		PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN EVALUACIÓN Y RE-EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	DIRECCIÒN ADMINISTRATIVA			X	X		
27		PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	DIRECCIÒN ADMINISTRATIVA			X	X		
28		7.5.2 VALIDACION DE LOS PROCESOS	COORDINACION ACADEMICA				X		
29		7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	COORDINACION ACADEMICA				X	X	
30		7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE Y PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO	DIRECCIÒN ADMINISTRATIVA				X		
31	CAPITULO 8. MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	DIRECCIÒN ADMINISTRATIVA				X		
32		8.2.2. AUDITORÍA INTERNA	COMITÉ DE CALIDAD					X	
33		PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	DIRECTOR DE CALIDAD					X	
34		PROGRAMACION DE AUDITORIAS INTERNAS	EQUIPO AUDITOR					X	
35		8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	COORDINACION ACADEMICA	X	X	X	X		
36		8.4. ANÁLISIS DE DATOS	COMITÉ DE CALIDAD				X		
37		8.5. ACCIONES CORRECTIVAS, Y PREVENTIVAS	DIRECCION DE CALIDAD	X	X	X	X		
38	REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	PREAUDITORIA	CONSULTOR						X
39		Acompañamiento cierre de hallazgos auditoría de certificación	CONSULTOR						X

Programado: X Ejecutado: 

Anexo 4. Organigrama



Anexo 5. Carta de Asignación de Director de Calidad



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
 SED No. 6838 Resolución de Aprobación No. 110218 del 09 de Septiembre de 2011 para
 Preescolar, Básica y Media Técnica NIT 830057.309-7
COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA
 Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General Código: PGG F02

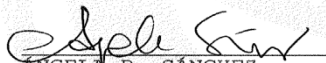
Bogotá, Enero 15 de 2014

Nosotros el Comité directivo del Centro educativo Lombardía, designamos a **JUAN PABLO SANTIESTEBAN QUINTERO** como DIRECTOR DE CALIDAD para que independientemente de otras responsabilidades tenga la responsabilidad y autoridad para:


- a) Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).
- b) Dar cumplimiento a las directrices institucionales y del SGC.
- c) Garantizar el bienestar y satisfacción de la comunidad educativa atendiendo a las quejas y reclamos.
- d) Custodiar los procedimientos, formatos y demás documentos pertenecientes al SGC.
- e) Realizar auditorías periódicas, análisis y planes de mejoramiento continuo a los diferentes procesos del SGC.
- f) Medición y análisis del SGC.

NOTA La responsabilidad del Director de Calidad puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.


En constancia firman:


 ANGELA P. SÁNCHEZ.


 RICARDO QUINTERO A.


CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
COORDINACIÓN DE CONVIVENCIA

 JAVIER PUENTES BLANCO


 JULIANA SANTIESTEBAN Q.

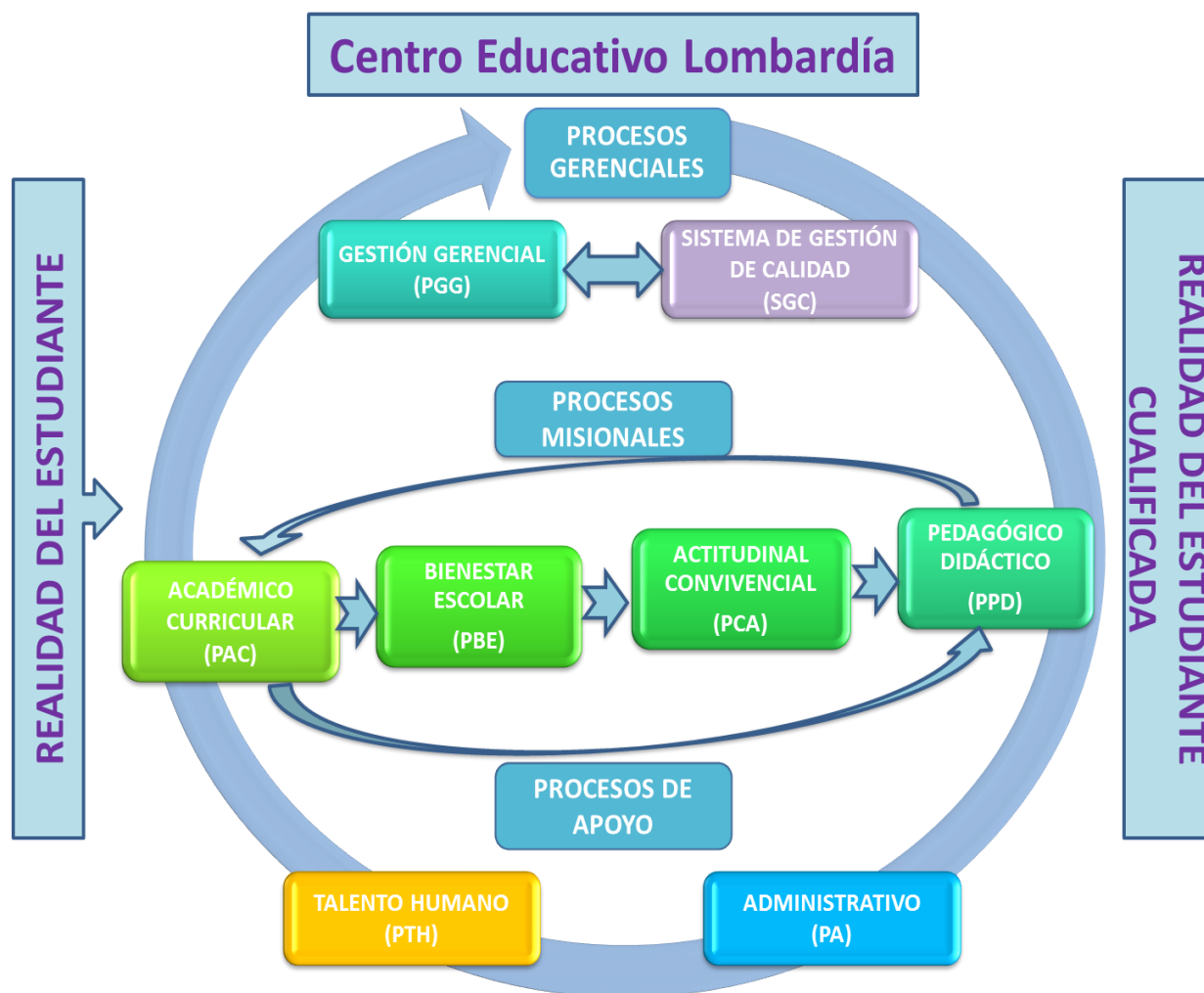
En aceptación firma:


 JUAN P. SANTIESTEBAN Q.
 C.C. 00019408

Anexo 6.
Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad

DIRECTRIZ DE OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD				
Elementos de la Política de Calidad	Objetivos	Indicadores	META	Proceso Relacionado
El Centro Educativo Lombardía garantiza que todos los actos educativos cualifiquen asertivamente al estudiante en el desarrollo de su potencial de aprehendizaje y la formación del talento	Construir afectivamente valores y principios de responsabilidad y auto exigencia mediante procesos de apropiación autónoma del aprehendizaje.	Desempeño de convivencia escolar.	85%	Proceso Convivencial Actitudinal
		Desempeño académico escolar.	70%	Proceso Académico Curricular, Proceso Pedagógico Didáctico
		Observación de sesión	80%	Proceso Pedagógico Didáctico
		Comportamiento de los casos atendidos por orientación escolar.	55%	Proceso Bienestar Escolar
Orientado por un equipo de maestros-instructores expertos en educación y desarrollo humano	Fomentar progresivamente un campo de alto rendimiento para maestros-instructores a través de sus procesos de selección, capacitación, inducción, retroalimentación y evaluación.	Eficacia de la capacitación institucional.	90%	Proceso Talento Humano
Asegurando una infraestructura adecuada, Recursos necesarios	Gestionar eficientemente los recursos físicos y humanos necesarios para la prestación del servicio educativo manteniendo de manera óptima las condiciones de las instalaciones, locaciones y equipos	Evaluación de Proveedores	90%	Proceso Administrativo, Proceso Gestión Gerencial, Proceso Talento Humano
		Desempeño del personal	85%	
la retroalimentación con la comunidad educativa y la permanente búsqueda del mejoramiento continuo del servicio educativo por medio del sistema de gestión de calidad	Fomentar meta-afectivamente el ejercicio y apropiación del sistema de gestión de calidad en la cotidianidad de la comunidad educativa Lombardista	Evaluación Institucional	80%	Sistema Gestión de Calidad, Proceso Gestión Gerencial, Proceso Bienestar Escolar
		Satisfacción del servicio a la comunidad educativa	80%	Sistema Gestión de Calidad,, Proceso Bienestar Escolar
		Quejas, reclamos	90%	Proceso Bienestar Escolar, Proceso Gestión Gerencial,
		Indicador de Indicadores	80%	Gestión Gerencial

Anexo 7.
Mapa de Procesos



Anexo 8. Caracterizaciones



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales CARACTERIZACIÓN PROCESO GESTIÓN GERENCIAL

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General PGG D02

PROPÓSITO DEL PROCESO	Implementar, revisar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, en función de la misión institucional, el mejoramiento continuo y la satisfacción de la Comunidad Educativa del Centro Educativo Lombardía
ALCANCE DEL PROCESO	Desde la identificación de la necesidad de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, hasta la toma de acciones que garanticen el Mejoramiento Continuo Institucional
RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección General

Abreviaturas:

PGG Proceso Gestión Gerencial **SGC** Sistema de Gestión de calidad **PAC** Proceso Académico curricular **PBE** Proceso Bienestar Escolar
PCA Proceso Convivial Actitudinal **PPD** Proceso Pedagógico Didáctico **PA** Proceso Administrativo **PTH** Proceso Talento Humano

Proveedor Entradas	PH VA	Actividades y subprocesos	Beneficiario Salidas
TODOS LOS PROCESOS Control de documentos y registros.	P	Controlar los documentos y registros del SGC a través del Procedimiento de control de documentos y registros	TODOS LOS PROCESOS Documentos controlados, listado maestro de documentos y registros
TODOS LOS PROCESOS. Control del servicio no conforme	VA	Tratamiento del servicio educativo no conforme por medio del procedimiento	TODOS LOS PROCESOS Mejoramiento continuo de SGC
TODOS LOS PROCESOS Acciones correctivas y preventivas	VA	Definir acciones correctivas y preventivas a través del cumplimiento del procedimiento	TODOS LOS PROCESOS. Mejoramiento continuo del SGC
TODOS LOS PROCESOS Auditorías internas y mejora continua.	VA	Desempeño de los procesos, a través de la realización de las auditorías internas	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Informe para la revisión gerencial
SISTEMA DE CALIDAD Manual de calidad.	PH	Garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y su aplicación y cumplimiento en la institución.	SISTEMA DE CALIDAD Cumplimiento de SGC
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO SISTEMA DE CALIDAD Evaluar la satisfacción a padres y estudiantes, quejas y reclamos	V	criterios para evaluar la satisfacción de estudiantes y padres, a través de la evaluación institucional incluida sus quejas	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO SISTEMA DE CALIDAD Mejoramiento continuo del sistema de calidad.

DOCUMENTOS	REGISTROS
Manual de Calidad Modelo Pedagógico Proyecto Educativo Institucional. Manual y Pactos de convivencia Malla Curricular	Tratamiento de Servicio no Conforme Acción Preventiva y Correctiva Encuesta de Satisfacción del Servicio Evaluación Institucional Registros de todos los procesos Cronograma de Auditorías Internas y Externas

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS ISO 9001
Talento Humano: Auditores Internos, Líderes de Procesos, Maestros Instructores Tecnológicos: Hardware, Software, Infraestructura Física Información: Bases de Datos, Información Primaria Recursos Financieros Presupuesto para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de Calidad	Ley general de educación 115 de 1194, Decreto 1860 de 1994, decreto 1290 de 2009, estándares curriculares,	Capitulo 4 y capitulo 8

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROCESO

Se verifica los avances de los procesos en sesiones de rendición de cuentas en donde los jefes de cada proceso evidencian los avances sobre las metas y se establecen el alcance sobre los indicadores de calidad al cierre de cada periodo académico.

MEDICIÓN DEL PROCESO DE INDICADORES

El conjunto de los indicadores de cada proceso evidencia el avance sobre la implementación y ejecución de la política institucional de calidad.

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	_____ Dirección General	15-03-2013



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
CARACTERIZACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General SGC D01

PROPÓSITO DEL PROCESO	Implementar, revisar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad, en función de la misión institucional, el mejoramiento continuo y la satisfacción de la Comunidad Educativa del Centro Educativo Lombardía
ALCANCE DEL PROCESO	Desde la identificación de la necesidad de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, hasta la toma de acciones que garanticen el Mejoramiento Continuo Institucional
RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección General

Abreviaturas:

PGG Proceso Gestión Gerencial **SGC** Sistema de Gestión de calidad **PAC** Proceso Académico curricular **PBE** Proceso Bienestar Escolar
PCA Proceso Convivial Actitudinal **PPD** Proceso Pedagógico Didáctico **PA** Proceso Administrativo **PTH** Proceso Talento Humano

Proveedor Entradas	PH VA	Actividades y subprocesos	Beneficiario Salidas
TODOS LOS PROCESOS Control de documentos y registros.	P	Controlar los documentos y registros del SGC a través del Procedimiento de control de documentos y registros	TODOS LOS PROCESOS Documentos controlados, listado maestro de documentos y registros
TODOS LOS PROCESOS. Control del servicio no conforme	VA	Tratamiento del servicio educativo no conforme por medio del procedimiento	TODOS LOS PROCESOS Mejoramiento continuo de SGC
TODOS LOS PROCESOS Acciones correctivas y preventivas	VA	Definir acciones correctivas y preventivas a través del cumplimiento del procedimiento	TODOS LOS PROCESOS. Mejoramiento continuo del SGC
TODOS LOS PROCESOS Auditorías internas y mejora continua.	VA	Desempeño de los procesos, a través de la realización de las auditorías internas	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Informe para la revisión gerencial
SISTEMA DE CALIDAD Manual de calidad.	PH	Garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y su aplicación y cumplimiento en la institución.	SISTEMA DE CALIDAD Cumplimiento de SGC
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO SISTEMA DE CALIDAD Evaluar la satisfacción a padres y estudiantes, quejas y reclamos	V	criterios para evaluar la satisfacción de estudiantes y padres, a través de la evaluación institucional incluida sus quejas	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO SISTEMA DE CALIDAD Mejoramiento continuo del sistema de calidad.

DOCUMENTOS	REGISTROS
Manual de Calidad Modelo Pedagógico Proyecto Educativo Institucional. Manual y Pactos de convivencia Malla Curricular	Tratamiento de Servicio no Conforme Acción Preventiva y Correctiva Encuesta de Satisfacción del Servicio Evaluación Institucional Registros de todos los procesos Cronograma de Auditorías Internas y Externas

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS ISO 9001
Talento Humano: Auditores Internos Líderes de Procesos Maestros Instructores Tecnológicos: Hardware Software Infraestructura Física Información: Bases de Datos Información Primaria Recursos Financieros Presupuesto para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de Calidad	Ley general de educación 115 de 1194, Decreto 1860 de 1994, decreto 1290 de 2009, estándares curriculares,	Capítulo 4 y capítulo 8

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROCESO

Se verifica los avances de los procesos en sesiones de rendición de cuentas en donde los jefes de cada proceso evidencian los avances sobre las metas y se establecen el alcance sobre los indicadores de calidad al cierre de cada periodo académico.

MEDICIÓN DEL PROCESO DE INDICADORES

El conjunto de los indicadores de cada proceso evidencia el avance sobre la implementación y ejecución de la política institucional de calidad.

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	_____ Dirección General	15-03-2013



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
CARACTERIZACIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General PA D01

PROPÓSITO DEL PROCESO	Diseñar eficientemente procesos administrativos para el buen funcionamiento de la institución, garantizando el bienestar de toda la comunidad educativa; de igual forma controlar todo el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los estudiantes, así como el mantenimiento, el aseo y las compras de los productos y servicios que afecten la calidad del servicio educativo.
ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso inicia con el proceso de inscripción, admisión y matrícula de los estudiantes, la planeación del mantenimiento y aseo de las instalaciones y las compras de productos y servicios que afectan la calidad del servicio educativo.
RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección Administrativa

Abreviaturas:

PGG Proceso Gestión gerencial **SGC** Sistema de gestión de calidad **PAC** Proceso Académico curricular **PBE** Proceso Bienestar Escolar
PCA Proceso Conviencial Actitudinal **PPD** Proceso Pedagógico Didáctico **PA** Proceso Administrativo **PTH** Proceso Talento Humano

PROVEEDOR Y ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES Y SUBPROCESOS	BENEFICIARIOS Y SALIDAS
PGG: PEI, Direccionamiento Estratégico, modelo pedagógico, manual y pactos de convivencia, cronograma de actividades, plan de estudios, evaluación institucional, Organigrama, legislación vigente. Indicadores de Calidad.	P	Planeación y puesta en marcha del direccionamiento estratégico y las actividades propias de la gestión administrativa	PGG: Informe de resultados de la gestión administrativa
PGG: Acciones de mejora	H	Realizar plan de mejora	Prestadores del Servicio: Plan de mejora
SGC: Programa de implementación de SGC, Indicadores de calidad, Procedimiento de servicio no conforme, Procedimiento de acciones preventivas y correctivas, Procedimiento de control de documentos y registros, Procedimiento para auditorías internas y externas,	H A	Identificación y tratamiento de acciones de mejoras de servicio no conforme, diligenciamiento de las mismas, Diseño y seguimiento a los documentos y registros.	SGC: Documentos y Procedimientos de Gestión administrativa, Admisiones, Infraestructura,, Compras, formatos Diseñados Plan de mejoramiento Acciones correctivas, preventivas Control de versiones de formatos, documentos y registros.
SGC Formatos y documentos aprobados y controlados	H	Entrega de formatos y documentos para el desarrollo y registro del proceso	Prestadores del Servicio: Formatos y documentos para el desarrollo y registro del proceso

		administrativo	administrativo
PAC, PCA: Solicitud de Asignación y distribución de Infraestructura, Instrumentos de gestión y seguimiento escolar, elementos e insumos.	H V	Distribución y asignación de infraestructura elementos e insumos	Comunidad Educativa, Prestadores y Usuarios del servicio: Infraestructura, Instrumentos de gestión y seguimiento escolar, elementos e insumos
PBE: Resultados de admisión de estudiantes Listado de estudiantes con concepto de NEE, Planilla actualizada de servicio social.	V	Verificar Matricula de estudiantes admitidos y asignación de curso para estudiantes regulares y con NEE.	PBE: Procedimiento de admisiones Planilla de actualizada de servicio social obligatorio
PA, USUARIOS DEL SERVICIO: Admisiones y matriculas Necesidades de mantenimiento y aseo de la planta física Necesidades de compra de productos y servicios propias del servicio educativo	P P P	Requisitos de inscripción, admisión y matricula de estudiantes nuevos, según el procedimiento de admisiones. Planear, organizar y controlar todas las actividades de mantenimiento, orden y aseo de la planta física Seleccionar y evaluar a los proveedores que afectan la calidad del servicio educativo.	USUARIOS DEL SERVICIO.: Estudiantes matriculados, Garantizar el mantenimiento, buen funcionamiento y aseo de las instalaciones de la institución, con el fin de prestar el servicio educativo en óptimas condiciones, Compra de productos y servicios PAC, PCA: Listados de estudiantes matriculados por cursos, Sistema de Gestión Educativa, Recursos, Elementos didácticos disponibles. Infraestructura, Instrumentos de gestión y seguimiento escolar, elementos e insumos
PA: Control de ingresos y gastos	H V	Registro y control de Ingresos y gastos, de acuerdo al presupuesto anual, para la generación de los informes contables.	PA: Información contable, para el análisis financiero y toma de decisiones
PTH: Personal con perfiles, de cargo, responsabilidades y funciones establecidas	H V	Ejecución de actividades de tipo administrativo. Acompañamiento al personal en el desarrollo de sus funciones. Verificar el cumplimiento de las mismas.	Comunidad Educativa: Funcionamiento eficiente del proceso administrativo.
PTH: Personal formado y competente	H	Capacitación del personal administrativo	Comunidad Educativa: Mejoramiento de la prestación servicio educativo

DOCUMENTOS	REGISTROS
<p>P.E.I., manual de convivencia</p> <p>Organigrama</p> <p>Cronograma de actividades escolares.</p> <p>Procedimiento de admisiones y matriculas,</p> <p>Procedimiento de compras</p>	<p>Listado de proveedores, selección y evaluación de proveedores, auditorias a proveedores, formato de aseo, formato de mantenimiento, formato orden de compra,</p>

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS ISO 9001
<p>HUMANO: Docentes, estudiantes, padres de familia.</p> <p>INFRAESTRUCTURA: fotocopias, computadores, hojas, aulas, video vean.</p>	<p>Constitución Política,</p> <p>Ley 115 de 1994, Estándares de educación, Decreto 1860 de 1994</p>	<p>7.4 Compras, 6.3 infraestructura, 6.4 ambiente de trabajo, 7.5.4 propiedad del cliente. 7.5.5 preservación del producto, 7.5.3 identificación y trazabilidad</p>

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROCESO
<p>Verificación y seguimiento de la inscripción, admisión y matrícula proyectada por curso; seguimiento continuo del aseo y mantenimiento de las instalaciones de la institución a través de procesos de verificación preventiva constante de los equipos e infraestructura, control y seguimiento de los ingresos y gastos, así como las compras.</p>
MEDICIÓN DEL PROCESO DE INDICADORES
<p>Evaluación de proveedores</p>

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	<hr/> Dirección General	15-03-2013



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
CARACTERIZACIÓN PROCESO ACADÉMICO CURRICULAR

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General Código: PAC D01

PROPÓSITO DEL PROCESO	Diseñar eficientemente procedimientos académicos curriculares para la acción pedagógica garantizando a los estudiantes el desarrollo de su potencial de aprendizaje y la educación de su talento
ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso inicia con el reconocimiento de los lineamientos legales, la inducción, la capacitación en el PEI y modelo pedagógico; finaliza con el diseño curricular y la construcción de planeación que permitan su desarrollo
RESPONSABLE DEL PROCESO	Coordinación Académica

Abreviaturas:

PGG Proceso Gestion gerencial **SGC** Sistema de gestión de calidad **PAC** Proceso Académico curricular **PBE** Proceso Bienestar Escolar

PCA Proceso Convivial Actitudinal **PPD** Proceso Pedagógico Didáctico **PA** Proceso Administrativo **PTH** Proceso Talento Humano

PROVEEDOR Y ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES Y SUBPROCESOS	BENEFICIARIOS Y SALIDAS
PGG: Ley 115, Decreto 1290 y 1860, PEI, Direccionamiento Estratégico, modelo pedagógico, manual y pactos de convivencia, cronograma de actividades, plan de estudios, evaluación institucional, Organigrama, legislación vigente. Proyecto de Optimización del Potencial de Aprendizaje	PH	Organización de los procedimientos y actividades Académico curriculares. Apropiación del cronograma anual. Organización de los equipos de maestros por Áreas. Asignación de jefaturas de Área. Asignación de carga horaria a los maestros. Organización del horario de clases según cursos establecidos. Inducciones a maestros instructores en consecuencia a la organización académico curricular.	PGG: Procedimientos y Actividades académicos curriculares, Inducción a maestros-instructores, Horario de Clases, Malla Curricular, Informes de Periodo, Informe Académico Institucional, Recomendaciones Académicas.
PGG Indicadores de Calidad, Programa de Implementación sistema SGC, Norma fundamental		Construcción de formatos y documentos requeridos para la actividad académica en concordancia con la norma fundamental e implementación del programa de gestión de calidad	PGG: , Medición del alcance de la meta de indicadores de calidad. SGC Formatos y documentos Diseñados

		Actualizar formatos y documentos según la necesidad y en concordancia con la norma fundamental e implementación del programa de gestión de calidad	
PGG: Lineamientos curriculares por núcleos de pensamiento, operaciones mentales e instrumentos de conocimiento, Instrucción de Ampliación, actualización y modificación del plan de estudios.	PH	Construcción de los Diseños curriculares en consecuencia al “INSTRUCTIVO DE DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR” y las condiciones de cualificación establecidas.	PGG: Malla curricular diseñada,
PGG: Malla curricular aprobada	H	Inducción a Maestros – Instructores Socialización del cronograma Anual, equipos de núcleo, área y proyectos transversales Horario general de Clases Capacitación sobre secuencia didáctica y recomendación a maestros para la construcción de planeaciones. Socialización de las mallas curriculares para la construcción de secuencias didácticas.	PPD: Inducción a maestros instructores. Malla curricular aprobada, Formato de planeación académica general y áreas técnicas Otros formatos PCA: Socialización de lineamientos Curriculares
PGG: instrucción de implementación de actividades complementarias de esfuerzo y superación.	A	Construcción de estrategias para la cualificación académica Operatividad de actividades para superación de dificultades académicas	PPD: Implementación de ACES Capacitaciones y acompañamiento a Maestros Estrategias didácticas
SGC: Informe de Auditorias Modificación de metas	A	Construir estrategias para el alcance de metas y cualificar los resultados de las acciones académicas	PPD: Estrategias académicas para la calidad
SGC: Procedimiento servicio no conforme, Procedimiento acciones preventivas, Procedimiento acciones correctiva, Procedimiento para control de documentos y registros, Procedimiento auditorías internas y externas	H V	Construcción de formatos y documentos requeridos para la actividad académica en concordancia con la norma fundamental. Actualizar formatos y documentos según la necesidad y en concordancia con la norma fundamental.	SGC: formatos y documentos diseñados
SGC: Formatos y documentos aprobados y controlados	H	Entrega de formatos y documentos para la actividad académica curricular	Maestros–Instructores Prestadores del servicio: formatos y documentos para la actividad académica curricular

PBE: Listado Estudiantes con concepto de NEE , Informe descriptivo estudiante	H	Reconocimiento de los estudiantes del proyecto. Socialización las mallas curriculares para la construcción de adaptaciones curriculares según el informe del estudiante.	PBE: Malla curricular aprobada Sugerencias para adaptación curricular
PBE: Adaptación Curricular para aprobación.	V	Revisión, verificación y aprobación de las adaptaciones curriculares de estudiantes del proyecto	PBE: Adaptaciones curriculares aprobadas
PBE: Implementación de las adaptaciones curriculares Estrategias para cualificar el proceso de enseñanza aprendizaje	V	Verificación de la ejecución de las adaptaciones curriculares de los estudiantes vinculados al proyecto	PBE: Estrategias de mejoramiento de las adaptaciones curriculares
PCA: Pautas y sugerencias para el desarrollo didáctico	H	Capacitación y socialización de estrategias, pautas y recomendaciones para el trabajo académico y pedagógico con estudiantes	PPD: Estrategias para las ejecuciones didácticas
PPD: planeaciones académicas generales y de áreas técnicas Formatos, documentos y registros en consecuencia a la acción pedagógica Planillas de notas en físico y sistema Actas de sesión	HV	Revisión, retroalimentación y aprobación de planeaciones de secuencias didácticas por área y grado Revisión del uso eficiente de formatos, documentos y registros Elaboración de informes de notas parciales y de periodo Elaboración de boletines de periodo.	PPD: Planeaciones académicas generales y de áreas técnicas aprobadas Retroalimentación y aprobación de formatos, documentos y registros. Informes de notas Boletines
PPD: Retroalimentación observaciones de clase, planeaciones, instrucción y conducción de Maestros Instructores	H	Se realiza proceso de retroalimentación a maestros instructores sobre dificultades y aciertos.	PPD: Retroalimentación de planeaciones de maestros instructores
PPD: Desempeños de estudiantes por área y grado Informes de Periodo Casos Remitidos por bajo rendimiento Académico	V	Tomar las evidencias empíricas de los desempeños académicos de los estudiantes con el fin de establecer acciones de mejora para el trabajo didáctico	PGG: Medición del alcance de la meta de indicadores de calidad. Informes de Periodo Informe Académico institucional Plan de cualificación Académica

PA: Elementos didácticos disponibles	V	Verificar el aprovechamiento de los elementos didácticos. Solicitud de elementos didácticos requeridos	PA: Solicitud de Asignación y distribución de Infraestructura, Instrumentos de gestión y seguimiento escolar, elementos e insumos.
PA: Listados de estudiantes matriculados por cursos, Sistema de Gestión Educativa, Recursos	PH	Toma de datos de estudiantes matriculados para organizaciones académicas Se incluyen condiciones académicas para el uso del sistema en la gestión académica Aprovechamiento de recursos	PPD Datos para la elaboración de planillas, Uso de sistema de gestión Educativa y otros recursos
PTH: Personal con perfiles, de cargo, responsabilidades y funciones establecidas,	PH	Asignar responsabilidades académicas a los maestros según la organización de los procedimiento Diseñar y ejecutar capacitación de tipo académico a maestros-Instructores	PPD: Maestros instructores con responsabilidades Académicas Capacitación a Maestros-Instructores

DOCUMENTOS	REGISTROS
Ley 115 Decreto 1860 y 1290 PEI Modelo educativo institucional Manual y Pactos de Convivencia Horario de clases Cronograma General Mallas Curriculares	Formato de planeación Académica general y de áreas técnicas Formato de revisión de sesión clase Demostración Formato de revisión planeación Adaptaciones curriculares Actas de sesión

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS ISO 9001
Humanos: Maestros instructores, aprehendientes y padres de familia Mentefactos y artefactos	Ley general de educación 115 de 1194, Decreto 1860 de 1994, decreto 1290 de 2009, estándares curriculares	7.3 Diseño y Desarrollo 7:5 Producción y prestación del servicio

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROCESO

Retroalimentación de las planeaciones, seguimiento de los desempeños académicos de los estudiantes por medio de informes de notas e implementación de estrategias para la cualificación académica y el alcance de las metas propuestas por el sistema de gestión de calidad.

MEDICIÓN DEL PROCESO DE INDICADORES

Desempeño académico

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	<hr/> Dirección General	15-03-2013



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
CARACTERIZACIÓN PROCESO BIENESTAR ESCOLAR

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General PBE D01

PROPÓSITO DEL PROCESO	Diseñar rigurosamente procesos de bienestar escolar con el ánimo de garantizar a la comunidad educativa estabilidad afectiva y emocional en cada uno de los contextos familiar, psicosocial y académico.
ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso inicia desde el ingreso de los estudiantes a la institución y culmina con la aprobación de los propósitos establecidos Para el estudiante en su formación escolar (grado undécimo).
RESPONSABLE DEL PROCESO	Orientador escolar

Abreviaturas:

PGG: Proceso Gestión gerencial **SGC:** Sistema de gestión de calidad **PAC** Proceso Académico curricular **PBE** Proceso Bienestar Escolar
PCA Proceso Convivial Actitudinal **PPD** Proceso Pedagógico Didáctico **PA** Proceso Administrativo **PTH** Proceso Talento Humano

PROVEEDOR Y ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES Y SUBPROCESOS	BENEFICIARIOS Y SALIDAS
PGG:: Ley 115 de 1994, Ley 1098 de 2006 Ley 1404 de 2010, Decreto 2082 de 1996, Resolución 2565 de 2003 – MEN, Norma fundamental, PEI, Modelo pedagógico, Política de calidad Manual y pactos de convivencia, Cronograma actividades, Evaluación institucional, Organigrama	P	Construir el procedimiento y las actividades de bienestar escolar en función del propósito establecido.	PGG: Procedimiento y actividades de bienestar escolar
PGG: Proyecto de optimización del potencial de Aprehendizaje, Lineamientos y actividades de bienestar escolar	P	Ejecutar el proceso de bienestar escolar	Usuarios y Prestadores del Servicio, Comunidad Educativa: Actividades de Bienestar escolar
PGG: Indicadores de calidad, Evaluación institucional, Cronograma de actividades, PEI, Informe de auditorías, Modificación de metas	P H	Desempeñar y cumplir con las actividades programadas bajo norma y cronograma institucional.	PBE – PGG: Resultados del proceso de bienestar escolar

<p>SGC: Procedimiento servicio no conforme, Procedimiento acciones preventivas, Procedimiento acciones correctivas, Procedimiento para control de documentos y registros, Procedimiento auditorías internas y externas, Formatos y Documentos controlados Evidencias de las acciones tomadas, Procedimiento auditorías internas y externas, Plan de auditorías</p>	<p>H V</p>	<p>Análisis de los casos que amenazan la prestación del servicio</p> <p>Diseñar formatos, procedimientos y caracterización</p>	<p>SGC: Plan de mejoramiento, acciones preventivas o correctivas</p> <p>Formatos y documentos hechos para aprobación</p>
<p>Informes de Auditorías</p>			
<p>SGC: Formatos y documentos aprobados y controlados</p>	<p>A</p>	<p>Implementación de los formatos y documentos.</p>	<p>SGC: Formatos, documentos y registros.</p> <p>Recuperación, protección y archivo.</p>
<p>PAC: Mallas curriculares aprobadas y sugerencias para adaptación curricular</p>	<p>H</p>	<p>Diseño de Adaptaciones Curriculares según el potencial de aprehendizaje de cada estudiante y la malla curricular.</p>	<p>PAC: Adaptación Curricular para aprobación.</p>
<p>PAC: Adaptaciones curriculares aprobadas</p>	<p>H</p>	<p>Socialización de Adaptaciones curriculares (poco significativas, significativas y muy significativas) de los estudiantes de NEE, a los diferentes maestros con el objeto de planificar las secuencias didácticas.</p>	<p>PAC – PPD – PBE</p> <p>Pautas sugerencias y estrategias para la solución de problemáticas, Adaptaciones Curriculares Diseñadas</p>
<p>PAC: Estrategias de mejoramiento de las adaptaciones curriculares</p>	<p>H V</p>	<p>Revisar, verificar y acompañar la implementación de las Adaptaciones Curriculares y sugerencias dadas por Coordinación académica.</p>	<p>Seguimiento y control de Adaptaciones curriculares</p>
<p>PBE: Registros de seguimiento, Evaluación institucional</p>	<p>H</p>	<p>Sistematizar la información del seguimiento de los estudiantes con necesidades</p> <p>Aplicar evaluación institucional.</p>	<p>PGG: Informe de estudiantes NEE</p> <p>Resultados de evaluación institucional</p>
<p>PBE: Listado de estudiantes que deben cumplir con el servicio social obligatorio, grados 9°, 10° y 11°</p>	<p>H V</p>	<p>Organizar estudiantes en instituciones donde pueden cumplir con el tiempo de servicio social.</p> <p>Revisar y controlar el cumplimiento de las horas de servicio social obligatorio realizadas por los estudiantes.</p>	<p>PBE, PA: Planilla actualizada de servicio social de estudiantes.</p>
<p>PBE: Necesidad de capacitación a Padres.</p>	<p>H</p>	<p>Realizar escuelas de Padres.</p> <p>Fase de evaluación de la escuela.</p>	<p>PBE: Listado de asistencia a la escuela de padres, Resultados de evaluación.</p>

<p>PBE: Remisión de casos con NEE</p> <p>Soportes médicos del estudiante</p> <p>Instructivo de atención a casos de NEE</p>	H	<p>El profesional en Educación Especial realiza la valoración inicial de los estudiantes remitidos por el Orientador, los cuales en su caracterización requieren Atención especializada o son identificados con NEE.</p>	<p>PBE, PAC: Informe descriptivo estudiante</p> <p>Aprobación o no del Estudiante</p>
<p>PBE: Instructivo de atención a casos de NEE</p> <p>Informe descriptivo de casos</p>	H	<p>Evaluación del Potencial de Aprehendizaje de cada uno de los estudiantes con el fin de identificar el tipo de Adaptación curricular y si se requiere Adaptación Convivencial en casos particulares.</p>	<p>PBE: Informes de docentes</p> <p>Informe sobre Potencial de Aprehendizaje y Comportamiento</p>
<p>PBE: Sistematización de casos valorados</p>	H	<p>Identificación y caracterización de los estudiantes con NEE.</p>	<p>PAC, PBE, PA: Listado de estudiantes con concepto de NEE</p>
<p>PBE: Seguimiento de estudiantes de NEE</p>	H V	<p>Brindar atención a casos de NEE de forma individual y grupal en aula de optimización del potencial de aprehendizaje.</p> <p>Acompañamiento en aulas de clase, orientando y mediando el proceso de aprehendizaje de los estudiantes.</p>	<p>PBE</p> <p>Registro y seguimiento de Aula de optimización del potencial de aprehendizaje</p>
<p>PBE: Registro de seguimiento por áreas - NEE</p> <p>Acompañamiento y revisión de clases</p>	VA	<p>Se retroalimenta a los maestros los aciertos y desaciertos de su quehacer en aula con los estudiantes de NEE.</p> <p>Modificar estrategias, recursos y acciones pedagógicas.</p>	<p>PPD</p> <p>Seguimiento y control de Adaptaciones curriculares</p> <p>Retroalimentación a maestros</p>
<p>PBE: Listado de Estudiantes con NEE</p> <p>Informe sobre Potencial de Aprehendizaje y comportamiento</p>	H	<p>Comité para establecer Adaptación Convivencial de estudiantes que lo requieren en su proceso escolar.</p>	<p>PAC: Remisiones de estudiantes con dificultad Convivencial o Actitudinal, Pautas, sugerencias y estrategias para solución de problemáticas.</p>
<p>PCA: Seguimiento continuo interdisciplinar, Registro de procesos y procedimientos con estudiantes</p>	V	<p>Seguimiento continuo a los casos remitidos por dificultades convivenciales</p>	<p>PBE: Estrategias Particulares según el caso, Remisión externa (si se requiere)</p>
<p>PPD: Remisión de casos por dificultad de aprendizaje o afectiva</p>	H	<p>Ejecutar el Instructivo para la atención a casos de los estudiantes del centro educativo Lombardía en orientación</p>	<p>Estudiantes Usuarios del Servicio: atención de estudiantes en orientación</p>
<p>PA: Procedimiento de Admisiones</p> <p>Planilla de actualizada de servicio social obligatorio</p>	H	<p>Realizar entrevista inicial a estudiantes para el ingreso del año escolar.</p> <p>Valorar si se requiere atención especializada (NEE)</p>	<p>PA: Resultados de admisión de estudiantes</p> <p>PBE: Generar remisión de casos de NEE (si se requiere)</p>

PTH: **Personal con perfiles, de cargo, responsabilidades y funciones establecidas**

H

Se realiza capacitación del personal de acuerdo al plan anual de capacitaciones.

PTH: Resultados de la Evaluación del desempeño laboral del personal semestral, Resultados de la Evaluación del desempeño laboral del personal anual

DOCUMENTOS	REGISTROS
Ley 115 de 1994	Entrevista de estudiantes
Ley 1098 de 2006	Registro del seguimiento a casos
Ley 1404 de 2010	Formato de remisión interna
Decreto 2082 de 1996	Formato de remisión a entidades de salud
Resolución 2565 de 2003 - MEN	Informes de estudiantes
PEI	Control de servicio social - carta de presentación
Modelo educativo institucional	Certificación de servicio social
Manual y PACtos de Convivencia	Evaluación de escuelas de padres
Diseños Curriculares	Adaptación curricular
	Adaptación convivencial
	Registro y Seguimiento del aula de optimización del potencial de aprehendizaje
	Seguimiento del proceso por área – NEE

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS ISO 9001
Humanos: Maestros instructores, aprehendientes y PADres de familia Mentefactos y artefactos	Ley 115 de 1994 Ley 1098 de 2006	7.5 Producción y prestación de servicio
Tecnológicos	Decreto 2082 de 1996	
Aula de potencial de aprehendizaje	Resolución 2565 de 2003 – MEN	

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROCESO

Verificación y seguimiento continuo de la atención de cada uno de los casos, implementación de estrategias establecidas dentro del ambiente escolar y familiar por medio de consulta individual, consulta familiar, acompañamiento en el aula; respecto al servicio social se controla el formato de horas para certificar el cumplimiento de las horas obligatorias; control de asistencia frente a escuelas de padres y citaciones realizadas a padres verificando el compromiso frente al proceso escolar de los estudiantes.

Control y seguimiento de la atención a casos de los estudiantes de necesidades especiales mediante la atención individual o grupal en aula de optimización, acompañamiento de clase, revisión de carpetas de seguimiento donde se sistematiza el proceso de cada

estudiante en las diferentes áreas.

MEDICIÓN DEL PROCESO DE INDICADORES

- ✓ Comportamiento de los casos atendidos por orientación escolar.
- ✓ Participación de los miembros de la comunidad educativa en la evaluación institucional.
- ✓ Resultados evaluación institucional.

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	_____ Dirección General	15-03-2013



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
CARACTERIZACIÓN PROCESO CONVIVENCIAL ACTITUDINAL

Fecha Actualización: 06-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General. Cod: PCA D01

PROPÓSITO DEL PROCESO	Garantizar eficazmente una convivencia escolar asertiva y afectiva acorde a los principios y valores pactados para la institución y la comunidad.
ALCANCE DEL PROCESO	El inicio del proceso se da con la actualización, conocimiento e inducción de los lineamientos convivenciales entre la comunidad educativa y termina con la aplicación asertiva de los procesos y procedimientos convivenciales institucionales.
RESPONSABLE DEL PROCESO	Coordinación de Convivencia.

Abreviaturas:

PGG Proceso Gestión gerencial **SGC** Sistema de gestión de calidad **PAC** Proceso Académico curricular **PBE** Proceso Bienestar Escolar
PCA Proceso Convivencial Actitudinal **PPD** Proceso Pedagógico Didáctico **PA** Proceso Administrativo **PTH** Proceso Talento Humano

PROVEEDOR Y ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES Y SUBPROCESOS	BENEFICIARIOS Y SALIDAS
PGG: Direccionamiento Estratégico, modelo pedagógico, manual y pactos de convivencia, cronograma de actividades, plan de estudios, evaluación institucional, Organigrama, legislación vigente: C. Política Colombiana, Leyes 1098 de 2006 de Infancia y Adolescencia, 1620 del 15 de marzo 2013 de sistema nacional de convivencia escolar, Ley 115 de 1.994, Decreto 1860 de 1.994, Acuerdo 04 de 2000 y Resolución 1740 de 2009. Proyecto NEE, lineamientos actividades de bienestar Escolar.	P	Análisis, adecuación y proyección de las normas legales vigentes para incluirlas congruentemente en el manual de convivencia institucional.	PGG: Apartes de legislación actual vigente para inclusión en el manual de Convivencia.
PGG: Instrucción de actualización o modificación del articulado del manual y pactos de convivencia.	PH PH	Construcción adecuación y mejoramiento de los lineamientos convivenciales, procesos y procedimientos para la actualización del Manual de Convivencia Institucional. Organización estratégica de normas, conducto regular, debido proceso, resolución de conflictos, asignación de horarios, asignación plan de estudios. Elaboración, adecuación e inducción pedagógica con el equipo de maestros sobre el uso y diligenciamiento de los diferentes formatos y documentos del proceso convivencial actitudinal.	SGC: Manual de y pactos de convivencia Diseñado. SGC: Formatos y documentos para aprobación y control

<p>SGC: Programa de implementación del SGC Indicadores, Metas, Procedimiento de servicio no conforme, de acciones preventivas y correctivas, de control de documentos, procedimiento de auditorías internas y externas, plan de auditorías, informe de auditorías Modificación de metas</p>	<p>H V</p> <p>A</p>	<p>Revisión de los registros documentales de acuerdo a los lineamientos y condiciones legales, institucionales y Convivenciales.</p> <p>Acopio y archivo de los diferentes documentos, formatos y registros.</p> <p>Según la modificación de meta se establece en el proceso convivencial actitudinal la estructuración y direccionamiento de las mismas. Implementar las acciones preventivas y correctivas, plan de mejoramiento o modificación de metas de acuerdo a los análisis y resultados obtenidos.</p>	<p>SGC:</p> <p>Plan de mejoramiento., Acciones preventivas y correctivas</p>
<p>SGC: Manual y Pactos de Convencia, Formatos y documentos aprobados y controlados</p>	<p>H</p>	<p>Inducción y socialización del manual y pactos de convencia, lineamientos convivencia a todos los miembros de la comunidad: maestros, estudiantes y padres de familia. Entrega de ejemplar de manual y pactos de convivencia a los miembros de la comunidad educativa</p>	<p>PAC: Pautas y sugerencias para el desarrollo didáctico</p> <p>COMUNIDAD EDUCATIVA: Entrega inductiva, Socialización y material del Manual de Convencia</p>
<p>PAC: Socialización lineamientos curriculares.</p>		<p>Inducción y socialización del manual y pactos de convencia, lineamientos convivencia a todos los miembros de la comunidad: maestros, estudiantes y padres de familia. Entrega de ejemplar de manual y pactos de convivencia a los miembros de la comunidad educativa</p>	<p>PAC: Pautas y sugerencias para el desarrollo didáctico</p> <p>COMUNIDAD EDUCATIVA: Entrega inductiva, Socialización y material del Manual de Convencia</p>
<p>PBE: Seguimiento Adaptación Convivencial</p>	<p>VA</p>	<p>Verificación y acompañamiento de estrategias curriculares y didácticas aprobadas para estudiantes con dificultades.</p>	<p>PBE: Seguimiento continuo interdisciplinar, Registro de procesos y procedimientos con estudiantes.</p>
<p>PEB, PPD: Remisiones de estudiantes con dificultad Convivencial o Actitudinal, Pautas, sugerencias y estrategias para solución de problemáticas.</p>	<p>H</p>	<p>Identificación de casos con dificultades de interrelación académica, psicológica o de Necesidades Educativas Especiales con situaciones convivenciales.</p> <p>Socialización de estrategias, procesos y procedimientos para el manejo de los diferentes casos remitidos.</p>	<p>Maestros-Instructores, Usuarios del servicio: Adaptaciones Convivenciales, Procesos y Correctivos Convivenciales</p>
<p>PTH: Personal con perfiles, de cargo, responsabilidades y funciones</p>	<p>H V</p>	<p>Socializar el instrumento de evaluación de maestros – instructor.</p>	<p>PTH: Informe de Desempeño Maestro Instructor.</p>

establecidas,		<p>Verificar el grado de cumplimiento del maestro - instructor</p> <p>Capacitar en la Ejecución y transferencia del Manual de convivencia, procesos y procedimientos Convivenciales, institucionales y generales a Maestros Instructores.</p>	Informe de talento humano requerido para la prestación del servicio
PA Infraestructura, Instrumentos de gestión y seguimiento escolar, elementos e insumos	P H	Proyección del uso de la infraestructura, asignación de materiales y recursos para el cumplimiento de la función.	PA: Solicitud de Asignación y distribución de Infraestructura, Instrumentos de gestión y seguimiento escolar, elementos e insumos.

DOCUMENTOS	REGISTROS
<p>Constitución Política</p> <p>Ley 115</p> <p>Decreto 1860 y 1290</p> <p>Ley 1098 de infancia y adolescencia</p> <p>Ley 1620 de 2013 Ley de Convivencia Escolar</p> <p>Decreto reglamentario 1965 de 2013</p> <p>Resolución 1740 de 2.009</p> <p>PEI</p> <p>Manual y Pactos de Convivencia</p> <p>Horarios de clases</p> <p>Cronograma De Actividades</p> <p>Lineamientos Convivenciales</p> <p>Caracterización del proceso convivencial actitudinal</p>	<p>Horario general de Clases</p> <p>Hoja de Vida escolar</p> <p>Formato de Asistencia Semanal de estudiantes y Maestros</p> <p>Formato de Convivencia diaria escolar</p> <p>Control telefónico de inasistencia escolar</p> <p>Adaptaciones Convivenciales</p> <p>Formato registro de dirección de grupo</p> <p>Actas de sesión de Comité de Convivencia y Casos convivenciales.</p> <p>Formatos de proceso, sanciones y correctivos</p> <p>Registro de asistencia de padres de familia</p> <p>Registro de asistencia por clase</p>

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS ISO 9001
<p>Humanos: Maestros instructores, aprehendientes y padres de familia</p> <p>Manual de Convivencia</p> <p>Registro de procesos y procedimientos.</p>	<p>Constitución política, Ley general de educación 115 de 1194, Decreto 1860 de 1994, decreto 1290 de 2009, Ley 1096 de Infancia y adolescencia, Ley 1620 de 2013 Ley de Convivencia Escolar, Decreto reglamentario 1965 de 2013 , Resolución 1740, manual de convivencia.</p>	<p>4.1 Requisitos Generales</p> <p>4.2 Requisitos de la Documentación</p> <p>5.4 Planificación</p> <p>5.5 Responsabilidad, autoridad y Comunicación</p> <p>6.2 Recursos Humanos</p> <p>7.1 Planificación de la Realización de Producto</p> <p>7.2 Procesos relacionados con el cliente</p> <p>7.5 Producción y Prestación del Servicio</p> <p>8.2 Seguimiento y Medición</p> <p>8.3 Control del Producto no Conforme</p> <p>8.4 Análisis de Datos</p> <p>8.5 Mejora.</p>

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROCESO

Análisis, verificación y seguimiento constante del cumplimiento y aplicación de los lineamientos convivenciales, manual de convivencia, compromisos de los miembros de la comunidad educativa, a través de procesos de retroalimentación y acompañamiento; seguimiento del desempeño convivencial de estudiantes, compromiso y ejecución de la labor del maestro por medio de informes parciales y finales de comportamiento en reuniones, citaciones y uso de estrategias actitudinales para la prevención; establecimiento de observaciones, compromisos y procesos de correctivos y sanciones; comités de convivencia, articulación de direcciones de grupo y alianza de trabajo pedagógico con otras entidades, mejoramiento continuo de los procesos.

MEDICIÓN DEL PROCESO DE INDICADORES

Desempeño Convivencial Actitudinal.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1		<hr/> Dirección General	06-03-2013



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
CARACTERIZACIÓN PROCESO PEDAGÓGICO DIDÁCTICO

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General Código: PPD D01

PROPÓSITO DEL PROCESO	Implementar eficientemente secuencias didácticas que permitan el alcance de los diseños curriculares garantizando a los estudiantes el desarrollo de su potencial de aprendizaje y la educación de su talento
ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso inicia con la ejecución de las secuencias didácticas y finaliza con los resultados que evidencian los desempeños académicos por parte de los estudiantes
RESPONSABLE DEL PROCESO	Coordinación Académica

Abreviaturas:

PGG Proceso Gestión gerencial Bienestar Escolar

SGC Sistema de gestión de calidad **PAC** Proceso Académico curricular **PBE** Proceso

PCA Proceso Conviencial Actitudinal Talento Humano

PPD Proceso Pedagógico Didáctico **PA** Proceso Administrativo

PTH Proceso

PROVEEDOR Y ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES Y SUBPROCESOS	BENEFICIARIOS Y SALIDAS
PGG: PEI, Direccionamiento Estratégico, modelo pedagógico, manual y pactos de convivencia, cronograma de actividades, plan de estudios, evaluación institucional, Organigrama, legislación vigente. Indicadores de Calidad.	H	Organización de los procedimientos y actividades Pedagógico didácticas. Evaluación de las competencias del Maestro-Instructor.	SGC: informe sobre el cumplimiento de las metas, registros de evaluación de las competencias del Maestro-Instructor
SGC: Programa de implementación del SGC Indicadores, Metas, Procedimiento de servicio no conforme, de acciones preventivas y correctivas, de control de documentos, procedimiento de auditorías internas y externas, plan de auditorías, informe de	H	Se garantiza la protección, recuperación y archivo de los documentos y formatos que se diligencian las actividades pedagógico didácticas	SGC: Protección, recuperación y archivo Formatos y documentos para aprobación y control

auditorías Modificación de metas			
SGC: Formatos y documentos aprobados y controlados	H	Entrega de formatos y documentos para la actividad Pedagógica didáctica.	Prestadores del Servicio, Maestros-Instructores: formatos y documentos para la actividad Pedagógica Didáctica.
PAC: Inducción a maestros instructores Capacitación a Maestros-Instructores, Maestros instructores con responsabilidades Académicas, Malla curricular aprobada, Formato de planeación académica general y áreas técnicas Otros formatos, Estrategias para las ejecuciones didácticas	P	Comprensión del modelo y enfoque pedagógico. Ejecuciones didácticas de acuerdo al cronograma, horario de clases, equipos de área y condiciones a académicas. Construcción de las secuencias de cada área y grado en concordancia a los diseños curriculares al inicio de cada trimestre Toma de evidencia de los desempeños de los estudiantes de manera minuciosa en físico y en el sistema. Registros en formatos y documentos de acuerdo a las indicaciones dadas por la Coordinación académica	PAC: planeaciones académicas generales y de áreas técnicas Formatos, documentos y registros en consecuencia a la acción pedagógica Planillas de notas en físico y sistema Actas de sesión
PAC: Planeaciones académicas generales y de áreas técnicas aprobadas, Retroalimentación y aprobación de formatos, documentos y registros, Informes de notas Boletines	P	Continuidad en el uso de los registros según retroalimentación Implementación de planeaciones académicas generales y de áreas técnicas aprobadas Ejecución de procesos de enseñanza-aprendizaje	PAC: Formatos, documentos y registros. Desempeños de estudiantes por área y grado, Informes de Periodo, Casos Remitidos por bajo rendimiento Académico
PAC: Implementación de ACES, Capacitaciones y acompañamiento a Maestros, Estrategias didácticas y académicas para la calidad	H	Ejecución de las actividades que se diseñen para la cualificación académica Recopilación de los resultados de la presentación de pruebas estandarizadas	PGG: Informe de gestión de estrategias didácticas Resultados pruebas saber 3°, 5°, 9° y 11°
PAC: Casos que requieren de citaciones para la mejora de su desempeño académico	H	Se realiza proceso de citación a los acudientes del aprehendiente que demuestra dificultad, a través de la coordinación académica o de manera conjunta con otros departamentos según se considere.	PAC: Evidencias del desempeño del estudiante posterior a la atención del caso a través de cita
PAC: Retroalimentación maestros instructores	A	Realizar seguimiento de las recomendaciones sobre ejecución de secuencias didácticas	PAC: Cualificación maestro instructor

PAC, PPD: Acciones académicas	H	Se debe garantizar la prestación eficiente del servicio a través de la toma de evidencias que afecten los procedimientos para su corrección o deliberación y la toma de acciones preventivas Se debe proponer acciones de mejora de los procesos	SGC: Reporte No conformidades, acciones preventivas y correctivas, plan de mejoramiento
PBE: Pautas sugerencias y estrategias para la solución de problemáticas, Adaptaciones Curriculares Diseñadas	H	Establecer adecuadamente el tipo de adaptación curricular de acuerdo al potencial de aprehendizaje de cada estudiante	Estudiantes y Comunidad Educativa, Usuarios del Servicio: Adaptaciones Curriculares.
PBE: Seguimiento y control de Adaptaciones curriculares, Retroalimentación a maestros	V A	Verificar el cumplimiento y seguimiento de las adaptaciones curriculares. Establecer acciones de cualificación y mejora	Maestros-Instructores: cualificados para la ejecución de adaptaciones curriculares
PPD: Resultados y comportamientos académicos		Se observan resultados y comportamientos académicos para detectar causas y dificultades, de este modo realizar acompañamiento y seguimiento a los estudiantes	PCA: Remisiones de estudiantes con dificultad Convivencial o Actitudinal PBE: Remisión de casos por dificultad de aprendizaje o afectiva

DOCUMENTOS	REGISTROS
Ley 115	Planeación Académica general y de áreas técnicas
Decreto 1860 y 1290	Boletín de Calificaciones
PEI	Planillas de Notas
Modelo educativo institucional	Revisión a clase
Manual y Pactos de Convivencia	Guías y talleres
Horario de clases	Control de secuencia didáctica
Cronograma General	Informes de Periodo
Mallas Curriculares	Estrategias pedagógicas
Proyectos Transversales	

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS ISO 9001
----------	--------------------	---------------------

Humanos: Maestros instructores, aprehendientes y padres de familia	Ley general de educación 115 de 1194, Decreto 1860 de 1994, decreto 1290 de 2009, estándares curriculares	7.2 Procesos relacionados con el Cliente
Mentefactos y artefactos		7:5 Producción y prestación del servicio

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROCESO

Verificación y seguimiento continuo del que hacer docente a través de procesos de retroalimentación; seguimiento de los desempeños académicos de los estudiantes por medio de informes de notas y la intervención en reuniones, citas y el uso de estrategias académicas para la disminución de las dificultades; establecimiento de ACES para la superación de dificultades en los procesos de aprendizaje.

MEDICIÓN DEL PROCESO DE INDICADORES

Revisión de clases

Seguimiento a los desempeños académicos de los estudiantes

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	Dirección General	15-03-2013



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
CARACTERIZACIÓN PROCESO TALENTO HUMANO

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General Cód: PTH D01

PROPÓSITO DEL PROCESO	Garantizar la contratación de personal competente en los cargos que afecten la calidad de los servicios educativos. De igual forma que cumplan con el perfil establecido por la institución, brindando los recursos necesarios para el perfecto desarrollo de sus funciones.
ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con las necesidades de personal y abarca la selección, contratación, capacitación y evaluación del desempeño del personal.
RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección Administrativa

Abreviaturas:

PGG Proceso Gestión gerencial Bienestar Escolar **SGC** Sistema de gestión de calidad **PAC** Proceso Académico curricular **PBE** Proceso

PCA Proceso Conviencial Actitudinal Talento Humano **PPD** Proceso Pedagógico Didáctico **PA** Proceso Administrativo **PTH** Proceso

PROVEEDOR Y ENTRADAS	PH VA	ACTIVIDADES Y SUBPROCESOS	BENEFICIARIOS Y SALIDAS
PGG: P.E.I, Direccionamiento Estratégico Evaluación Institucional, Manual y pactos de Convivencia, Organigrama, Actividades del proceso administrativo, Necesidad de contratación y capacitación de personal	P	<p>Seleccionar y contratar personal competente de acuerdo al perfil del cargo.</p> <p>Gestionar los recursos necesarios para la realización de las capacitaciones propuestas y necesarias según el cronograma de actividades</p>	<p>PGG: Procedimiento de selección, contratación, capacitación y evaluación de personal.</p> <p>Personal contratado necesario para la prestación del servicio educativo</p>
PGG: solicitud de Inducción al personal sobre el SGC, perfiles del cargo y modelo pedagógico	P H	Realizar Inducción al personal sobre el SGC, perfiles del cargo y modelo pedagógico	<p>TODOS LOS PROCESOS</p> <p>Personal con perfiles, de cargo, responsabilidades y funciones establecidas</p>

SGC: Programa de implementación de SGC, Indicadores de calidad, Procedimiento de servicio no conforme, Procedimiento de acciones preventivas y correctivas, Procedimiento de control de documentos y registros, Procedimiento para auditorías internas y externas, Formatos y documentos aprobados y controlados	H A	Identificación y tratamiento de acciones de mejoras de servicio no conforme, diligenciamiento de las mismas y seguimiento a los documentos y registros.	<p>SGC: Plan de mejoramiento Acciones correctivas, preventivas</p> <p>Control de versiones de formatos, documentos y registros.</p> <p>Recuperación, protección de archivo</p>
PGG, PCA, PPD, PBE, PA: Resultados de la Evaluación del desempeño laboral del personal semestral.	V A	<p>Análisis del cumplimiento de los criterios de evaluación del desempeño del personal semestral</p> <p>Establecer acciones de mejora.</p> <p>Establecer Reconocimientos.</p>	Personal Prestador del Servicio: acciones de mejora, Reconocimientos.
PGG, PCA, PPD, PBE, PA: Resultados de la Evaluación del desempeño laboral del personal anual	V A	<p>Análisis del cumplimiento de los criterios de evaluación del desempeño del personal anual</p> <p>Selección del personal para continuidad contractual</p>	<p>PTH: Personal seleccionado para continuidad contractual</p> <p>Plan anual de Capacitaciones</p>
PA: Recursos relacionados con el bienestar del personal prestador del servicio	V	Verificar que las características y disponibilidad de los recursos, generen un ambiente de trabajo adecuado para la prestación del servicio educativo.	Personal Prestador del Servicio: Bienestar del personal, Mejoramiento continuo de las condiciones de prestación del servicio educativo.
PTH: Personal seleccionado para continuidad contractual Plan anual de Capacitaciones	A P H	<p>Contratación de personal para la prestación de servicio educativo</p> <p>Cronograma de capacitaciones y formación para el personal del colegio.</p> <p>Formación y capacitación del personal prestador del servicio</p>	<p>Personal Prestador del Servicio: Mejoramiento de la prestación del servicio educativo</p> <p>Capacitaciones de acuerdo a los requerimientos del perfil del cargo, responsabilidades y funciones.</p>

DOCUMENTOS

REGISTROS

<p>P.E.I., manual de convivencia</p> <p>Organigrama</p> <p>Cronograma de actividades escolares.</p> <p>Manual de perfiles de cargo</p>	<p>Evaluación de desempeño, eficacia de las capacitaciones, soportes de educación, formación, experiencia, cronograma de capacitaciones, formato de inducción.</p>
--	--

RECURSOS	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS ISO 9001
<p>HUMANO: Docentes, estudiantes, padres de familia.</p> <p>INFRAESTRUCTURA: fotocopias, computadores, hojas, aulas, video vean</p>	<p>Constitución Política,</p> <p>Ley 115 de 1994, Estándares de educación,</p>	<p>6.2 recursos humanos</p>

SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROCESO

Verificación y seguimiento de:

1. La selección y contratación del personal idóneo, necesario para la prestación del servicio educativo;
2. Cronograma para capacitación del personal
3. La evaluación del desempeño del personal

MEDICIÓN DEL PROCESO DE INDICADORES

Evaluación de desempeño del personal

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	Dirección General	15-03-2013

Anexo 9.
Procedimiento De Norma Fundamental



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
PROCEDIMIENTO NORMA FUNDAMENTAL

Fecha de Actualización: 12-3-2013. Versión: 1. Aprobó: Director General. PGG D01

83

1. PROPÓSITO DEL PROCESO	Establecer la metodología para elaborar, revisar, aprobar, actualizar, distribuir, proteger y controlar los documentos y registros, del S.G.C., los documentos obsoletos y los de origen externo que afectan el Sistema de Calidad y el control de los registros, en cuanto a identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final
2. ALCANCE DEL PROCESO	Aplica sobre todos los documentos que forman parte del S.G.C.
3. RESPONSABLE DEL PROCESO	El director de calidad hace cumplir y modificar este procedimiento y todos los miembros de la organización deben seguir esta metodología.

4. DEFINICIONES Y VOCABULARIO

Almacenamiento: Poner o guardar en archivo, este debe ser el apropiado para el medio y debería ser tal que se reduzca al mínimo el riesgo de deterioro, daño o pérdida, además registrar información en la memoria de un ordenador.

Formato: Conjunto de características técnicas y de presentación de una publicación periódica.

Instructivos: Forma especificada y detallada para llevar a cabo un proceso.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso de manera coherente

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Recuperación: Ruta para llegar al documento. Estos deben permanecer en un lugar visible y asequible.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, los registros pueden utilizarse para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas, pueden mantenerse en cualquier forma impresa o electrónica



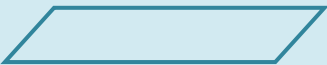
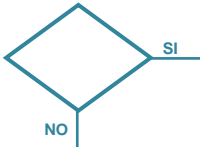






5. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

ITEM	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Nombre de la actividad realizada	Descripción detallada de la actividad que se están realizando.	Responsable de la actividad.

2			
---	--	--	--

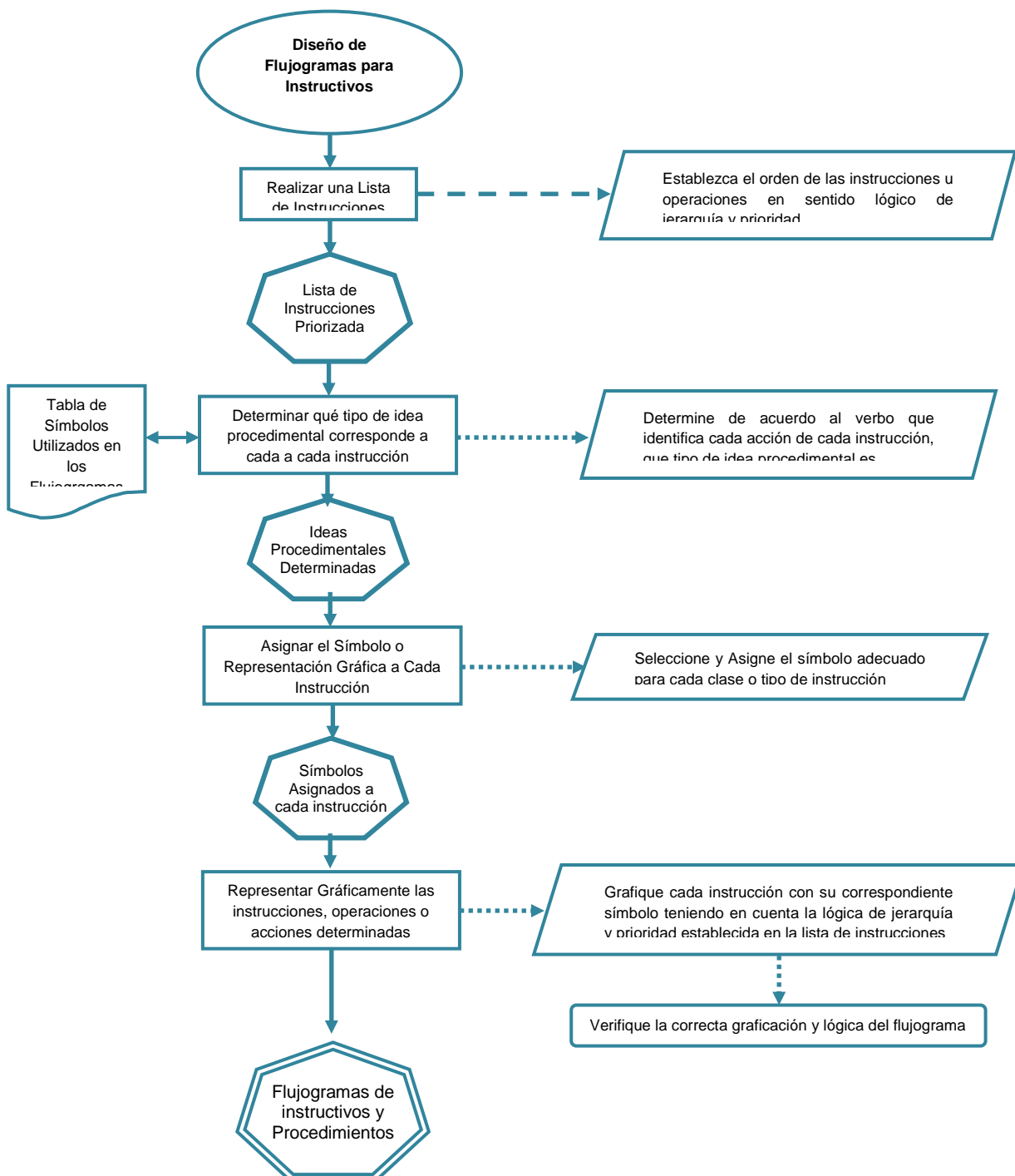
INSTRUCTIVOS

Deberán estar planteados en un mentefacto procedimental o flujograma, obedeciendo las reglas mentefactuales, la lógica de jerarquía y prerrequisito para su diseño y estructuración, representado gráficamente por medio de los símbolos relacionados en la siguiente tabla:

SÍMBOLO	NOMBRE DE LA INSTRUCCIÓN	DESCRIPCIÓN
	INICIO	Representa el inicio de un procedimiento
	PROCESO	Presenta el nombre del proceso, es decir el conjunto de operaciones que se realizan para conseguir un producto
	OPERACIÓN	Presenta las operaciones o acciones que se realizan dentro de un proceso
	DECISIÓN	Indica decisiones o condiciones que pueden alterar el flujo de las operaciones, esto implica un desvío momentánea, generado por una condición, la cual se convierte en una pregunta dentro de este símbolo
	VERIFICACIÓN	Indica la operación que necesita ser comprobada o verificada para continuar con el proceso de manera óptima
	PROCESO PREDEFINIDO	Determina un procedimiento que se debe saber hacer con anterioridad para desarrollar las operaciones de un procedimiento principal.
	DOCUMENTO O MULTIDOCUMENTO	Indica el manejo de documentos que deben ser consultados para realizar una determinada operación o proceso
	INSUMOS	Determina el(los) insumo(s) específico(s) para la obtención de un producto.
	FLUJO	La flecha con línea punteada indica la circulación de información operacional y la transformación de la misma. La flecha con línea continua, indica la manipulación de documentos en un proceso o la obtención de un producto
	PRODUCTO	Identifica el resultado del procedimiento a partir de la transformación de insumos.

	ESPERA	Indica que se debe efectuar una pausa en el proceso, necesaria para el óptimo desarrollo del mismo
1	a	CONEXIÓN
		El círculo con un número en su interior indica la conexión dentro de un mismo procedimiento. El círculo con una letra en su interior indica la conexión dentro de un mismo procedimiento fuera de página.

Todos los instructivos del Centro Educativo Lombardía se deben diseñar y construir de acuerdo al siguiente flujograma:



6. REGISTROS

Todos los documentos y registros que se generen como prueba de aplicación de un procedimiento deben estar contemplados en este numeral. Para relacionarlos se utiliza el siguiente cuadro.

No	Título	Responsable

En la primera columna se enumeran las etapas, las cuales deben estar en concordancia con la tabla de **Descripción y actividades**, con el propósito de encadenar con el responsable de la actividad descrita en el documento. La segunda hace referencia al título del registro y la tercera al responsable de la actividad. En el listado de registros se especifican los requerimientos de la norma ISO 9001/2008.

7. DOCUMENTOS CON LOS QUE SE RELACIONA

Relación de documentos internos y externos que se deban consultar como apoyo a las actividades descritas en el documento, y con los cuales deben coordinar las entradas y las salidas. De los documentos externos se debe dar claridad del responsable de su conservación, su lugar de archivo y la periodicidad de su validación, para esto se diligencian los siguientes cuadros:

INTERNOS

TÍTULO

EXTERNOS

TÍTULO	RESPONSABLE	LUGAR ARCHIVO	PERIODICIDAD DE VALIDACIÓN

8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

La sección de control de cambios del documento conserva el historial de la evolución de las diferentes versiones del documento. De igual forma se deja evidencia de la aprobación de los documentos del sistema de gestión de calidad firmado por el rector en señal de aprobación y por el dueño de proceso como aceptación de revisión del documento.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
			DD-MM-AA

NORMAS

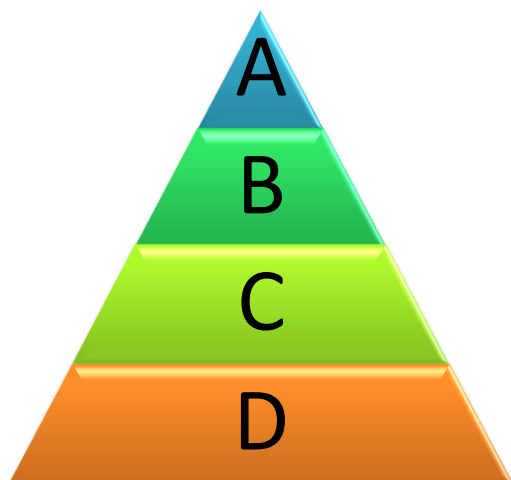
- Los documentos se deben proteger contra las diferentes condiciones ambientales en carpetas AZ, archivadores etc.
- Deben permanecer en el lugar destinado para el archivo y solo abandonaran este por autorización o solicitud del Rector(a) o Director(a) de calidad.
- No se deben llevar los registros a lápiz.

- Todos los documentos y formatos que se divulguen o actualicen por medio digital deberán ser protegidos contra la edición o modificación de la integridad y originalidad de los mismos permitiendo el registro cuando sea necesario.

DESCRIPCIÓN

ESTRUCTURA DOCUMENTAL

Los documentos manejados en el sistema de gestión de la calidad del Centro Educativo Lombardía aparecen de forma jerárquica en la pirámide.



P.E.I. Manual y Pactos de Convivencia

Mapa y Caracterización de Procesos, Manual de Calidad

Instructivos, Procedimientos, Mentefactos, Registros, documentos,

Decretos, Leyes, Normas Técnicas, Especificaciones, Guías, Documentos Legales.

CODIFICACIÓN: La codificación de documentos

aplicable para el Centro Educativo Lombardía corresponde a la especificada a continuación.

PAC		PR		01
PROCESO Identificado por la tres primeras letras		TIPO DE DOCUMENTO Separada por un espacio de la identificación del proceso, la cuarta y quinta letra Identifican el tipo de documento		CONSECUTIVO Corresponde a un número de dos cifras que va desde el 01 hasta el 99, dependiendo del registro que lleve cada documento
PROCESOS	CÓDIGO	TIPO	CÓDIGO	
Gestión Gerencial	PGG	Formato	F	
Académico Curricular	PAC	Documentos	D	
Pedagógico Didáctico	PPD	Procedimientos	PR	
Convivencial Actitudinal	PCA	Proyectos	PY	
Bienestar Escolar	PBE	Instructivos	IN	
Talento Humano	PTH			
Administrativo	PAD			
Gestión de Calidad	SGC			

Ejemplo:

Para un Formato

Código: PAC F09
 Interpretación: PAC: Proceso Académico Curricular F: Formato 09:
 Consecutivo

ENCABEZADO: El encabezado debe ir en la primera página del documento, *en caso de imprimirse a color con letra “Century Gothic”, de color azul definido en formato RGB con los Valores Rojo 3, Verde 132, Azul 139, en negrilla y manteniendo la relación de aspecto ejemplificada a continuación.*

CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
NORMA FUNDAMENTAL PARA LA ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS
Fecha de Actualización: 13-04-2013. Versión: 2. Aprobó: Director General. Código: PGG D01

El encabezado puede estar centrado o alineado a cualquier lado, dependiendo de la facilidad del diseño y la necesidad del formato, documento, instructivo, etc.

- A. Logo:** deberá ubicarse al lado izquierdo del texto del encabezado y a manera de marca de agua, alineado al medio y verticalmente.



- B. Nombre del documento:** Ya sea Manual de calidad, Mapa de procesos, Caracterizaciones, Procedimientos, Planes de calidad, Manuales, Instructivos, Formatos.
- C. Fecha de Actualización:** Es la fecha en la que se realiza la emisión original o actualizada del documento, escrita con el formato dd-mm-aaaa.
- D. Versión:** Sirve para identificar el estado de revisión actual del documento, se empezará siempre con la versión 1, en orden ascendente.
- E. Código:** identifica el proceso al que pertenece y su relación en el Listado Maestro de Documentos y Registros, dependiendo de la necesidad se podrá utilizar la abreviatura **Cód.**

PIE DE PÁGINA:

Deberá aparecer al pie de página *en caso de imprimirse a color con letra Century Gothic, de tamaño 10, color azul definido en formato RGB con los Valores Rojo 3, Verde 132, Azul 139. En negrilla y con la información ejemplificada a continuación.*

Carrera 109 B 143 – 15 Segundo Piso - Teléfonos: 690 54 49 / 689 27 66
www.centroedulombardia.com

El pie de página puede estar centrado o alineado a cualquier lado, dependiendo de la facilidad del diseño y la necesidad del formato, documento, instructivo, etc.

ELABORACIÓN DE FORMATOS.

Los formatos serán de elaboración libre de acuerdo a las necesidades de cada proceso. Es necesario el encabezado y pie de página, con el fin de llevar control de los mismos deberán ser reportados al director de calidad y estarán sujetos a aprobación antes de su implementación, Los formatos pre impresos que se utilizan actualmente se diligenciarán hasta agotar existencias; A partir de ese momento entraran a circular los formatos de acuerdo a las disposiciones anteriores.

CONTROL DE DOCUMENTOS, FORMATOS Y REGISTROS SIN CÓDIGO

Se ha contemplado el control de los documentos, formatos y registros que no se pueden codificar dadas sus características de variabilidad, por ejemplo los correos electrónicos asignados a los miembros de la organización y que por lo general son de origen electrónico y digital, en este sentido deberá existir un formato para el registro y control de los mismos en el cual se dé cuenta de todos aquellos utilizados por la organización, a su vez este será controlado e inscrito en el listado maestro de registros y documentos, se deberá garantizar su permanente actualización, Serán objeto de este control los correos electrónicos que siempre deberán terminar con @centroedulombardia.com, los demás dominios web, redes sociales y otros que utilice la organización.

CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Los documentos externos deben controlarse mediante la marcación de un sello en su portada “documento externo controlado”, de igual forma el director de calidad mantiene actualizado el listado maestro de documentos externos.

CONTROL DE DOCUMENTOS OBSOLETOS

Al cambiar una versión de procedimientos, manuales, formatos o instructivos, se procede a la actualización, revisión, aprobación, y distribución de la nueva versión, destruyendo la anterior y **no conservando por ningún motivo copia de documentos obsoletos**. Para cualquier eventualidad se considera vigente la versión archivada en la carpeta de calidad.

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1		_____ Dirección General	12-12-2013

Anexo 10.
Procedimientos Para el Control de Documentos y Registros



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Fecha de Actualización: 12-03-2013. Versión: 1 Aprobó: Director General. SGC PR02

1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	Establecer la metodología para elaborar, revisar, aprobar, actualizar, distribuir, proteger y controlar los documentos, del S.G.C., los documentos obsoletos y los de origen externo que afectan el Sistema de Calidad y el control de los registros, en cuanto a identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final en el Centro Educativo Lombardía.
2. ALCANCE DEL PROCESO	Aplica sobre todos los documentos que forman parte del S.G.C. en el Centro Educativo Lombardía de acuerdo a los lineamientos y requisitos de la norma ISO 9001 2008
3. RESPONSABLE	Jefes de Proceso, Funcionarios; El director de calidad tiene la autoridad para hacer cumplir y modificar procedimiento, los miembros de la organización deben seguir esta metodología.

4. DEFINICIONES Y VOCABULARIO:

Almacenamiento: Lugar, dispositivo y / o equipo donde se encuentra físicamente el registro.

Archivo de Gestión: producción documental del día a día en cada área y dependencias.

Archivo Central: Conserva la documentación de mediana y baja consulta.

Archivo Histórico: Conserva los documentos y registros que conforman la memoria institucional

Disposición: Destino final de los registros.

Documento: Escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo y su medio de soporte.

Documento externo: Son documentos suministrados por entidades o personas externas a la institución, los cuales no se pueden modificar.

Documento obsoleto: Documento que contiene información desactualizada por lo cual se prohíbe su uso.

Documentos legales: Documentos externos como, leyes, decretos, resoluciones y por las cuales se rige la institución educativa.

Formato: Disposición en la que están organizados los datos de un documento preestablecido impreso o digital, donde se registra información relacionada con una actividad o proceso

Gestión documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final,

con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Gestión De Documentos: Conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes al eficiente, eficaz y efectivo manejo y organización de la documentación producida y recibida por una entidad desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su consulta, conservación y utilización.

Identificación: nombre y/o código con el que se reconoce a cada registro.

Instructivo: Documento específico y detallado en el que se determinan las directrices para el desarrollo de una actividad particular o para explicar el diligenciamiento de formatos, instrucciones de uso, guías de trabajo, de operación o desarrollo de actividades

Legibilidad: que pueda leerse la información contenida en el registro.

Manuales: Documento que agrupa las directrices generales sobre un tema específico, tales como el Manual de Calidad que describe el Sistema de Gestión de la Calidad, el Manual de Funciones que describe las funciones generales que corresponden a cada empleo y la determinación de los requisitos para su ejercicio, el Manual de Procesos y Procedimientos que describe la manera como se hace o se desarrolla una tarea, un proceso o una actividad de acuerdo con la normatividad vigente aplicable a cada caso, Manual y pactos de convivencia, el cual rige, describe y caracteriza el perfil de los miembros de la comunidad educativa y su comportamiento, establece sanciones, correctivos y reparaciones a las faltas de índole académico, actitudinal y convivencial .

Mentefactos: Representación gráfica de ideas conceptuales, procedimentales y argumentales.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso, documento que describe con alto grado de detalle el modo de realizar las actividades principales del Sistema de Calidad.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Protección: asegurar la integridad de los registros durante todo su periodo útil.

Recuperación: facilidad de acceso a los registros y a la información contenida en ellos, tomando en cuenta su localización y su clasificación.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Tiempo de Retención: período de tiempo en que se tendrán los registros dentro de un archivo en papel o en medio electrónico.

Vigente: tiempo de retención de un registro que se requiere archivar en forma permanente.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificación de las necesidades de documentación	Cualquier colaborador evidencia la necesidad de crear un nuevo formato, instructivo, documento, proyecto, proceso, o modificar la documentación existente, demostrando la mejora del mismo y teniendo como premisa la	Jefe de Proceso, Director de Calidad

		cualificación continua.	
2	Diseño y Elaboración de Documentos	Todo tipo de documento debe ceñirse a lo establecido en la NORMA FUNDAMENTAL, se presentarán borradores en formato digital, para su revisión y aprobación ante la Dirección de Calidad	Jefe de Proceso, Director de Calidad
3	Revisión y Aprobación de Documentos	Una vez establecidos los borradores en formato digital y antes de su aprobación, el jefe de proceso al que pertenece el documento, deberá garantizar que éste cumpla con las características establecidas en la NORMA FUNDAMENTAL, posteriormente deberá establecer una etapa de pilotaje con el fin de consultar su utilidad, eficiencia, eficacia y efectividad con los miembros de su equipo de trabajo, o a quien vaya direccionado la aplicación del documento. De todo documento aprobado se preservará el original en el archivo de calidad, el director general es el responsable de aprobar la documentación del sistema de calidad, firmando el procedimiento, documentos, instructivo o formato al final, sumado a lo anterior se garantizara en la versión digital la integridad total de los documentos y formatos aprobados por el sistema de gestión de calidad por medio de la protección electrónica contra la edición o modificación de los mismos, lo anterior se constituye como requisito para su entrada en funcionamiento dentro del sistema de gestión de calidad.	Jefes de Procesos Director de Calidad Director general
4	Divulgación y Capacitación Sobre el Uso de Nuevos Documentos o Versiones.	El Director de calidad de calidad es el responsable de divulgar, entrenar y entregar los documentos a cada responsable del procedimiento, debe reunir a las personas involucradas en el procedimiento y explicar uno a uno los pasos del proceso, como constancia de la actividad deberá diligenciar un acta de sesión del suscrita por el presidente del Órgano.	Director de Calidad
5	Distribución de Nuevos Documentos o Versiones.	El director de Calidad deberá garantizar la distribución de los documentos en físico y/o digital, a cada uno de los responsables de su diligenciamiento, registro y funcionamiento, toda copia física distribuida de documento nuevo o versión a cada punto de servicio, deberá llevar un sello con la leyenda "Documento Controlado".	Director de Calidad
6	Control de Versiones	El Coordinador de calidad es el responsable por la distribución y el control de los procedimientos, formatos y registros del sistema de gestión de calidad, actualizando las versiones, las razones de cambio, su revisión y aprobación por parte de del Director General, las cuales se relacionan en el numeral 8 de cada procedimiento. De igual forma genera un "listado maestro de documentos y registros". Se dispone de un AZ donde se encuentra toda la documentación del sistema de calidad el cual se encuentra en un archivador en la dirección de calidad, adicionalmente en el computador de dirección de calidad se encuentra una carpeta con sistema de gestión de calidad y en la nube a través del servicio de "one drive". NOTA 1: Para el control de cambios en las caracterizaciones se describen en el listado maestro de documentos en la columna de control de cambios y en cada caracterización.	Director de Calidad
7	Documentos externos	Los documentos externos como: leyes y decretos, norma de calidad ISO 9001/2.008, se controlara su distribución y el responsable en el listado de documentos externos donde se controla su distribución, periodicidad y	Director de Calidad

		responsabilidades.	
8	Documentos obsoletos	<p>Al cambiar una versión de procedimientos, manuales, formatos o instructivos, se procede a la actualización, revisión, aprobación, y distribución de la nueva versión, destruyendo o eliminando la anterior la anterior y no conservando copia de documentos obsoletos.</p> <p>NOTA: No se contempla la posibilidad del tratamiento de documentos obsoletos por ningún motivo.</p>	Director de Calidad, Jefes de Proceso
9	Control de registros	<p>Todos los registros que se generen para dejar evidencia de las actividades ejecutadas, deben estar relacionados en el Listado Maestro de Registros, el cual contiene: proceso, título del registro, lugar de archivo, orden de archivo, recuperación, tiempo de conservación y su disposición final. Para la protección de los registros del sistema de gestión de calidad cada responsable e involucrado en el proceso define la mejor manera de identificar y proteger los registros. Los tiempos de conservación de los registros se establecen en el listado, de acuerdo a los requisitos legales y la pertinencia de conservación de los mismos.</p> <p>No se permiten llevar registros en lápiz o en papel fax, ni corrector de igual forma todos los registros se encuentran en carpetas identificadas con el nombre del registro.</p> <p>NOTA 1: Para el control de los cambios en los formatos se registrarán en el listado maestro de documentos en la columna descripción del último cambio.</p>	
10	Identificación, Almacenamiento, Protección, Recuperación, Tiempo De Retención Y Disposición Final De Los Registros	<p>RECUPERACIÓN: Define la ruta para recuperar fácilmente el registro.</p> <p>ORDEN DE ARCHIVO: (forma de archivar los registros, cronológica, numérica, alfabética, por índice, etc.)</p> <p>PROTECCIÓN: proceso al que pertenece el registro, (procesos responsables) y la forma como se protege el registro (carpetas, AZ, copias de seguridad).</p> <p>LUGAR DE ARCHIVO: Sitio o lugar en donde se encuentran archivados los registros.</p> <p>TIEMPO DE CONSERVACIÓN: Tiempo de retención del registro en archivo activo.</p> <p>DISPOSICIÓN: Hace referencia al destino final del registro una vez de haber cumplido el periodo de archivo (reciclar, destruir, entre otros)</p> <p>NOTA: todos los Documentos que hayan cumplido con su periodo de archivo y que contengan firmas deben ser destruidos.</p>	Jefes de Proceso
11	Protección de los	La protección de los registros en cada uno de los procesos lo debe realizar cada dueño de proceso de la mejor forma en carpetas, AZ, copias de seguridad etc., de igual forma cada dueño de proceso es	Jefes de Proceso, Director de

registros	responsable por el control de sus registros.	Calidad
-----------	--	---------

6. REGISTROS

No	Título	Responsable
1	PGG F13 REGISTRO ENTREGA DE DOCUMENTOS	Director de Calidad
2	PGG F01 LISTADO MAESTRO DE REGISTROS Y DOCUMENTOS	Director de Calidad

7. DOCUMENTOS CON LOS QUE SE RELACIONA: INTERNOS

TITULO
PGG D01 NORMA FUNDAMENTAL
SGC D01 CARACTERIZACIÓN PROCESO SGC
SGC D02 MANUAL DE CALIDAD

EXTERNOS

TITULO	RESPONSABLE	LUGAR ARCHIVO	PERIODICIDAD DE VALIDACIÓN
Norma Técnica de calidad ISO 9000-2008	Director de calidad	Dirección de calidad	Actualización

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	Inclusión de las características de seguridad para la distribución de Formatos, documentos y registros aprobados por el sistema de gestión de calidad, divulgados y dispuestos en los puntos de servicio por medio de archivos digitales.	Dirección General	12-12-2013

Anexo 11.

Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General SGC PR03

1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	Detectar, determinar, analizar y eliminar las causas de servicios no conformes, en el sistema de gestión de calidad del Centro Educativo Lombardía.
2. ALCANCE DEL PROCESO	Aplica para todos los procesos de la institución y va desde la identificación del servicio no conforme hasta la implementación de acciones correctivas y la consolidación de la información para facilitar la toma de decisiones
3. RESPONSABLE DEL PROCESO	Jefes de Proceso

4. Definiciones y Vocabulario:

No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Acción correctiva	El Director de Calidad, jefe de proceso o cualquier colaborador diligencian el "formato de acciones correctivas y preventivas", identificando y abriendo la respectiva acción.	Director de Calidad Jefe de proceso Cualquier colaborador
2	Identificación de acciones correctivas (no conformidades)	Las acciones correctivas (no conformidades) se identifican y se determinan tomar acciones a través de las siguientes fuentes: indicadores de gestión, seguimiento y desempeño de los procesos, revisión gerencial, auditorías internas e incumplimientos de las actividades realizadas en los procesos, quejas y reclamos de los clientes, análisis de encuestas de satisfacción, servicio no conforme.	Director de Calidad Jefe de proceso
3	Identificación de acciones preventivas (no conformidades)	Las acciones preventivas (no conformidades) se identifican y se determinan tomar acciones a través de las siguientes fuentes: indicadores de gestión, seguimiento y desempeño de los procesos, revisión gerencial, auditorías internas e incumplimientos de las actividades realizadas en los procesos, quejas y reclamos de los clientes, análisis de encuestas de satisfacción.	Director de Calidad Jefe de proceso
4	Tratamiento de la acción correctiva	En este formato se especifica el proceso donde se detecto y su correspondiente fuente, se redacta la no conformidad real encontrada y se analizan las posibles causas por medio de la matriz de los tres porqués?, especificando la causa raíz.	Director de Calidad Jefe de proceso
5	Planes de acción	Una vez encontrada la causa raíz de la no conformidad, el director de calidad y los involucrados proponen varias soluciones determinando los	Director de Calidad

		planes de acción que se deben tomar.	Jefe de proceso
6	Implementación, eficacia y seguimiento de acciones.	Se implementan los planes de acción y se realiza seguimiento por parte del director de calidad, luego se realiza un segundo seguimiento con el fin de garantizar la eficacia de las acciones tomadas.	Director de calidad
7	Cerrar acciones correctivas	Garantizando la eficacia de las acciones tomadas el director de calidad cierra la acción correctiva, cuando los planes de acción no fueron eficaces se abre una nueva acción correctiva.	Director de calidad
8	Acción preventiva (no conformidades)	El director de calidad, dueño de proceso o cualquier colaborador, abre la acción preventiva diligenciando el formato de acciones correctivas y preventivas .	Director de calidad Dueños de proceso
9	Tratamiento de la acción preventiva	En este formato se especifica el proceso donde se detecto y su correspondiente fuente, se redacta la no conformidad potencial encontrada y se analizan las posibles causas por medio de la matriz de los tres por ques?, especificando la causa raíz.	Director de calidad Dueños de proceso
10	Planes de acción	Una vez encontrada la causa raíz de la no conformidad, el director de calidad y los involucrados proponen varias soluciones determinando los planes de acción que se deben tomar.	Director de calidad Dueños de proceso Rector
11	Implementación, seguimiento y eficacia de acciones.	Se implementan los planes de acción y se realiza seguimiento por parte del director de calidad, luego se realiza un segundo seguimiento con el fin de garantizar la eficacia de las acciones tomadas.	Director de calidad
12	Cerrar acciones preventivas	Garantizando la eficacia de las acciones tomadas el director de calidad cierra la acción preventiva, cuando los planes de acción no fueron eficaces se abre una nueva acción preventiva.	Director de calidad

6. REGISTROS

No	Título	Responsable
1	SGC F01 TRATAMIENTO SERVICIO NO CONFORME	Dirección General
2	SGC F02 ACCIÓN PREVENTIVA Y CORRECTIVA	Dirección General

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS INTERNOS

TITULO
PGG D01 NORMA FUNDAMENTAL

SGC PR02 PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
--

SGC PR04 PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

EXTERNOS

TITULO	RESPONSABLE	LUGAR ARCHIVO	PERIODICIDAD DE VALIDACIÓN
Norma Técnica ISO 9001	Dirección General	Copia en todos los puntos de servicio	Actualización

8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	Dirección General	15-03-2013



Anexo 12. Procedimiento de Auditorías Internas

CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General SGC PR04

1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	Definir las directrices para llevar a cabo a intervalos planificados Auditorías Internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001/2008, los requisitos legales, los requisitos del cliente y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad establecidos por la institución, además verificar si se mantiene implementado y es eficaz.
2. ALCANCE DEL PROCESO	Involucra a todos los procesos del colegio que intervienen en el Sistema de Gestión de Calidad.
3. RESPONSABLE DEL PROCESO	Es responsabilidad del líder de auditoría, el equipo auditor y el director de calidad hacer cumplir este procedimiento, previa capacitación y aprobación del curso de formación de auditores.

4. DEFINICIONES Y VOCABULARIO:

- **Auditoría:** proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el cumplimiento de los criterios de auditoría
- **Programa de auditoría:** conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Criterios de auditoría:** conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Evidencia de la auditoría:** registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría.
- **Hallazgos de la auditoría:** resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Auditado:** organización que es auditada.
- **Auditor:** persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito

5. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1		Para que un colaborador del colegio pueda ser auditor interno de calidad debe cumplir con los siguientes requisitos: Educación: Nivel educativo profesional en cualquier área. Formación: Haber realizado y aprobado un curso de capacitación que incluye: fundamentos de la norma ISO 9001/2008, y técnicas de auditoría internas de calidad.	

	Conformación equipo auditor	<p>Habilidades: Debe contar con habilidades: términos relativos a la calidad, conocimiento del sector en el cual labora, debe contar entre otras con las siguientes habilidades trabajo en equipo, planificación, liderazgo, flexibilidad, toma de decisiones.</p> <p>Nota: Antes de realizar el ejercicio de auditoría los auditores internos deben realizar un simulacro de auditoría, con el fin de garantizar las habilidades anteriormente evaluadas, este procedimiento fortalecerá la experiencia de cada auditor, dejando evidencia en el informe de simulacro de auditoría.</p> <p>Experiencia: Llevar laborando en el colegio mínimo 6 meses o haber participado como auditor de acompañamiento a un ciclo de auditoría o haber realizado (una) 1 auditoría a cualquier proceso del sistema de gestión de calidad.</p>	Auditor líder equipo auditor
2	Auditores externos	<p>Los requisitos para que una persona externa a la empresa pueda realizar auditorías internas al sistema de gestión de calidad de la misma son:</p> <p>Educación: Profesional en cualquier disciplina Formación: Auditor - 50 horas de auditoría Habilidades: Manejo de dificultades Capacidad para comprender rápida y eficientemente. Capacidad para comunicarse con todas las personas y hacerse entender. Habilidad en formulación de preguntas y realización de entrevistas. Capacidad para elaborar informes concretos y redactar no conformidades. Mantener el control del tiempo en todas las fases de la auditoría. Nota: antes de la realización de la auditoría debe presentar un examen que demuestre las habilidades anteriormente mencionadas. Experiencia: Haber realizado auditorías en SGC por lo menos a 2 empresas de servicios.</p>	Auditor líder equipo auditor
3	Funciones del auditor líder y equipo auditor	<p>Las funciones del auditor líder son programar y coordinar las diferentes actividades para realizar las auditorías del sistema de gestión de calidad, preparar el reporte de los resultados de las auditorías para presentarla a la dirección, verificar que las auditorías se realicen de acuerdo a lo planeado.</p> <p>El resto de auditores seleccionados conforman el equipo auditor, el cual tiene como funciones: la preparación y realización de las auditorías programadas, presentación del respectivo informe al auditor líder y realización de seguimiento a las acciones correctivas presentadas en las auditorías.</p> <p>La dirección delega la responsabilidad al auditor líder y al equipo auditor para que programe y realice las respectivas auditorías de cada uno de los procesos de la empresa.</p>	Auditor líder equipo auditor
4	Planeación de Auditorías	<p>El auditor líder, el grupo auditor y el director de calidad se reúnen y elaboran la planeación de auditorías, definiendo en el calendario anual los meses y los días para efectuar las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Dentro de esta programación deben estar contemplados, los procesos que van a ser auditados, fechas, criterios de auditoría, objetivos de auditoría, auditados y auditores, una vez realizada la primera auditoría se aconseja realizar mínimo 2 auditorías durante el año para verificar que el sistema de gestión de calidad está funcionando dentro de los requisitos establecidos, informando al personal los meses en los cuales se realizarán las auditorías y dejando como evidencia el “formato de programación de auditorías”</p> <p>NOTA: Se ha determinado que la planeación de las auditorías serán dos veces al año, pero esta frecuencia puede variar en las siguientes circunstancias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay cambios en los procesos del sistema de gestión de calidad o en el servicio que se presta. • Por la necesidad de acciones correctivas complementarias. 	Auditor líder equipo auditor

		<ul style="list-style-type: none"> • Después de ejecutada una auditoria los procesos que presenten un mayor número de no conformidades. • Procesos con alto riesgo. • Procesos con problemas. 	
5	Plan de Auditoria	En el “formato de plan de auditorías internas de calidad” , se relaciona con exactitud la fecha, día y hora de las auditorias, procesos a auditar, auditores y auditados, objetivo de la auditoria y criterios a auditar. Conforme a esto, se entrega copia al personal auditado para que aliste sus registros y facilite al auditor los procedimientos para preparar las preguntas de la auditoria, de igual forma se dan los parámetros de las actividades a realizar en la auditoria.	Auditor líder equipo auditor
6	Lista de Verificación	Luego de revisar y aprobar la planeación y el plan de auditoría por parte de la dirección, el auditor líder se reúne con el equipo auditor, para revisar la documentación y elaborar el “formato de lista verificación” en donde se relacionan las preguntas que se van a utilizar en la auditoria. Las preguntas se pueden plantear o en la auditoria se pueden escribir. NOTA: El equipo de auditores se reúne antes de realizar el ejercicio de auditoría con el fin de planificar el ejercicio de auditoría y verificar las preguntas en cada uno de los procesos, en las listas de verificación se debe garantizar cubrir todos los numerales de la norma ISO 9001:2008 dejando evidencia en acta de planificación de auditorías.	Auditor líder equipo auditor
7	Reunión de apertura e inicio de auditoria	El auditor líder procede a realizar la reunión de apertura en donde se especifica: presentación del equipo auditor, los objetivos y el alcance de la auditoria, la metodología de la auditoria. El auditor empieza a realizar la auditoria recolectando la evidencia por medio de los registros y escribiendo los hallazgos encontrados a través de la auditoria en la lista de verificación.	Auditor líder equipo auditor
8	Reunión de cierre	Terminadas las auditorias se reúne el equipo auditor para determinar los hallazgos e incumplimientos encontrados, reuniendo a todo el personal con el fin de dar a conocer dichos hallazgos.	Auditor líder equipo auditor
9	Informe de auditoría y acciones correctivas	El auditor líder entrega a la dirección el informe de auditoría. En cada uno de los procesos donde se detectaron no conformidades se diligencia el formato de acciones correctivas y preventivas en donde se analiza la causa raíz del incumplimiento y se proponen los planes de acción para que estos incumplimientos no se presenten de nuevo. El director de calidad realiza los respectivos seguimientos con el fin de garantizar que las acciones tomadas fueron efectivas cerrando las no conformidades.	Auditor líder equipo auditor dueños de proceso

6. REGISTROS

Etapa	Título	Responsable
1	<i>Certificado o diploma auditor interno, externo calidad</i>	Auditores internos
1	<i>Evaluación de habilidades auditor interno (simulacro auditoria)</i>	Auditores internos
4	<i>Formato de programación de auditorías internas.</i>	Auditor Interno
5	Formato plan de auditorías internas de calidad, informe simulacro de auditoria	Auditor Interno
6	Formato lista de verificación	Auditor Interno
9	Formato acciones correctivas y preventivas.	Director de calidad
9	Informe de la Auditoría Interna	Director de calidad
9	Informes de simulacro de auditoria	Director de calidad

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

TITULO	RESPONSABLE	LUGAR ARCHIVO	PERIODICIDAD DE VALIDACIÓN
--------	-------------	---------------	----------------------------

Norma ISO 9001:2008	Dirección General	Copia en todos los puntos de servicio	ACTUALIZACION
---------------------	-------------------	---------------------------------------	----------------------

8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	_____ Dirección General	15-03-2013

Anexo 13.

Procedimientos Control de Servicio No Conforme



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA

Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales

PROCEDIMIENTO CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General SGC PR01

1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	Establecer la metodología, acciones y responsabilidades para la identificación y tratamiento del servicio no conforme, que pueda afectar el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad del Centro Educativo Lombardía
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	Aplica para todos los procesos de la institución y va desde la identificación del servicio no conforme hasta la implementación de acciones preventivas y correctivas (si fuesen necesarias) y la consolidación de la información para facilitar la toma de decisiones
3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Director General

4. Definiciones y Vocabulario:

Conformidad. Cumplimiento de un requisito.

No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

Acción preventiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Acción correctiva. Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Corrección. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Reproceso. Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla con los requisitos.

5. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificación del servicio no conforme	El control del servicio educativo que no es conforme se evidencia a través de las siguientes fuentes: I. Resultados por periodos del estado académico de los estudiantes. III. El incumplimiento en la prestación del servicio educativo. IV. Resultados de observación en clase. O cualquier incumplimiento en la prestación del servicio. El coordinador, los docentes y el director de calidad son los responsables de implementar las acciones a tomar para evitar que el servicio no conforme afecte al cliente: a los estudiantes y padres de familia de la siguiente forma:	Docentes Rector coordinadora académica
		Cuando se presenta un servicio no conforme en la prestación de los servicios educativos dependiendo del tiempo en el que se presente se toman las	

2	Tratamiento del servicio no conforme	<p>siguientes acciones:</p> <p>I. Al finalizar periodos: al finalizar los periodos los docentes, realizan los seguimientos de los resultados obtenidos en los periodos por los estudiantes, con el fin de analizar y establecer nuevas estrategias de mejoramiento para que los estudiantes que hayan presentado dificultades las superen y los que estén desnivelados se nivelen, dejando evidencia el formato correspondiente.</p> <p>II. Al finalizar el año: El coordinador analiza los resultados de los estudiantes, obtenidos en el año académico con el fin de de programar las nivelaciones y recuperaciones de los estudiantes (estrategias de mejoramiento).</p> <p>Cuando se presente alguna queja por parte de los padres o estudiantes, se da la respectiva respuesta en el formato de quejas siguiendo el conducto regular.</p> <p>Cuando algún docente no pueda cumplir con la prestación del servicio debe avisar oportunamente al coordinador para programar su reemplazo y de esta forma prestar el servicio educativo. Las no conformidades se tratan en el formato de tratamiento del servicio no conforme en donde se evidencian los responsables de la identificación, tratamiento y verificación del servicio no conforme.</p>	<p>Docentes</p> <p>Rector coordinadora académica</p>
3	Observación en clase	la coordinadora académica realizan supervisiones en las clases con el fin de verificar el cumplimiento de las planeaciones de clase garantizando la conformidad del servicio educativo dejando evidencia en la revisión de clases.	<p>Docentes</p> <p>Rector coordinadora académica</p>
4	Acciones Correctivas	Si se requiere tomar acciones correctivas se remitirá al formato de acciones preventivas y correctivas.	<p>Docentes</p> <p>Rector coordinadora académica</p>

6. REGISTROS

No	Titulo	Responsable
1	Tratamiento del Servicio No conforme	Jefes de Proceso

2	Acción Preventiva y Correctiva	Jefes de Proceso
---	--------------------------------	------------------

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Externos

TITULO	RESPONSABLE	LUGAR ARCHIVO	PERIODICIDAD DE VALIDACIÓN
Norma Técnica ISO 9001	Dirección General	Copia en todos los puntos de servicio	Actualización

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	_____ Dirección General	15-03-2013



Anexo 14.
Manual de Calidad

CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
MANUAL DE CALIDAD

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General SGC D02

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA

BOGOTÁ D.C. MARZO DE 2013

TABLA DE CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN	2
RESEÑA HISTÓRICA	2
1 GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	2
2 ALCANCE DEL SISTEMA	2
3 EXCLUSIONES	2
4 REQUISITOS DL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	3
4.1 Requisitos Generales	3
4.2 Requisitos de la Documentación	4
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	4
5.1 Compromiso de la Dirección	4
5.2 Enfoque al cliente	4
5.3 Política de Calidad	4
5.4 Objetivos de Calidad	4
5.5 Responsabilidad y Autoridad	4
6 GESTIÓN DE RECURSOS	5
6.1 Provisión de Recursos	5
6.2 Gestión Humana	5
6.3 Infraestructura	5
6.4 Ambiente de Trabajo	5
7 PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
7.1 Planificación de la Realización del Producto	5
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente	5
7.3 Diseño y Desarrollo	6

7.4	Compras	6
7.5	Producción y Prestación del Servicio	6
7.5.1	Control de la Producción y de la prestación del servicio	6
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	6
7.5.3	Identificación y Trazabilidad	7
7.5.4	Propiedad del cliente	7
7.5.5	Preservación del Producto	7
8	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	7
8.2	Seguimiento y Medición	7
8.2.1	Satisfacción del cliente	7
8.2.2	Auditoría Interna	7
8.2.3	Seguimiento y Medición de los Procesos	7
8.2.4	Seguimiento y Medición del Producto	7
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	7
8.4	ANÁLISIS DE DATOS	7
8.5	MEJORA CONTINUA	8
8.5.1	Mejora continua	8
8.5.2	Acción Correctiva y Preventiva	8
9	DOCUMENTOS CON LOS QUE SE RELACIONA	8
9.1	EXTERNOS	8
10	CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO	8

INTRODUCCIÓN

El Manual de la Calidad del SGC del CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA Tiene por propósito ilustrar de forma clara y sencilla, la metodología de implementación del sistema de gestión de calidad dentro de la

estructura institucional, enfocada a asegurar y garantizar con estándares de calidad la prestación del servicio educativo ofrecido a nuestros clientes.

El Sistema de Gestión de Calidad del CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA se estructuró conforme a los requisitos planteados en la norma ISO 9001 – 2008, la guía GTC 200 y mediante la declaración de voluntad de la colegio para el cumplimiento de los requisitos involucrada en éste manual en la Política y Objetivos de la Calidad.

RESEÑA HISTÓRICA

El Centro educativo Lombardía fue fundado en el año de 1994 por el Licenciado en Química y Biología e Ingeniero Enólogo Clemente Santiesteban Quintero y la Licenciada en Sociales y especialista en Artes Flor Quintero de Santiesteban, teniendo en cuenta que la escuela pública y aún los colegios privados no supe la demanda estudiantil de la zona.

La institución se instala en el barrio Lombardía, obtuvo aprobación oficial por la Secretaría de Educación de Bogotá, según resoluciones Número 5976 de Diciembre 30 de 1994, 5617 de Septiembre 4 de 2001 y 4062 de 3 de Octubre de 2005 para la Media Vocacional y 110218 de 09/de septiembre de 2011 para Preescolar, Básica y Media Técnica. Actualmente funciona como institución privada con convenio de la Secretaría de Educación Distrital.

La institución desarrolla anualmente procesos de evaluación institucional, autoevaluación y evaluación de satisfacción del servicio, con el propósito de evidenciar sus aciertos y desaciertos, debilidades y fortalezas, además implementa en el año 2013 el Sistema de Gestión de Calidad para cualificar continuamente el servicio educativo que oferta a la comunidad educativa del sector y las organizaciones o entidades que lo requieran.

1. GENERALIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA cuenta con una experiencia de 19 años en el sector de la prestación del servicio educativo en los niveles de pre-escolar, básica primaria, básica secundaria, media académica y media técnica, contando con un talento humano experto en educación y desarrollo humano, motivado, autoexigente y riguroso, comprometidos con la cualificación constante de la institución y el propósito de ofrecer un excelente servicio a nuestros clientes. (Los estudiantes, padres de familia y comunidad).

La comunidad CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA adopta el reto de diseñar, articular e implementar el sistema de gestión de calidad como respuesta coherente a la necesidad institucional de cualificar continuamente la calidad de la educación que ofrece a sus estudiantes, los servicios administrativos y las consultas, peticiones o solicitudes de nuestra comunidad educativa, sumado a lo anterior dotar de mejor estructura organizacional a las diferentes dependencias y procesos que conforman integralmente la prestación del servicio educativo

2. ALCANCE DEL SISTEMA

Prestación del servicio educativo en los niveles de pre-escolar, básica primaria, básica secundaria, media académica y media técnica

3. EXCLUSIONES

El sistema de gestión de calidad del **CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA** realiza las siguientes exclusiones:

CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: (7.6) Los equipos y dispositivos de seguimiento y medición en la prestación del servicio educativo no requieren ser calibrados ya que se utilizan como elementos de apoyo (recursos didácticos) para el proceso de enseñanza-aprendizaje.

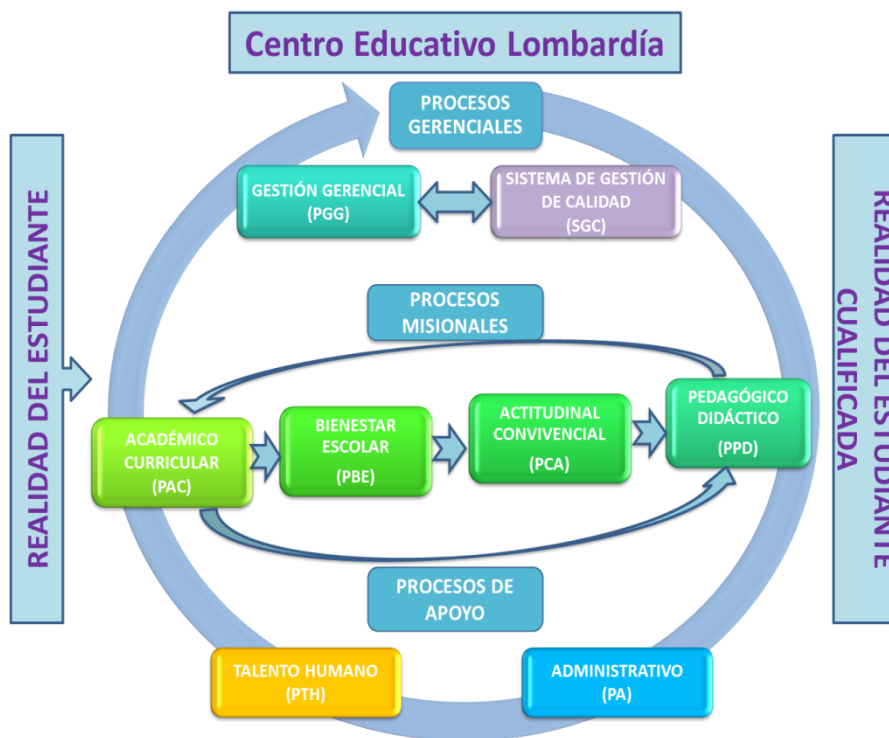
4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. Requisitos generales

EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA ha establecido, documentado, implementado y mantiene un sistema de gestión de calidad y lo mejora continuamente de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001-2008 y la guía GTC 200.

En el CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA hemos identificado en el siguiente “MAPA DE PROCESOS”, los necesarios para la implementación del sistema de gestión de calidad y su aplicación en la Institución.

MAPA DE PROCESOS



EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA ha determinado la secuencia e interacción de estos procesos, en las “*caracterizaciones*” de cada gestión, en donde además se establecen los criterios y métodos para su planificación y control, la disponibilidad de recursos y las actividades de seguimiento y medición.

Nota: La interacción de los procesos se evidencian en las caracterizaciones las cuales hacen parte del presente manual de calidad como anexos del mismo, pero se encuentran acompañadas de los procedimientos en cada uno de los procesos.

EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA ha identificado los siguientes procesos:

Procesos Gerenciales

- Gestión Gerencial
- Sistema De Gestión De Calidad

Procesos Misionales

- Académico Curricular
- Bienestar Escolar
- Convivencial Actitudinal

- Pedagógico Didáctico

Procesos De Apoyo

- Administrativo
- Talento Humano

EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA se asegura que se mantiene la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se planifican e implementan cambios en este, verificando los efectos de estos cambios en los procesos y la documentación del mismo evidenciado en los planes de estudio y planeación de clases.

4.2. Requisitos de la documentación *EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA* ha establecido y mantiene el presente manual de calidad que incluye:

- a) El alcance del sistema de gestión de calidad.
- b) Los detalles y la justificación de las exclusiones.
- c) Referencia a los procedimientos documentados exigidos por la norma ISO 9001-2008 que son:
 - Procedimiento De Control De Documentos Y Registros
 - Procedimiento De Auditorías Internas De Calidad
 - Procedimiento De Acciones Preventivas
 - Procedimiento De Acciones Correctivas
 - Procedimiento De Servicio No Conforme
- d) Otros documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad contenidos en el listado maestro de documentos y registros.

EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA ha establecido un procedimiento documentado “**Procedimiento De Norma Fundamental**” en donde se especifican la forma y estructura de elaboración de los documentos del sistema de gestión de calidad en la institución. De igual forma define un “**Procedimiento De Control De Documentos Y Registros**”, que define los controles necesarios para elaborar, modificar, revisar, aprobar, divulgar, distribuir y controlar la documentación, además de la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y la disposición de los registros del sistema de gestión de calidad.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la dirección La dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como la mejora continua de su eficacia a través de:

- 5.2. Enfoque al cliente** Asegurar que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan a través del proceso académico curricular en donde se identifica la necesidad de planificar las actividades académicas y de aprendizaje de acuerdo con los requisitos legales y de la institución, luego a través del proceso pedagógico didáctico se garantiza su cumplimiento. A través de la evaluación institucional se determina cual es el nivel de satisfacción del cliente (Los estudiantes y padres de familia) con respecto al servicio educativo recibido, esto con el fin de realizar los planes de mejoramiento.
- 5.3. Política de calidad** El Centro Educativo Lombardía garantiza que todos los actos educativos cualifiquen asertivamente al estudiante en el desarrollo de su potencial de aprendizaje y la formación del talento, orientados por un equipo de maestros-instructores expertos en educación y desarrollo humano asegurando una infraestructura adecuada, recursos necesarios, la retroalimentación con la comunidad educativa y la permanente búsqueda del mejoramiento continuo del servicio educativo por medio del sistema de gestión de calidad.
- 5.4. Objetivos de calidad** Establecer los objetivos de calidad, en los diferentes niveles de procesos del sistema de gestión de calidad según la “directriz de política vs objetivos y medición de los objetivos de calidad”
- 5.5. Responsabilidad y autoridad** Definir las responsabilidades, autoridades, funciones y comunicarlas dentro de la organización, en los “**perfiles de cargo, autoridad, responsabilidad y funciones**” y en cada uno de los procedimientos en el numeral 3” *responsabilidades*”.

Nombrar al director general como representante de la dirección para asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos del sistema de gestión de la calidad y establecer el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.

Definir los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización a través de diferentes medios tanto formales como informales, como por ejemplo: red interna de comunicación, reuniones de grupo, correos electrónicos, circulares, matriz de comunicación etc., los cuales aseguran que la comunicación de los procesos del sistema de gestión de calidad sean eficaces.

Realizar revisiones gerenciales anuales para revisar el sistema de gestión de calidad y asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema de gestión de calidad del Centro Educativo Lombardía, manteniendo registros de las revisiones por la dirección.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

- 6.1. Provisión de Recursos** La institución ha determinado y proporcionado los recursos necesarios, para implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, aumentando la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos a través del presupuesto anual donde se destinan los recursos para el sistema de gestión de calidad.
- 6.2. Gestión humana** se han determinado la competencia necesaria para cada cargo a través de los **perfiles de cargo** y determinado a través de una evaluación anual, el cumplimiento de estos requisitos. De acuerdo a los resultados de esta evaluación se proporciona formación o se toman otras acciones para satisfacer las necesidades de competencia detectadas. De la misma manera

se evalúan las capacitaciones para determinar su eficacia, si se trata de formación se realiza un examen, talleres o evaluaciones prácticos y se realizan actividades de sensibilización y jornadas pedagógicas permanentes para generar conciencia en el personal de la importancia de sus actividades y cumplimiento de los objetivos.

6.3. Infraestructura se cuenta con una infraestructura adecuada para la prestación del servicio educativo y determina la adecuación del mismo en los formatos de control de aseo y mantenimiento y/o requerimiento de compras. Se ha definido un “**procedimiento administrativo**” para definir las actividades requeridas de mantenimiento y aseo para el éxito de la labor educativa.

6.4. Ambiente de trabajo la institución proporciona estabilidad laboral a sus colaboradores con el fin de generar un excelente y proactivo clima organizacional, brinda formación y capacitación al personal en general en jornadas pedagógicas, de capacitación, inducción y re inducción, con el propósito de dar cumplimiento a las características de calidad del servicio educativo establecido en nuestra política de calidad. Los estudiantes se encuentran amparados en contra de accidentes, por medio de una póliza de seguros que garantiza su integridad dentro y fuera de la institución; nuestros salones son amplios, cómodos, iluminados y ventilados. Sumado a lo anterior, se realizan actividades culturales, religiosas, recreativas y deportivas con el fin de garantizar el bienestar y la convivencia afectiva de la comunidad educativa.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.1. Planificación de la Realización del Producto hemos diseñado, planificado y desarrollado los siguientes procesos implicados directamente con la prestación del servicio educativo:

- Académico Curricular
- Bienestar Escolar
- Convivencial Actitudinal
- Pedagógico Didáctico

La planificación del servicio se efectúa de acuerdo a las necesidades de los clientes, establecidas en los lineamientos del ministerio de educación nacional y desarrollados en el proyecto educativo institucional en donde se organiza, planea y ejecutan las actividades curriculares de la institución; especialmente en los procedimientos del proceso “*Académico Curricular*”, “*Convivencial Actitudinal*” y “*Pedagógico didáctico*” en los cuales se definen las actividades y responsabilidades para la ejecución y control de la prestación del servicio educativo.

7.2. Procesos relacionados con el cliente en el procedimiento de admisiones se determina los requisitos del servicio desde el momento en que los estudiantes ingresan a la institución, así mismo los requisitos de ingreso del estudiante a través del *instructivo de matrícula*. En el manual y pactos de convivencia y el proyecto educativo institucional se definen las actividades relacionadas con los deberes y derechos tanto de los estudiantes como de los docentes.

EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA revisa los requisitos relacionados con el servicio y se asegura que estén resueltas las diferencias con el cliente. Tenemos la capacidad para cumplir con los requisitos definidos, a través de los planes de estudio malla curricular planeaciones de sesión clase y en general del proyecto educativo institucional.

NOTA: Cuando se cambian los requisitos del servicio, se determina la necesidad de ajustar los planes de estudio, y planeaciones de clase para que el personal correspondiente sea consiente de los requisitos modificados.

Se han identificado los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio educativo en cada proceso dentro de las caracterizaciones y en el numeral 7 de cada procedimiento “**documentos externos**”. Y en el listado de documentos externos.

EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA ha determinado e implementado disposiciones para la comunicación con los clientes, a través de: Circulares informativas, Atención individual a padres de familia, reuniones periódicas con padres, orientación psicológica y la retroalimentación del cliente a través de las “evaluaciones institucionales” y el “registro de quejas y reclamos”.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO **EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA** realiza el diseño y desarrollo de los planes de estudio, malla curricular, los criterios de planificación, entradas y resultados del diseño, la revisión, verificación, validación y cambios del diseño de los planes de estudio y malla curricular se encuentran definidas en el instructivo de diseño y desarrollo curricular.

7.4. COMPRAS EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA se asegura que los servicios y productos adquiridos cumplen con los requisitos establecidos, en el sistema de gestión de calidad según lo definido en el “procedimiento de compras” Se selecciona y evalúa los proveedores de servicios y productos en función de su capacidad para suministrar servicios de acuerdo con los requisitos de la institución, en este mismo sentido realiza a intervalos planificados auditoras a los proveedores que afectan directamente la calidad del servicio educativo.

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO **EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA** ha planificado y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas, así:

7.5.1. Control de la Producción y de la prestación del servicio

a) Los maestros –instructores planean cada una de las sesiones de clase que se implementan en cada periodo académico, estas son revisadas, retroalimentadas y aprobadas por la coordinación académica en el formato de *revisión a planeación* con anterioridad a su ejecución en el aula de clase; estas planeaciones evidencian los propósitos de la malla curricular, los indicadores de alcance del propósito, las enseñanzas, la secuencia didáctica, la didáctica y recursos específicos por medio de los cuales se espera que los estudiantes sepan, hagan, y actúen en un contexto y con una determinada actitud.

b) Se cuenta con instrucciones de trabajo para los docentes en el “**procedimiento de gestión pedagógica**”.

c) Se realizan actividades de seguimiento a través de la supervisión y el control a las planeaciones, en la observación de las clases por parte de la rectora y la coordinación académica.

7.5.2. Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicios

se realiza la validación de los procesos de la prestación de los servicios, para demostrar la capacidad que tienen de alcanzar los resultados planificados.

a) Se han definido los criterios para la elaboración, revisión y aprobación de los procesos y documentos del sistema de gestión de calidad en el “**procedimiento de control de documentos**” y en el “**presente manual de calidad**”.

b) Se han definido en el “**procedimiento académico**”, y el “**procedimiento de gestión pedagógica**” las actividades durante y posterior a la prestación de los servicios y los registros que se deriven de estos y en los registros de notas de los estudiantes, observación de clases, reuniones del consejo académico y en la promoción de los estudiantes año tras año evidenciando en las actas y libros de calificaciones.

c) Como retroalimentación de la supervisión y los controles diarios, se realiza permanentemente la revalidación de los procesos de prestación de servicio, dejando evidencias en las diferentes actas de acompañamiento de clase y de reuniones de docentes; para garantizar que se encuentran adecuados.

7.5.3. Identificación y trazabilidad se identifica el servicio a través de los observadores del estudiante, códigos, demostraciones los informes de periodo, Boletín de Calificaciones, los libros de calificaciones, compromisos académicos y convencionales, estrategias pedagógicas.

7.5.4. Propiedad del cliente se asegura la integridad del cliente mientras está bajo la protección de la institución en la prestación del servicio con el seguro de accidentes y en el instructivo de admisiones y matriculas.

7.5.5. Preservación del producto se preserva la propiedad del cliente mientras esta bajo la responsabilidad del colegio, manteniendo protegidos los resultados académicos de los estudiantes año tras año con el fin de certificar verazmente los mismos cuando así se requiera. Además de preservarlos en libros impresos empastados para garantizar su protección.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. Satisfacción del cliente

EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la institución a través de las evaluaciones institucionales realizadas a estudiantes y padres de familia, encuestas de satisfacción a estudiantes sobre la prestación del servicio educativo. De igual forma a través del tratamiento de las quejas y reclamos se garantiza una excelente comunicación con los estudiantes y padres de familia.

8.2.2. Auditoría Interna **EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA** lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad es conforme con las disposiciones planificadas y se mantiene de manera eficaz.

Ha establecido el procedimiento de “**Auditorías Internas de calidad**” en donde se establecen las actividades y responsabilidades en la planificación y ejecución de auditorías internas dentro de la institución. De igual forma se establecen los registros y resultado de esta actividad de auditoria.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos *EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA* ha definido métodos apropiados para el seguimiento, y la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad, a través de los indicadores de gestión, relacionados en cada caracterización de procesos.

8.2.4. Seguimiento y medición del producto *EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA* hace seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo, a través de las actividades de observación en clase, evaluación institucional.

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA se asegura que el servicio educativo que no es conforme con los requisitos, se identifique y controle para evitar que siga afectando al cliente (estudiantes y padres de familia). Se tiene definido en el “**procedimiento servicio no conforme**” las disposiciones para el control de los servicios educativos no conformes, que van desde la identificación de los estudiantes con dificultades académicas, quejas y reclamos, observación en clases hasta, la atención a padres y alumnos, la implementación de estrategias para que se realicen las nivelaciones correspondientes y las acciones correctivas, de igual forma la identificación, tratamiento y verificación de los servicios no conformes en el formato correspondiente.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA recopila y analiza los datos que resultan de los indicadores, para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua.

8.5. MEJORA CONTINUA

8.5.1. Mejora continua *EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA* utiliza como herramienta para mantener la mejora continua del sistema de gestión de calidad, las revisiones por la dirección, las auditorías internas de calidad y el seguimiento al servicio educativo prestado.

8.5.2. Acción correctiva y preventiva *EL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA* toma acciones para eliminar las causas de no conformidades reales y potenciales, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Se ha establecido un procedimiento documentado “**procedimiento de Acciones correctivas y preventivas**” en donde se establecen las actividades para identificar y revisar las no conformidades, encontrar las causas y las acciones tendientes a eliminar la no-conformidad y determinar las responsabilidades en cada caso, así como verificar la eficacia de las acciones tomadas.

8.5.3.

9. DOCUMENTOS CON LOS QUE SE RELACIONA

9.1 EXTERNOS

TITULO	RESPONSABLE	LUGAR ARCHIVO	PERIODICIDAD DE VALIDACIÓN
Norma técnica de calidad ISO 9001-2008	Director General	Rector	Actualización

10 CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	_____ Dirección General	15-03-2013

NOTA: Del presente manual de calidad del Centro Educativo Lombardía reposa una copia en la carpeta de Sistema de Gestión de Calidad, y de ser requerida una copia no controlada para ser entregada a auditores externos.

Anexo 15.
Procedimiento e Talento Humano



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO

Fecha Actualización: 15-3-2013. Versión 1. Aprobó Director General Cód: PTH PR01

PROPÓSITO DEL PROCESO	Asegurar la disponibilidad continua de personal competente en los cargos que afecten la calidad del servicio educativo. De igual forma que cumplan con el perfil establecido por la institución, brindando los recursos necesarios para el perfecto desarrollo de sus funciones.
ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con las necesidades de personal y abarca la selección, contratación, formación y evaluación del desempeño del personal.
RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección Administrativa

DEFINICIONES Y VOCABULARIO:

Perfiles de cargo: especificaciones que deben tener los colaboradores para desempeñar un cargo dentro de la organización

Responsabilidad: Cumplimiento de propósitos específicos o responsabilidad de algo o alguien.

Autoridad: Nivel que tiene el colaborador para tomar decisiones.

Funciones: Actividades específicas desarrolladas por los colaboradores

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Requerimiento de personal	Cuando se requiere contratar personal maestro-instructor o administrativo, el director general realiza la solicitud a la dirección administrativa con el fin de realizar convocatorias para el cargo solicitado.	Dirección General y Dirección Administrativa
2	Entrevista y Selección de personal	1. Los aspirantes que cumplen con el perfil se citan a prueba psicotécnica y entrevista de admisión con el psicólogo, coordinación de convivencia, coordinación académica y dirección general. 2. Confirmación de referencia según formato de control de selección	Bienestar Escolar
3	Recepción de	Recibir y validar los documentos correspondientes	Dirección

	requisitos para firma de contrato	según el formato de requisitos para la firma de contrato con el fin de garantizar la educación, formación y experiencia del personal a contratar.	Administrativa
4	Afiliación al sistema de seguridad social y parafiscales de personal a contratar	Cuando el personal ha entregado toda la documentación se le solicita diligenciar y firmar los formatos de afiliación a las entidades prestadoras de salud, pensiones, caja de compensación familiar y riesgos profesionales para su respectiva afiliación	Dirección Administrativa
5	Contratación de personal	Una vez validos los documentos se cita a la persona que se va a contratar para la firma del contrato	Dirección Administrativa
6	Inducción de personal	Se realiza la inducción al personal indicándole modelo pedagógico, funciones y responsabilidades del cargo, sistema de gestión de calidad.	Dirección Administrativa
7.	Capacitación del personal	Se realiza de acuerdo al proyecto y cronograma de capacitaciones, o las solicitadas por alguna dependencia	Dirección Administrativa
8.	Evaluación del personal	Se realiza semestralmente, según formato de evaluación de desempeño laboral para trabajadores con personal a cargo y personal sin personal a cargo, se aplica Plan de Mejoramiento a aquellos que los requieran por encontrarse en grado adecuado, y se les terminara el contrato a aquellos que estén en grado insatisfactorio	Dirección General, Dirección Administrativa, Coordinación Académica y Coordinación de Convivencia
9	Retiro del personal	Cada funcionario debe diligenciar el formato de paz y salvo, el cual debe ser entregado a la dirección administrativa para formalizar el retiro.	Dirección Administrativa
10	Certificación laboral	El funcionario debe hacer la solicitud de su certificación laboral ante la secretaria general de la institución.	Dirección Administrativa

REGISTROS

No	Título	Responsable
1	Entrevista de admisión de maestros-instructores	Orientación
2	Entrevista de admisión de administrativos y servicios	Orientación

	generales	
3	Confirmación de referencias	Orientación
4	Requisitos para firma de contrato	Auxiliar administrativo
5	Contrato de trabajo término definido	Directora administrativa
6	Contrato de trabajo a término indefinido	Directora administrativa
7	Contrato de prestación de servicios	Directora administrativa
8	Paz y Salvo	Secretaria administrativa
9	Evaluación de desempeño laboral	Dirección General, Dirección administrativa, Coordinación académica, Coordinación de convivencia
10	Plan de Mejoramiento del desempeño laboral	Dirección General, Dirección administrativa, Coordinación académica, Coordinación de convivencia

9. DOCUMENTOS CON LOS QUE SE RELACIONA:

INTERNOS

TITULO
Norma fundamental
Perfiles de Cargo
Proyecto de capacitación docente
Reglamento interno de Trabajo
COPASO
Política de seguridad y salud en el trabajo
Reglamento de higiene y seguridad Industrial
Comité de acoso laboral y convivencia

EXTERNOS

TÍTULO	RESPONSABLE	LUGAR ARCHIVO	PERIODICIDAD DE VALIDACIÓN
Normas de calidad ISO 9000-2008	Director Administrativo		Actualización

10. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN CAMBIOS	APROBÓ	FECHA
1	N/A	<hr/> Director General	15/12/2014

Anexo 16.

Perfil de Cargo y Manual de Funciones



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales PERFIL DE CARGO Y MANUAL DE FUNCIONES

Fecha Actualización: 20-01-2014. Versión 2. Aprobó Director General Cód: PTH D02

El presente perfil de cargo y manual de funciones está dirigido a todo el personal adscrito al Centro Educativo Lombardía, en este se encuentra información completa de los diferentes cargos, sus funciones y características o perfiles personales que requiere su desempeño.

Tiene como propósito proveer de información necesaria a todo el personal que ocupa diferentes cargos en la Institución, así como también mejorar el desempeño laboral al momento de identificar las funciones, responsabilidades, competencias y habilidades, técnicas e intelectuales exigidos por los cargos para ser ejecutados eficientemente.

ÍNDICE DE HABILIDADES

- **ÁREA DE PRODUCTIVIDAD**

PLANEACIÓN: Proyecta y establece metas y objetivos acordes con la misión de la organización, determinando las acciones pertinentes a seguir dentro del período respectivo y los medios través de los cuales dichas metas han de alcanzarse.

UTILIZACIÓN DE RECURSOS: Asigna las labores de la dependencia de acuerdo con los perfiles de sus colaboradores y con los requerimientos de la institución, teniendo en cuenta los plazos y costos de dichas labores, proveyendo los equipos y elementos requeridos.

CALIDAD: Demuestra un nivel de conceptualización, rigor y acierto técnico en el señalamiento y verificación de las especificaciones de los productos finales de su dependencia.

COMPETENCIA TÉCNICA: Aporta los conocimientos de su formación y experiencia, y aplica las habilidades gerenciales necesarias para el desempeño de su área, Investiga y se capacita sobre temas apropiados para su desempeño.

RESPONSABILIDAD: Cumple las funciones, deberes y compromisos inherentes al cargo y a la dependencia, enmarcándose en los objetivos y metas de la organización, logrando la productividad de su área

EVALUACIÓN Realiza un proceso continuo y permanente de mejoramiento personal y académico de los estudiantes, a partir de los resultados de las evaluaciones internas y externas.

MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Identifica las causas que motivan conflictos y el contexto en que surgen. Propone alternativas para llegar a acuerdos con base en el manual de convivencia y en las necesidades e intereses de las partes. Hace seguimiento a los compromisos adquiridos.

ORIENTACIÓN AL LOGRO Inicia sus labores, con gran entusiasmo y seguro de que alcanzará los resultados propuesto

CONOCIMIENTO DEL PUESTO Posee amplios conocimientos teórico - prácticos y los aplica eficientemente.

MEJORA CONTINUA Demuestra compromiso para identificar áreas de oportunidad y proponer mejoras con el objetivo de alcanzar las metas de la institución

- **AREA DE CONDUCTA LABORAL**

COMPROMISO INSTITUCIONAL: Genera, asume y trasmite el conjunto de valores y principios organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad

RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene estrategias de comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores generando un ambiente laboral de cordialidad y respeto

INICIATIVA: Propone y desarrolla procedimientos y métodos que permitan mejorar los procesos de su dependencia frente a la misión de la entidad.

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: Maneja y comparte la información institucional de manera confiable, teniendo en cuenta los niveles y competencias

RESPONSABILIDAD Y CUMPLIMIENTO Trabaja con ética y profesionalismo. Cumple de manera puntual, eficaz y eficiente con sus responsabilidades, jornada laboral y horarios. Mantiene una actitud positiva para mejorar el quehacer pedagógico, administrativo y comunitario. Participa en actividades institucionales.

LIDERAZGO Motiva con su ejemplo y acción pedagógica, procesos formativos de los estudiantes y de toda la comunidad educativa hacia el logro de los propósitos institucionales.

PUNTUALIDAD Cumple en su totalidad con los horarios y los compromisos establecidos.

PRESENTACIÓN PERSONAL Su presentación personal es adecuada con los principios y valores institucionales.

- **ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL**

LIDERAZGO: Conduce, apoya y orienta para el logro de los objetivos de su dependencia, propiciando el crecimiento personal y técnico de su grupo de trabajo

TOMA DE DECISIONES: Elige oportunamente las alternativas más acertadas para la solución de los asuntos encomendados a su dependencia

SUPERVISIÓN: Ejerce seguimiento y control del personal a su cargo y de los procesos desarrollados, aplicando los correctivos y ajustes necesarios para el logro de los objetivos concertados

DELEGACIÓN: Distribuye las actividades y tareas, permitiendo que sus colaboradores ejerzan la autonomía necesaria en la ejecución de las mismas.

TRABAJO EN EQUIPO: Propicia la integración de su grupo de trabajo, en torno a los proyectos y programas de la entidad, e interactúa con éste para el logro de los objetivos

CARGO: RECTOR(A)

CARGO: RECTOR(A)	
SUPERIOR INMEDIATO	N/A
PERSONAL A CARGO	51
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN GERENCIAL

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Primaria		Estudiantes de últimos semestres de licenciatura o carrera profesional	
Secundaria		Profesional	
Bachiller técnico(a) (Normalista superior)		Licenciado(a)	
Técnico(a) o tecnólogo(a)		Postgrado	X

FORMACIÓN

Seminarios, diplomados, congresos o cursos de actualización sobre la labor pedagógica.

EXPERIENCIA

5 años de experiencia en educación y 2 años de experiencia en cargos como directivo Maestro-instructor en coordinación o rectoría.

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL: Liderazgo, Toma de decisiones, Supervisión, Delegación, Trabajo en equipo.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de programas de computo, manejo de archivos y documentos, manejo de buena redacción, atención al detalle, atención al público, comunicación oral y escrita, inteligencia verbal, inteligencia no verbal o de ejecución, creatividad, criterio, atención y concentración

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).
- Dirigir, coordinar y supervisar las actividades académicas de la Institución, coordinar las actividades administrativas, proponer la contratación y remoción del personal, convocar y presidir los consejos y reuniones, ejecutar las amonestaciones, así como también velar por el cumplimiento y mantenimiento del orden y disciplina dentro del plantel.
- Velar por el bienestar del estudiante dentro de la institución.
- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.
- Velar por sostener un ambiente armónico entre los Maestro-instructores, estudiantes y padres de familia.

• FUNCIONES DEL CARGO

1. Orientar la ejecución del proyecto educativo institucional PEI
2. Velar por que la programación institucional sea integral y lleve a la realización de la filosofía y objetivos del colegio
3. Participar en las reformas educativas.
4. Promover todos los procesos de la comunidad educativa.
5. Mantener una actitud de escucha frente a las necesidades de la comunidad.
6. Velar por el bienestar de los estudiantes que conforman la comunidad educativa.
7. Velar por que los miembros de la comunidad educativa sean coherentes en su actitud y formación.
8. Brindar capacitación y actualización permanente a los maestros-instructores.
9. Propiciar el dialogo y la conciliación.
10. Velar por el cumplimiento de las funciones Maestro-instructores, por el oportuno aprovisionamiento de los recursos necesarios para tal efecto, en coordinación con la dirección administrativa.
11. Crear el espacio para la comunicación directa con el estudiante y el profesorado
12. Propiciar la integración con otras instituciones.
13. Apoyar las diferentes actividades que se programen para el desarrollo de proyectos.
14. Representar Legalmente al colegio.
15. Presidir todas las actividades y eventos organizados por la institución
16. Presidir las reuniones de los consejos académicos, consejo directivo y asambleas de Padres de Familia.
17. Establecer criterios para dirigir la institución de acuerdo con las normas vigentes.
18. Promover el continuo proceso de mejoramiento de la calidad de la educación del plantel
19. Supervisar las funciones de todos los miembros de la comunidad.
20. Mantener activas las relaciones con las autoridades educativas y la comunidad local, para el continuo progreso académico.
21. Ejercer las funciones disciplinarias que le atribuye la ley, los reglamentos y el pacto de convivencia.
22. Promover actividades de beneficio social que vinculen al colegio con la comunidad local.
23. Establecer canales de comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa.
24. Identificar las nuevas tendencias, aspiraciones e influencias pedagógicas para canalizarlas a favor del mejoramiento del proyecto educativo.

25. Aplicar las disposiciones que se expidan por parte del Estado, atinentes a la prestación del servicio público educativo.
26. Las demás funciones afines o complementarias con las anteriores que (le atribuya el proyecto educativo institucional)

CARGO: DIRECTOR(A) GENERAL

SUPERIOR INMEDIATO	RECTOR
PERSONAL A CARGO	40
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN GERENCIAL

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Licenciado en educación o profesional en otras áreas

FORMACIÓN

Seminarios, diplomados, congresos o cursos de actualización sobre la labor pedagógica.

EXPERIENCIA

3 años de experiencia en educación y 2 años de experiencia en cargos como directivo Maestro-instructor en coordinación.

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL: Liderazgo, Toma de decisiones, Supervisión, Delegación, Trabajo en equipo.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de programas de computo, manejo de archivos y documentos, manejo de buena redacción, atención al detalle, atención al público, comunicación oral y escrita, inteligencia verbal, inteligencia no verbal o de ejecución, creatividad, criterio, atención y concentración.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).
- Dirigir, coordinar y supervisar las actividades académicas de la Institución, coordinar las actividades administrativas, proponer la contratación y remoción del personal, así como también velar por el cumplimiento y

mantenimiento del orden y disciplina dentro del plantel.

- **Remplazar al rector(a) en caso de ausencia, en todas sus funciones y responsabilidades**
- **Velar por el bienestar del estudiante dentro de la institución.**
- **Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.**
- **Velar por sostener un ambiente armónico entre los Maestro-instructores, estudiantes y padres de familia.**
- **Elaboración y aplicación junto con su equipo de trabajo de la evaluación institucional, avances PEI, plan de mejoramiento**
- **Dar respuesta asertiva y a tiempo a las quejas y reclamos hechas por la comunidad educativa**

FUNCIONES DEL CARGO

1. **Orientar la ejecución del proyecto educativo institucional PEI**
2. **Velar por que la programación institucional sea integral y lleve a la realización de la filosofía y objetivos del colegio**
3. **Participar en las reformas educativas.**
4. **Promover todos los procesos de la comunidad educativa.**
5. **Mantener una actitud de escucha frente a las necesidades de la comunidad.**
6. **Velar por el bienestar de los estudiantes que conforman la comunidad educativa.**
7. **Velar por que los miembros de la comunidad educativa sean coherentes en su actitud y formación.**
8. **Brindar capacitación y actualización permanente a los maestros-instructores.**
9. **Propiciar el dialogo y la conciliación.**
10. **Velar por el cumplimiento de las funciones Maestro-instructor, por el oportuno aprovisionamiento de los recursos necesarios para tal efecto, en coordinación con la dirección administrativa.**
11. **Crear el espacio para la comunicación directa con el estudiante y el profesorado**
12. **Propiciar la integración con otras instituciones.**
13. **Apoyar las diferentes actividades que se programen para el desarrollo de proyectos.**
14. **Representar Legalmente al colegio.**
15. **Presidir todas las actividades y eventos organizados por la institución**
16. **Presidir las reuniones de los consejos académicos, consejo directivo y asambleas de Padres de Familia.**
17. **Establecer criterios para dirigir la institución de acuerdo con las normas vigentes.**
18. **Promover el continuo proceso de mejoramiento de la calidad de la educación del plantel**

19. **Supervisar las funciones de todos los miembros de la comunidad.**
20. **Mantener activas las relaciones con las autoridades educativas y la comunidad local, para el continuo progreso académico.**
21. **Ejercer las funciones disciplinarias que le atribuye la ley, los reglamentos y el pacto de convivencia.**
22. **Promover actividades de beneficio social que vinculen al colegio con la comunidad local.**
23. **Establecer canales de comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa.**
24. **Identificar las nuevas tendencias, aspiraciones e influencias pedagógicas para canalizarlas a favor del mejoramiento del proyecto educativo.**
25. **Aplicar las disposiciones que se expidan por parte del Estado, atinentes a la prestación del servicio público educativo.**
26. **Las demás funciones afines o complementarias con las anteriores que (le atribuya el proyecto educativo institucional)**

CARGO: DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO(A)

SUPERIOR INMEDIATO	RECTOR(A)
PERSONAL A CARGO	10
PROCESO AL QUE PERTENECE	ADMINISTRATIVO Y TALENTO HUMANO

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Primaria		Estudiantes de últimos semestres de licenciatura o carrera profesional	
Secundaria		Profesional en áreas administrativas contables y/o financieras	X
Bachiller técnico(a) (Normalista superior)		Licenciado(a)	
Técnico(a) o tecnólogo(a)		Postgrado	

FORMACIÓN

Seminarios, diplomados, congresos o cursos de actualización en temas administrativos, contables y financieros, gerencia estratégica, desarrollo del talento humano, seguridad social entre otros

EXPERIENCIA

3 años de experiencia en cargos administrativos y 2 años de experiencia en cargos como directivo Maestro-instructor o dirección administrativa de instituciones educativas.

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL: Liderazgo, Toma de decisiones, Supervisión, Delegación, Trabajo en equipo.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, manejo de buena redacción, atención al detalle, atención al público, comunicación oral y escrita, inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución, creatividad, criterio, atención y concentración, manejo de software contable.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).
- Planear, organizar, coordinar y ejecutar los diferentes procesos inmersos en el Departamento de Administración. Tales como: inventarios, órdenes de compra, análisis de presupuestos, así como también velar por el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos administrativos.
- Proporcionar los recursos para el funcionamiento eficiente y adecuado de la institución
- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.
- Velar por sostener un ambiente armónico entre los miembros de la comunidad educativa
- Elaborar junto con el equipo administrativo el presupuesto anual de la institución
- Presentar estrategias de mejoramiento según el análisis financiero
- Realizar los pagos de las obligaciones contraídas por la institución

FUNCIONES DEL CARGO

1. Planear y programar las actividades de su dependencia.
2. Controlar el Presupuesto del Colegio en coordinación con la Rectoría y Dirección general.
3. Asesorar al Rector(a) y Director general en la forma de financiar el Proyecto Educativo Institucional.
4. Realizar las novedades mensuales de la nómina y los pagos por conceptos de honorarios a maestros y Empleados.
5. Visitar periódicamente las diversas dependencias del Colegio a fin de cerciorarse del correcto uso, aseo, mantenimiento y ejecución de los bienes existentes.
6. Responder por el mantenimiento y seguridad de los muebles, equipos, enseres y la planta física.
7. Participar en los comités que sean requerido.
8. Gestionar ante rectoría los recursos financieros de la institución.
9. Coordinar con la Rector(a) y Director general la ejecución de obras
10. Supervisar el proceso contable.

11. Evaluar y evidenciar el proceso a que pertenece, informando periódicamente a la alta dirección sobre su gestión.
12. Elaborar y actualizar la lista de proveedores.
13. Organizar y ejecutar el proceso general de compras de la institución.
14. Establecer los mecanismos de solicitud y entrega de materiales a las dependencias que lo requieran.
15. Liquidar y pagar las cuentas de cobro de obligaciones contraídas por el plantel, las Nóminas del personal, seguridad social y parafiscales.
16. Colaborar en la organización y ejecución del proceso de matrícula
17. Controlar el pago de matrículas y pensiones de los estudiantes.
18. Registrar y controlar los descuentos por préstamos a los empleados.
19. Cumplir la jornada legalmente establecida.
20. Cumplir las demás funciones que le sean asignadas, de acuerdo con la naturaleza de su cargo.
21. Administrar las cuentas bancarias.
22. Asistir al Consejo Directivo cada vez que sea solicitado por la Rector(a) y Director general de la Institución.
23. Tener al día el Inventario de los bienes propios del Colegio y velar por su constante actualización.
24. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Rector y en virtud de su cargo.

CARGO: DIRECTOR(A) DE CALIDAD

SUPERIOR INMEDIATO	RECTOR(A)
PERSONAL A CARGO	Todas las implicadas en el SGC
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN GERENCIAL

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Licenciado(a) en educación o profesional en otras áreas.

FORMACIÓN

Capacitaciones sobre Sistemas de gestión de calidad, Auditorías Internas, Norma ISO 9001.

EXPERIENCIA

1 año de experiencia en cargos de directivo en organizaciones acreditadas con la norma ISO 9001.

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL: Liderazgo, Toma de decisiones, Supervisión, Delegación, Trabajo en equipo.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, manejo de buena redacción, atención al detalle, comunicación oral y escrita, inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución, creatividad, criterio, atención y concentración.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).
- Dar cumplimiento a las directrices institucionales y del SGC.
- Garantizar el bienestar y satisfacción de la comunidad educativa atendiendo a las quejas y reclamos.
- Custodiar los procedimientos, formatos y demás documentos pertenecientes al SGC.
- Realizar auditorías periódicas, análisis y planes de mejoramiento continuo a los diferentes procesos del SGC.
- Medición y análisis del SGC.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Velar por el mejoramiento continuo de los procesos Institucionales.
2. Controlar la documentación generada de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, antes y después de su aprobación por el rector de la Institución.
3. Hacer seguimiento y control a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
4. Vigilar el tratamiento de las no conformidades, del estado de las acciones correctivas, preventivas y de mejoras, además de las quejas, reclamos y sugerencias.
5. Servir como canal de comunicación entre los miembros de la Comunidad Educativa y la Alta Dirección en la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.
6. Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos de Gestión de Calidad Institucional.
7. Vigilar el cumplimiento oportuno en la solución de quejas y reclamos
8. Cumplir con las demás funciones propias del cargo y con las que le asigne su Superior inmediato.

CARGO: SECRETARIA GENERAL

SUPERIOR INMEDIATO	DIRECCIÓN GENERAL Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
PERSONAL A CARGO	1
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN GERENCIAL

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Primaria	Estudiantes de últimos semestres de licenciatura o carrera profesional
----------	--

Secundaria		Profesional	
Bachiller técnico(a) (Normalista superior)		Licenciado(a)	
Técnico(a) o tecnólogo(a)	X	Postgrado	

FORMACIÓN

Seminarios, diplomados, congresos o cursos de actualización en el área que se desempeña

EXPERIENCIA

3 años de experiencia en cargos de secretaria

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL: Liderazgo, Toma de decisiones, Supervisión, Delegación, Trabajo en equipo.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, destreza y maniobrabilidad de equipos de computo, impresoras, fotocopadoras, etc., Comunicación oral y escrita, Inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).
- Manejo y reembolso de la caja menor
- Realizar la matricula de los estudiantes nuevos y antiguos
- Administración de la matricula y retiro de os estudiantes
- Manejo de la pagina de Matriculas de la SED
- Uso, manejo y actualización del sistema Educativo de matriculas del CEL.
- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.
- Realizar transcripciones de memorandos, circulares, correspondencia, oficios, estadísticas mensuales y organizar archivos.
- Firmar todos los documentos expedidos por el plantel, dicha firma debe estar registrada junto a la del rector en la notaria correspondiente.
- Velar por sostener un ambiente armónico entre los miembros de la comunidad educativa

FUNCIONES DEL CARGO

1. Planear y programar las actividades de su dependencia.
2. Verificar la legalidad de todo documento expedido por el plantel.

3. Tiene a su cargo el diligenciamiento de todos los documentos reglamentarios del plantel.
4. Coordinar, explicar y orientar todas las funciones a la asistente de coordinación académica.
5. Es responsable de asistir y de la elaboración de actas del consejo directivo.
6. Tiene a su cargo el recibimiento y archivo de todas las planillas de notas que consigna la información para la elaboración de los boletines.
7. Está pendiente de la ejecución del cronograma y planes operativos institucionales.
8. Mantener permanente comunicación con la rectoría y la coordinación académica.
9. Recibir de la coordinación académica, todas las novedades para resolver las inconsistencias de los informes académicos de los estudiantes.
10. A su cargo está la inscripción de estudiantes a pruebas de estado, pruebas académicas y orientar los procesos de servicio social obligatorio.
11. Encargada de la atención al público, direccionar al público a las dependencias que correspondan.
12. Coordinar el proceso de admisiones de los estudiantes nuevos
13. Realizar todas las novedades en el sistema de matriculas de la SED y el CEL
14. Realizar las novedades y reportes de accidentes escolares según el convenio 137.
15. Remplazar en sus funciones a la auxiliar administrativo en su ausencia
16. Recibir los pagos por parte de los padres de familia y hacer el recibo correspondiente en el sistema contable.
17. Manejar adecuadamente la caja menor entregada
18. Elaborar las constancias y certificaciones solicitadas por los estudiantes y/o padres de familia.
19. Archivar todos los documentos de sus dependencia de acuerdo a las nomas y el índice de archivo
20. Atender las llamadas y direccionarlas a la dependencia que corresponda.
21. Realizar la matricula de los estudiantes nuevos y antiguos
22. Recepcionar la correspondencia y enviarla a la dependencia que corresponda
23. Efectuar el procedimiento de retiro de un estudiante cuando un padre o acudiente lo solicita
24. Mantener informado a sus jefes sobre las novedades de ingreso y retiro de estudiantes
25. Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.
26. Realizar las estadísticas sobre sexo, edad, curso, etc. Del personal matriculado a fin de elaborar las estadísticas con destino al CADEL y SED.
27. Realizar transcripciones de memorandos, circulares, correspondencia, oficios, estadísticas mensuales y organizar archivos.
28. Firmar todos los documentos expedidos por el plantel, dicha firma debe estar registrada junto a la del rector en la notaria correspondiente.
29. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Rector y en virtud de su cargo.

CARGO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO

SUPERIOR INMEDIATO	DIRECCIÓN GENERAL Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
PERSONAL A CARGO	5
PROCESO AL QUE PERTENECE	ADMINISTRATIVO Y TALENTO HUMANO

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Primaria		Estudiantes de últimos semestres de licenciatura o carrera profesional	
Secundaria		Profesional	
Bachiller técnico(a) (Normalista superior)		Licenciado(a)	
Técnico(a) o tecnólogo(a)	X	Postgrado	

FORMACIÓN

Seminarios, diplomados, congresos o cursos de actualización en el área que se desempeña

EXPERIENCIA

1 año de experiencia en cargos de auxiliar administrativo

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL: Liderazgo, Toma de decisiones, Supervisión, Delegación, Trabajo en equipo.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, destreza y maniobrabilidad de equipos de computo, impresoras, fotocopadoras, etc., Comunicación oral y escrita, Inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).
- Recibir los pagos por concepto de servicios educativos y otros
- Uso y manejo del sistema Educativo de matriculas del CEL.
- Mantener actualizado el sistema contable
- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.
- Realizar la revisión del aseo y mantenimiento de la planta física de la institución.
- Realizar transcripciones de memorandos, circulares, correspondencia, oficios, estadísticas mensuales y organizar archivos.
- Archivar la correspondencia de su dependencia y mantener en orden el archivo
- Así como también maniobrabilidad de programas computarizados, atender al público y llevar un control de información en los libros de actas.

- Impresión de documentos, contables.
- Recepcionar y revisar los documentos de los trabajadores que ingresan a la institución, así como efectuar sus respectivas afiliaciones al sistema de seguridad social y parafiscales
- Velar por sostener un ambiente armónico entre los miembros de la comunidad educativa

FUNCIONES DEL CARGO

1. Planear y programar las actividades de su dependencia.
2. Sus funciones dependen fundamentalmente de la dirección administrativa de la institución.
3. Hacer la facturación mensual de los servicios ofrecidos por la institución
4. Presentar informe mensual del comportamiento de la cartera a la dirección administrativa
5. Hacer la recuperación de cartera de los padres de familia morosos.
6. Encargada del diligenciamiento y gestión de todos los procesos de seguridad social, subsidio familiar, seguros escolares, incapacidades medicas del personal que conforma la institución.
7. Direccionar al público a las dependencias que correspondan.
8. Propender por las buenas relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad.
9. A su cargo se encuentra la persona de mensajería, mantenimiento, servicios generales, y cafetería escolar, orientando las actividades y funciones correspondientes.
10. Supervisar las condiciones de aseo, funcionamiento y operación de todos los recursos y áreas de la institución.
11. Asistir en todos los procesos a la administración central del plantel.
12. Recaudar los dineros o comprobantes de pago de pensión de los estudiantes, entregar las facturas de pago a los mismos.
13. Asistir y elaborar las actas de los diferentes consejos administrativos.
14. Realizar además todas las funciones que el plantel determine para su cargo.
15. Está pendiente de la ejecución del cronograma y planes operativos institucionales.
16. Mantener permanente comunicación con la rectoría, la dirección general y la dirección administrativa.
17. Encargada de la atención al público, direccionar al público a las dependencias que correspondan.
18. Coordinar el proceso de admisiones de los estudiantes nuevos
19. Remplazar en sus funciones a la secretaria general en su ausencia
20. Recibir los pagos por parte de los padres de familia y hacer el recibo correspondiente en el sistema contable.
21. Elaborar las constancias y certificaciones solicitadas por los trabajadores de la institución
22. Archivar todos los documentos de sus dependencia de acuerdo a las nomas y el índice de archivo
23. Atender las llamadas y direccionarlas a la dependencia que corresponda.
24. Realizar la matricula de los estudiantes nuevos y antiguos
25. Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.
26. Realizar transcripciones de memorandos, circulares, correspondencia, oficios, estadísticas mensuales y organizar

archivos.

27. Proporcionar los insumos para el aseo y mantenimiento de la planta física

28. Organizar y archivar los soportes contables

29. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el director(a) administrativa y en virtud de su cargo.

CARGO: CONTADOR(A)

SUPERIOR INMEDIATO	RECTOR(A) Y DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
PERSONAL A CARGO	N/A
PROCESO AL QUE PERTENECE	ADMINISTRATIVO Y TALENTO HUMANO

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Contador Público profesional con tarjeta profesional emitida por la junta central de contadores

FORMACIÓN

Seminarios, diplomados, congresos o cursos de actualización en el área que se desempeña

EXPERIENCIA

5 años de experiencia en cargos como contador público de empresas

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, destreza y maniobrabilidad de equipos de computo, impresoras, fotocopadoras, etc., Comunicación oral y escrita, Inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución, manejo de software contable

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- **Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).**
- **Planificación, organización y coordinación de todas relacionadas con el área contable, con el objetivo de obtener las consolidaciones y estados financieros requeridos por la organización. Establece y coordina la ejecución de las políticas relacionadas con el área contable, asegurándose que se cumplan los principios de contabilidad**

generalmente aceptados y con las políticas específicas de la institución

- Realizar el presupuesto anual de la institución
- Elaborar y presentar todos los impuestos que la institución es responsable.
- Registrar y contabilizar los soportes contables de los ingresos y gastos de la institución
- Realizar, presentar y firmar los estados financieros, semestrales y trimestrales de la institución
- Controlar y supervisar los ingresos y gastos de la institución

FUNCIONES DEL CARGO

1. Planear y programar las actividades de su dependencia.
2. Contabilizar y registrar todos ingresos y gastos de la institución.
3. Elaborar ordenes de pago, verificación de documentos y libros contables, control y supervisión de ingresos, conciliaciones bancarias, de igual forma velar por el cabal cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos administrativos establecidos en la Institución.
4. Elaborar y presentar los impuestos que tiene a cargo la institución.
5. Realizar y presentar informes contables a la alta dirección de la institución.
6. Realizar presentar y firmar los contables de la institución.
7. Adicionalmente elabora y controla la elaboración el presupuesto anual de la institución, y dar seguimiento al mismo.
8. Elaborar estados financieros en fechas requeridas con información oportuna y verídica.
9. Verificar y depurar cuentas contables.
10. Controlar el correcto registro de los auxiliares de contabilidad.
11. Revisar órdenes de cheque de oficina, corroborando los cálculos presentados.
12. Revisar reportes de ingresos diarias y semanales comparativas con periodos anteriores.
13. Asignar y supervisar las tareas y actividades del personal de contabilidad.
14. Verificar que cada uno de sus colaboradores desarrolle en forma correcta las funciones que demanda su puesto de trabajo, capacitándolos constantemente en destrezas técnicas, actitudes y conocimientos.
15. Participar en reuniones de Gerencia Financiera, para el análisis de información.
16. Confeccionar las declaraciones de impuestos que la institución debe pagar.
17. Confeccionar las declaraciones de retención impuesto de renta.
18. Revisar las facturas de venta para su contabilización.
19. Revisar correo electrónico y comunicaciones recibidas.
20. Revisar y firmar conciliaciones bancarias.
21. Revisar y comparar gastos mensuales.
22. Preparar asientos por ajustes varios a la contabilidad, procurado el orden contable.
23. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el director(a) administrativa y en virtud de su cargo.

CARGO: COORDINADOR(A) ACADÉMICO(A)

SUPERIOR INMEDIATO

DIRECCIÓN GENERAL

PERSONAL A CARGO	37		
PROCESO AL QUE PERTENECE	ACADÉMICO Y PEDAGÓGICO DIDÁCTICO		
REQUISITOS DEL CARGO			
EDUCACIÓN			
Primaria		Estudiantes de últimos semestres de licenciatura o carrera profesional	
Secundaria		Profesional	X
Bachiller técnico(a) (Normalista superior)		Licenciado(a)	
Técnico(a) o tecnólogo(a)		Postgrado	
FORMACIÓN			
Seminarios, congresos o cursos de actualización sobre la labor pedagógica.			
EXPERIENCIA			
3 años de experiencia como Maestro-instructor y 3 años de experiencia en cargos como directivo en coordinación o rectoría.			
COMPETENCIAS Y HABILIDADES			
<p>ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.</p> <p>ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.</p> <p>ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL: Liderazgo, Toma de decisiones, Supervisión, Delegación, Trabajo en equipo.</p> <p>DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, destreza y maniobrabilidad de equipos de computo, impresoras, fotocopadoras, etc., Comunicación oral y escrita, Inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución.</p>			
RESPONSABILIDADES DEL CARGO			
<ul style="list-style-type: none"> • Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad). • Planificar, ejecutar, evaluar y hacer seguimiento a las actividades del componente para el aprehendizaje, cumplir las actividades planificadas por la Institución. Así como supervisar todas las actividades académicas. • Velar por el bienestar del estudiante dentro de la institución. • Velar por la documentación, registros y los textos utilizados. • Presentar informes académicos al terminar cada periodo • Elaborar estrategias y planes de mejoramiento académico. 			

FUNCIONES DEL CARGO

1. Planear y programar las actividades de su dependencia.
2. Motivar a la comunidad educativa para que profundice su Responsabilidad y Cumplimiento.
3. Colaborar con la Rectoría y la dirección general en la planeación y evaluación institucional.
4. Dirigir la planeación y programación académica, de acuerdo con los objetivos y criterios curriculares.
5. Organizar al profesorado por áreas de acuerdo con las normas vigentes y coordinar sus acciones para el logro de los objetivos.
6. Coordinar la gestión académica con la de administración de estudiantes, maestros-instructores, servicios de bienestar, padres de familia y demás estamentos de la comunidad educativa.
7. Establecer canales y mecanismos de comunicación.
8. Dirigir y supervisar la ejecución y evaluación de las actividades académicas.
9. Dirigir la evaluación del rendimiento académico y adelantar acciones para mejorar el Proceso de aprendizaje.
10. Programar la asignación académica de los Maestro-instructores y elaborar el horario general de clases del plantel y presentarlos al rector y director general para su Aprobación.
11. Orientar el proceso pedagógico encaminado a la investigación científica para el logro de los propósitos educativos.
12. Administrar el personal a su cargo de acuerdo con las normas vigentes.
13. Rendir informe al rector y director general de la institución sobre el resultado de las actividades académicas.
14. Presentar al rector y director general las necesidades de material didáctico de las áreas.
15. Asesorar a los maestros-instructores en los proyectos pedagógicos.
16. Estar comprometido con la filosofía del colegio.
17. Propiciar el diálogo y ser conciliador ante los miembros de la comunidad.
18. Crear instrumentos para la evaluación continua y sistemática de los procesos pedagógicos.
19. Propiciar un ambiente de reflexión pedagógica entre Maestro-instructores y estudiantes.
20. Participar en el consejo académico.
21. Velar por la interiorización de los Pactos de Convivencia.
22. Dirigir la planeación y programación académicas, de acuerdo con los objetivos y criterios curriculares.
23. Organizar a los maestros-instructores por departamentos si lo amerita el plantel y/o darle alguna organización similar.
24. Estar en permanente comunicación con el rector, el orientador escolar para analizar y solucionar las diferentes dificultades.
25. Planear con la comunidad educativa el cronograma escolar.
26. Evaluar periódicamente el desempeño laboral del Maestro-instructor.
27. Atender a los padres de familia en lo relacionado con la parte académica de los estudiantes agotando el recurso de maestros-instructores y orientador.
28. Aclarar y brindar información sobre los procesos pedagógicos a los Maestro-instructores, estudiantes y padres de

familia.

29. Asistir a los actos comunitarios.
30. Dirigir y supervisar la ejecución y evaluación de las actividades académicas y coordinar acciones para mejorar el rendimiento académico.
31. Rendir informes periódicos escritos al rector sobre resultados de las actividades académicas
32. Dirigir y controlar el diligenciamiento de los instrumentos como: Plan de aula, Planeación curricular (parcelación ajustada al año lectivo), Proyectos transversales, planillas de calificaciones.
33. Velar por el correcto contenido de los archivos de notas.
34. Coordinar con el Rector, el proceso de inscripción, selección, admisión registro y matrícula de los estudiantes, cuando fuere pertinente.
35. Asistir a las reuniones que fuere citado por el Rector y director general
36. Coordinar y colaborar con el Rector y director general en el proceso de evaluación institucional
37. Coordinar las diversas actividades académicas de la institución.
38. En conjunto con el consejo académico diseñar y presentar al Rector y director general el plan operativo.
39. Orientar los procesos de cada área para propiciar espacios de desarrollo de la investigación y de los procesos pedagógicos
40. Ejercer liderazgo académico mediante la ejecución de sus funciones
41. Coordinar la operatividad de las comisiones de evaluación y promoción, velando por que existan los respectivos registros.
42. Recibir y gestionar reclamaciones de los estudiantes sobre el proceso y formas de evaluación.
43. Orientar a los Maestro-instructores en la construcción de los planes de área, propósitos y ejercitaciones.
44. Liderar el desarrollo del PEI para que sus objetivos se cumplan y plantear los ajustes necesarios para su adopción
45. Promover la continua capacitación y formación de Maestro-instructores
46. Asumir las funciones del director general en ausencia temporal, si este así lo determina.
47. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por el Rector y director general

CARGO: COORDINADOR(A) DE CONVIVENCIA

SUPERIOR INMEDIATO

DIRECCIÓN GENERAL

PERSONAL A CARGO	38		
PROCESO AL QUE PERTENECE	ACTITUDINAL CONVIVENCIAL		
REQUISITOS DEL CARGO			
EDUCACIÓN			
Primaria		Estudiantes de últimos semestres de licenciatura o carrera profesional	
Secundaria		Profesional	
Bachiller pedagógico(a) (Normalista superior)	X	Licenciado(a)	
Técnico(a) o tecnólogo(a)		Postgrado	
FORMACIÓN			
Seminarios, congresos o cursos de actualización sobre la labor pedagógica.			
EXPERIENCIA			
3 años de experiencia como Maestro-instructor y 3 años de experiencia en cargos como directivo en coordinación o rectoría.			
COMPETENCIAS Y HABILIDADES			
<p>ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.</p> <p>ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.</p> <p>ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL: Liderazgo, Toma de decisiones, Supervisión, Delegación, Trabajo en equipo.</p> <p>DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, destreza y maniobrabilidad de equipos de computo, impresoras, fotocopadoras, etc., Comunicación oral y escrita, Inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución.</p>			
RESPONSABILIDADES DEL CARGO			
<ul style="list-style-type: none"> • Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad). • Planificar, ejecutar, evaluar y hacer seguimiento a las actividades del componente actitudinal y convivencial de la institución. • Velar por el bienestar del estudiante dentro de la institución. • Realizar los ajustes anuales al manual y pactos de convivencia • Presentar informes de retiros y deserción de los estudiantes al terminar cada periodo • Elaborar estrategias y planes de mejoramiento actitudinal y convivencial . 			

FUNCIONES DEL CARGO

1. Participar en la elaboración del Proyecto Educativo Institucional PEI.
2. Rendir periódicamente informe al rector y director genreal del plantel sobre las actividades de su dependencia.
3. Hacer el seguimiento actitudinal y convivencial de los estudiantes de la institución.
4. Convocar y presidir las reuniones del comité de convivencia.
5. Establecer y hacer cumplir los turnos de acompañamiento y vigilancia de los maestros-instructores en las diferentes actividades de la institución.
6. Informar, orientar y asesorar a los padres de familia en el proceso de convivencia y actitudinal de sus hijos.
7. Exigir la buena presentación, el cumplimiento con el uniforme y puntualidad de los estudiantes.
8. Velar por el cumplimiento de las normas de los pactos de convivencia.
9. Llevar el registro general de asistencia de la institución.
10. Orientar y realizar el seguimiento respectivo para que los estudiantes permanezcan dentro de las aulas durante el tiempo de clase.
11. Participar en las actividades de convivencia que se realicen en la institución.
12. Estar en permanente comunicación con el director general y el orientador escolar para analizar y solucionar las diferentes dificultades.
13. Organizar las direcciones de grupo para que estas sean las ejecutoras inmediatas de las directrices Rectoras y de Coordinación Académica y de Convivencia.
14. Propiciar constantemente la evaluación de los procesos de Convivencia.
15. Ser mediador ante las directivas de los permisos a maestros-instructores y estudiantes.
16. Atender a los padres de familia en lo relacionado con la parte disciplinaria de los estudiantes agotando el recurso de maestros-instructores y orientador.
17. Controlar la asistencia al colegio de los estudiantes y maestros-instructores; recibir las excusas presentadas y darles el trámite respectivo.
18. Crear con los Maestro-instructores los mecanismos necesarios para el control de la disciplina.
19. Velar por el cuidado de los elementos y planta física.
20. Asistir a los actos comunitarios.
21. Velar por que la convivencia social favorezca el desarrollo integral de los estudiantes.
22. Colaborar con el coordinador académico en la distribución de las asignaturas y en la elaboración del horario general de clases mediante la creación de comisiones de Maestro-instructores si es meritorio.
23. Establecer puente de comunicación entre su dependencia y las demás partes del plantel.
24. Planear con la comunidad educativa el cronograma escolar.
25. Evaluar periódicamente el desempeño laboral del Maestro-instructor.
26. Llevar los formatos de control interno respectivo en relación a permisos de Maestro-instructores, estudiantes.

27. Programar y coordinar los turnos de Disciplina y Convivencia con los Maestro-instructores.
28. Elaborar un reporte mensual de todas las novedades en relación con los Maestro-instructores y estudiantes.
29. Colaborar con el director general en la elaboración de la evaluación institucional.
30. Colaborar con el director general en la elaboración del PLAN ANUAL DE GESTION INSTITUCIONAL.
31. Cumplir y hacer cumplir las normas de convivencia.
32. Vigilar la cooperación de las comisiones de disciplina en los diferentes actos culturales y cívicos.
33. Garantizar el trabajo del curso que se encuentre sin Maestro-instructor.
34. Revisar el buen funcionamiento y aseo de los espacios institucionales, comunicando cualquier novedad.
35. Asumir las funciones del director general en ausencia temporal, si este así lo determina.
36. Realizar las demás funciones que le sean asignadas y que estén de acuerdo a la naturaleza de su cargo.

CARGO: ORIENTADOR ESCOLAR

SUPERIOR INMEDIATO	DIRECCIÓN GENERAL
PERSONAL A CARGO	0
PROCESO AL QUE PERTENECE	BIENESTAR ESCOLAR

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Psicólogo(a), Licenciado en Psicología y Pedagogía, Trabajador(a) Social o Licenciado en Educación

FORMACIÓN

Seminarios, congresos o cursos de actualización sobre la labor pedagógica y de pedagogía

EXPERIENCIA

1 año de experiencia como orientador escolar

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la

información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, destreza y maniobrabilidad de equipos de computo, impresoras, fotocopadoras, etc., Comunicación oral y escrita, Inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).
- Velar por el bienestar del estudiante dentro de la institución.
- Coordinar y realizar las entrevistas de admisión de estudiantes nuevos.
- Coordinar y realizar la selección de personal de la institución.
- Organizar y archivar los documentos de su dependencia
- Hacer entrega del cargo al finalizar el año escolar con el respectivo paz y salvo
- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.
- Velar por sostener un ambiente armónico entre los Maestro-instructores, estudiantes y padres de familia.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Realizar la evaluación psico-educativa de las capacidades personales, grupales, Familiares e institucionales para el ingreso a la institución
2. Evaluar el diagnostico grupal que los maestros-instructores realizan al inicio del año.
3. Informar al Maestro-instructor correspondiente las dificultades detectadas en las evaluaciones y /o Observaciones realizadas a los estudiantes en el ámbito escolar.
4. Promover y participar en la organización, planificación, desarrollo y evaluación de los procesos de orientación y asesoramiento profesional y vocacional.
5. Dirigir y orientar actividades de formación preventiva educativa y social.
6. Brindar asesoramiento didáctico de la organización y planificación educativa, de programación, asesoramiento y actualización del educador con relación a las funciones formativas y educativas que se le realizan al educando.
7. Colaborar y apoyar técnicamente en la elaboración y desarrollo de proyectos educativos Institucionales.
8. Promover y Organizar la información y formación a padres de familia como apoyo al desarrollo integral de los hijos.
9. Participar activamente en el análisis de la realidad educativa y de los factores sociales y culturales que influyen en el proceso educativo de la comunidad educativa.
10. Asesorar técnicamente a los responsables de la toma decisiones de planificación y actuación con aportes especializados en el análisis y estudio del sistema educativo en una línea de mejora de la atención educativa.
11. Realizar la atención de casos disciplinarios o académicos reportados por el Maestro-instructor y hacer el debido seguimiento, devolviendo a los Maestros-instructores sugerencias y recomendaciones de trabajo en aula.
12. Organizar y apoyar las actividades culturales, religiosas, deportivas y demás propias de bienestar institucional.
13. Organizar el servicio social obligatorio a los estudiantes.
14. Programar y ejecutar actividades tendientes a mejorar la relación pedagógica maestro – estudiante, maestro – padres, padres – hijo.
15. Presentar finalizado cada periodo los informes sobre sus realizaciones al Rector o a quien este delegue para recibirlo.
16. Orientar los proyectos de trabajo social y todos aquellos que tengan que ver con bienestar estudiantil.
17. Colaborar con los directores de curso en el proceso de formación de valores.

18. Cumplir con las demás funciones propias del cargo y con las que le asigne su Superior inmediato.

CARGO: AUXILIAR DE COORDINACIONES

SUPERIOR INMEDIATO	COORDINACIÓN ACADÉMICA Y COORDINACIÓN DE CONVIVENCIA
PERSONAL A CARGO	N/A
PROCESO AL QUE PERTENECE	ACADÉMICO Y ACTITUDINAL CONVIVENCIAL

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Primaria		Estudiantes de últimos semestres de licenciatura o carrera profesional	
Secundaria		Profesional	
Bachiller	X	Licenciado(a)	
Técnico(a) o tecnólogo(a)		Postgrado	

FORMACIÓN

Seminarios, congresos o cursos de actualización sobre manejo de archivos, sistemas

EXPERIENCIA

1 año de experiencia como auxiliar de oficina

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, destreza y maniobrabilidad de equipos de computo, impresoras, fotocopadoras, etc., Comunicación oral y escrita, Inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).
- Atender las llamadas telefónicas

- Mantener informado a sus jefes sobre las novedades de ingreso y retiro de estudiantes
- Uso y manejo del sistema Educativo del CEL, según su perfil y permisos.
- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.
- Así como también maniobrabilidad de programas computarizados, atender al público y llevar un control de información en los libros de actas.
- Impresión de documentos, evaluaciones, boletines entre otros.
- Velar por sostener un ambiente armónico entre los miembros de la comunidad educativa

FUNCIONES DEL CARGO

1. Seguimiento de agenda del despacho de las Coordinaciones.
2. Acompañamiento a reuniones de maestros-instructores y de comité de convivencia, comité académico y elaboración de acta.
3. Recepción, acopio y diligenciamiento del formato de control diario telefónico de inasistencia de estudiantes.
4. Realización de llamadas telefónicas a padres de familia por inasistencia escolar, citas con coordinación, accidentes y enfermedad escolar entre otros.
5. Acompañamiento de disciplina y control de ingreso escolar en caso de requerirse por ausencia de maestros.
6. Acompañamiento y aplicación de talleres o actividades a cursos por inasistencia de maestros.
7. Impresión, organización y distribución de documentación referente al despacho de las coordinaciones como circulares, formatos o registros, para maestros estudiantes o padres de familia.
8. Elaboración de comunicaciones o documentos por autorización de las Coordinaciones y para el manejo de la misma.
9. Puente de comunicación entre el despacho de las Coordinaciones y el equipo de maestros-instructores.
10. Organización de todo tipo de archivo en el despacho de las Coordinaciones.
11. Otras propias de su cargo y que a su juicio disponga el despacho para el cual es auxiliar.

CARGO: MAESTRO-INSTRUCTOR SIN PERSONAL A CARGO

SUPERIOR INMEDIATO	COORDINACIÓN DE CONVIVENCIA Y COORDINACIÓN ACADÉMICA
PERSONAL A CARGO	N/A
PROCESO AL QUE PERTENECE	TALENTO HUMANO

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Bachiller Pedagógico, Normalista superior, Estudiante de últimos semestres de licenciatura o carrera profesional, Licenciado en Educación, Profesional de otras áreas.

FORMACIÓN

Seminarios, congresos o cursos de actualización sobre la labor pedagógica

EXPERIENCIA

1 Año de Experiencia en cargo Maestro-Instructor. (Se consideran válidas las prácticas universitarias para acreditar esta experiencia).

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, destreza y maniobrabilidad de equipos de computo, impresoras, fotocopiadoras, etc., Comunicación oral y escrita, Inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).
- Velar por el bienestar del estudiante dentro de la institución.
- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.
- Mantener el aseo, la organización y la disciplina en el aula de clases.
- Velar por sostener un ambiente armónico entre los Maestros-Instructores, estudiantes y padres de familia.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Preparar la planeación que se encuentra dentro del Proyecto Educativo Institucional, cuando la conclusión del año escolar lo permita y tomar parte en la evaluación institucional en la oportunidad que indique el rector o los representantes de la institución
2. Participar en la elaboración del planeamiento y programación de actividades de la institución.
3. Cuidar y devolver en buen estado todo el material didáctico, los equipos y cuanto se le proporcione para la ejecución de su labor.
4. Dedicar fuera del tiempo indicado para la cátedra el necesario para los programas de promoción intelectual, cultural, moral y religioso de la institución, o las entrevistas y consultas con sus aprehendientes, a las reuniones de vinculación social de la institución, especialmente con los padres de familia de sus aprehendientes, todo de conformidad con los horarios que señale la institución.
5. Dinamizar las horas de clase semanales según la distribución de asignaturas y horario asignado por las directivas y coordinadores.
6. El Maestro-instructor que no es tutor de grado tendrá funciones de apoyo a la convivencia.
7. Asistir a la totalidad de las jornadas de trabajo y no abandonar el sitio de trabajo sin previa autorización de sus superiores.
8. No ejecutar otra clase de trabajos o actos que perjudiquen o disminuyan su capacidad para la prestación de sus servicios contratados con el colegio.
9. Dirigir y orientar las actividades de los aprehendientes para estimular su adelanto utilizando sanos recursos pedagógicos.
10. Mantener normales relaciones con sus superiores, compañeros de trabajo y aprehendientes, evitando desavenencias que perturben la tranquilidad y la disciplina de la institución.
11. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo. 14.- Entregar a tiempo los

informes solicitados y con los parámetros establecidos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Conformar los grupos y/o comités de trabajo institucionales participando en cada uno de ellos.
2. Estar dispuesto al permanente cambio en los procesos de mejoramiento personal, intelectual e institucional. Asumir los compromisos con la institución y con sus proyectos, participando activamente en todas las actividades planeadas para la comunidad educativa.
3. Asesorar y orientar a los aprehendientes que soliciten su colaboración.
4. Acatar las orientaciones impartidas por sus inmediatos superiores.
5. Captar la confianza del aprehendiente.
6. Estar atento al estado de salud del aprehendiente.
7. Prestar atención a las diferencias individuales de los aprehendientes.
8. Ayudar a enfrentar y resolver dificultades de los aprehendientes.
9. Evitar privilegios entre los aprehendientes.
10. Formar hábitos saludables para los aprehendientes.
11. Dar sentido práctico a los trabajos elaborados por los aprehendientes.
12. Asignar responsabilidades a los aprehendientes.
13. Trabajar e incentivar el proyecto de vida del aprehendiente.
14. Destacar derechos y compromisos de la comunidad educativa.
15. Ser responsable y comprometido en su misión como Maestro-Instructor.
16. Prestar colaboración al coordinador académico y de Convivencia cuando éste lo requiera.
17. Asistir a todas las reuniones o actividades programadas por Rectoría, Coordinaciones, o jefe inmediato.
18. Conocer y asumir la filosofía del Centro Educativo Lombardía.
19. Asumir con convicción el manual y pactos de convivencia.
20. Dirigir y orientar las actividades de los aprehendientes para lograr el desarrollo de su personalidad y darles tratamiento y ejemplo formativo.
21. Generar alternativas para el manejo del tiempo libre.
22. Tener en cuenta y ejecutar los procedimientos institucionales.
23. Presentar oportunamente al consejo de convivencia escolar y a orientación el informe de los aprehendientes con bajo rendimiento en convivencia.
24. Informar oportunamente al orientador, coordinador de convivencia y secretaria general el retiro de los aprehendientes.
25. Presentar periódicamente o cuando se lo soliciten informes a coordinación sobre el desarrollo de las actividades propias de su cargo.
26. Cumplir con la asignación, horario y jornada académica de acuerdo con las condiciones laborales estipuladas.
27. Cumplir con los turnos de disciplina asignados en los diferentes sitios de la institución.
28. Cumplir con las disposiciones del gobierno escolar.
29. Conocer y acompañar el proceso formativo de los aprehendientes.
30. Ofrecer una formación con principios y valores.
31. Asistir puntualmente a la institución y firmar asistencia con hora de entrada y salida.
32. Mantener cordiales relaciones con la comunidad educativa.
33. Informar al Coordinador de Convivencia de cualquier ausencia y presentar al Coordinador Académico los trabajos y talleres para los aprehendientes durante el tiempo de dicha ausencia.
34. Solicitar los permisos de acuerdo con las condiciones establecidas para poder ausentarse de la institución.
35. Abstenerse de manejar dinero de aprehendientes y padres, a menos que la dirección administrativa lo autorice.
36. Inculcar sentimientos de colectividad y pertenencia hacia la institución.
37. Promover relaciones cordiales y respetuosas con la comunidad educativa.
38. Registrar la asistencia de los aprehendientes y la propia.
39. Mantener una relación abierta y continua con los padres de familia, basada en amabilidad y el respeto.
40. Informar oportunamente a las Directivas sobre hechos o situaciones irregulares.
41. Dedicar las horas destinadas a planeamiento para dicho fin, sin ausentarse de sus lugares respectivos de trabajo.

42. Mantener una relación cordial con los aprehendientes, sin exceder los tratos afectivos (caricias, abrazos, besos, entre otros).
43. Orientar el comportamiento de los aprehendientes en aulas, formaciones, descansos y en general todas las actividades programadas.
44. Garantizar que las instalaciones de la institución se mantengan aseadas recordando a los aprehendientes las normas de orden y limpieza.
45. No conceder permiso a los aprehendientes para salir del salón de clase excepto en casos extremos, con el pasaporte correspondiente y bajo la responsabilidad del Maestro-Instructor encargado.
46. Evitar consumir comidas en lugares no autorizados por la institución dentro de la jornada laboral.
47. Abstenerse de fumar dentro de la institución y/o consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas.
48. Corregir las actitudes y comportamientos inadecuados de los aprehendientes en cualquier lugar y momento agotando todos los mecanismos a su alcance antes de aplicar una sanción, teniendo en cuenta las normas establecidas en el manual y pactos de convivencia.
49. Sustentar su práctica pedagógica en los valores humano-cristianos desde los principios católicos, enfoque pedagógico institucional y modelos educativos pertinentes y adecuados al contexto institucional. (Toda música que se escuche o se programe debe ser totalmente formativa, toda película que se proyecte, libro que se solicite leer o guía que se pretenda trabajar debe estar autorizado previamente por coordinación académica, el uso de la sala de sistemas debe ser estrictamente para uso pedagógico o administrativo).
50. Organizar el trabajo escolar y preparar sus clases con base en el plan de estudios y malla curricular. Su planeación general académica incluye propósitos, indicadores, enseñanza, secuencia didáctica, recursos, misiones de entrenamiento; además cumplir con la planeación general académica de clases y mantenerlo en el salón de clase para cuando se le requiera.
51. Crear un ambiente favorable para el aprendizaje, utilizar un tono de voz adecuado de acuerdo a cada situación, mantener el salón de clase en respectivo orden y aseo todos los días.
52. Programar la asignatura a su cargo y planear con antelación sus sesiones y actividades establecidas de acuerdo a los criterios institucionales.
53. Organizar con los coordinadores de bienestar escolar, académico, de convivencia y Rector las estrategias metodológicas a que dé lugar el análisis de los resultados de evaluación.
54. Diseñar las actividades de superación y refuerzo que necesitan los aprehendientes para ser desarrollados dentro o fuera de la institución.
55. Realizar las actividades de fotocopiado, préstamo de materiales indispensables para su labor pedagógica, en horas no pedagógicas (que no tenga clases).
56. Presentar oportunamente al Consejo Académico y a la coordinación de bienestar escolar el informe de los aprehendientes con bajo rendimiento académico.
57. Llevar un seguimiento ordenado de la programación de área y de acuerdo a la malla curricular.
58. Realizar una evaluación permanente, tanto cualitativa, cuantitativa e íntegra.
59. Apoyar y orientar la realización de proyectos de investigación propuestos por los aprehendientes.
60. Mantener al día su registro de demostraciones, ejercitaciones y entregarlos en las fechas indicadas según el cronograma y solicitud de las coordinaciones.
61. Entregar a Coordinación Académica al término de cada periodo establecido las notas correspondientes y en las fechas señaladas de los aprehendientes a su cargo.
62. Dar claridad a los propósitos establecidos en la malla curricular.
63. Capacitarse y actualizarse permanentemente.
64. Cumplir con las demás funciones propias del cargo y con las que le asigne su Superior inmediato.

FUNCIONES CON EL GOBIERNO ESCOLAR:

1. *Con el Consejo Directivo.* Ejecutar las decisiones emitidas por el Consejo Directivo,
2. *Comité de Convivencia y resolución de Conflictos.* Presentar los casos especiales de los aprehendientes al coordinador de convivencia, bienestar escolar, y en especial a este consejo
3. *Con el Rector.* Acatar del Rector las orientaciones impartidas por él,
4. *Con el Consejo Académico.-* Presentar los casos especiales de aprehendientes a los coordinadores y/o bienestar escolar y en especial a éste consejo.

5. **Con los Aprehendientes.** a) Participar en las secciones de evaluación del comportamiento y del rendimiento académico de los aprehendientes. b) Promover y organizar las actividades de servicio social para los aprehendientes de los grados décimo y once y hacer constar las horas dedicadas a estas actividades. c) Conceder los permisos especiales a aprehendientes para entrar y salir del aula en horas de clase. d) Brindar asesoría a los aprehendientes que necesiten de su colaboración. e) Controlar y evaluar la ejecución de las actividades del proceso de enseñanza y aprendizaje f) Realizar las SUPERACIONES Y/O ESCUELAS DE TALENTOS en los horarios extracurriculares estipulados por la institución. PARAGRAFO. En el caso de las áreas de DANZAS, MUSICA, ARTES PLÁSTICAS, etc, dar las horas necesarias y según los horarios extracurriculares asignados por la institución, para la formación y profundización de los diferentes grupos.
6. **Con los padres de familia.** a) Mantener constante comunicación con los padres o acudientes de los aprehendientes. b) Atender a los padres de familia de acuerdo con el horario establecido en el plantel o en sus horas disponibles.
7. **Con respecto a las reuniones.-** Asistir a las reuniones del consejo académico, consejo de maestros-instructores, reuniones de Coordinadores de jefes de área, reuniones de padres de familia, comité de convivencia, consejo estudiantil, escuelas de padres y los actos de comunidad que programe la institución.
8. **Con el manual de Calidad C.E.L.-** a).Cumplir y hacer cumplir en forma estricta el Manual y pactos de Convivencia, para mantener sanas relaciones entre la comunidad educativa. b) Cumplir con los turnos de convivencia que le sean asignados. c) Cumplir con todas las funciones descritas en el perfil del cargo y manual de funciones con relación a su cargo.
9. **Con los objetos a su cargo.** Responder por el uso adecuado, seguridad y mantenimiento de los equipos y materiales confiados a su manejo.
10. **Del Conducto Jerárquico.** En aras de la funcionalidad y la disciplina de la institución, toda petición, informe u orden debe solicitarse o darse respetando el conducto regular, en el orden jerárquico ascendente.

FUNCIONES DISCIPLINARIAS PARA HACER CUMPLIR:

1. Liderar y dinamizar todos los procesos institucionales con plena “autonomía” y “responsabilidad” para ejercer el control y cumplir lo dispuesto en el Manual de Calidad del C.E.L, perfil del cargo y manual de funciones
2. Hacer que el estudiantado permanezca siempre en las labores académicas y no fuera de ellas
3. Mejorar la integración de los aprehendientes en los descansos y evitar los accidentes que puedan ocurrir, así mismo las peleas.
4. Mantener buenas relaciones interpersonales con toda la comunidad educativa.
5. Procurar que los patios, aulas de clase y baños, permanezcan aseados y sean utilizados adecuadamente en todo momento
6. .Que la comunidad educativa le dé la utilización adecuada a la tienda escolar respetando tiempos y espacios asignados para ello.
7. Abstenerse de recibir visitas dentro del salón de clase o en las dependencias de la institución, sin previa autorización de Rectoría o coordinación académica; No se deben traer hijos, familiares, ni amig@s a la institución sin previa autorización de rectoría o alguna coordinación.
8. No contestar ni usar el celular dentro de las instalaciones de la institución y durante la jornada laboral, ni permitir su uso a los aprehendientes.

CARGO: MAESTRO-INSTRUCTOR CON PERSONAL A CARGO

SUPERIOR INMEDIATO	COORDINACIÓN DE CONVIVENCIA Y COORDINACIÓN ACADÉMICA
PERSONAL A CARGO	N/A
PROCESO AL QUE PERTENECE	TALENTO HUMANO

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Bachiller Pedagógico, Normalista superior, Estudiante de últimos semestres de licenciatura o carrera profesional, Licenciado en

Educación, Profesional de otras áreas.

FORMACIÓN

Seminarios, congresos o cursos de actualización sobre la labor pedagógica

EXPERIENCIA

1 Año de Experiencia en cargo Maestro-Instructor. (Se consideran válidas las prácticas universitarias para acreditar esta experiencia).

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL: Liderazgo, Toma de decisiones, Supervisión, Delegación, Trabajo en equipo

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, destreza y maniobrabilidad de equipos de computo, impresoras, fotocopadoras, etc., Comunicación oral y escrita, Inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).
- Velar por el bienestar del estudiante dentro de la institución.
- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.
- Mantener el aseo, la organización y la disciplina en el aula de clases.
- Velar por sostener un ambiente armónico entre los Maestros-Instructores, estudiantes y padres de familia.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Preparar la planeación que se encuentra dentro del Proyecto Educativo Institucional, cuando la conclusión del año escolar lo permita y tomar parte en la evaluación institucional en la oportunidad que indique el rector o los representantes de la institución
2. Participar en la elaboración del planeamiento y programación de actividades de la institución.
3. Cuidar y devolver en buen estado todo el material didáctico, los equipos y cuanto se le proporcione para la ejecución de su labor.
4. Dedicar fuera del tiempo indicado para la cátedra el necesario para los programas de promoción intelectual, cultural, moral y religioso de la institución, o las entrevistas y consultas con sus aprehendientes, a las reuniones de vinculación social de la institución, especialmente con los padres de familia de sus aprehendientes, todo de conformidad con los horarios que señale la institución.
5. Dinamizar las horas de clase semanales según la distribución de asignaturas y horario asignado por las directivas y coordinadores.
6. El Maestro-instructor que no es tutor de grado tendrá funciones de apoyo a la convivencia.
7. Asistir a la totalidad de las jornadas de trabajo y no abandonar el sitio de trabajo sin previa autorización de sus superiores.
8. No ejecutar otra clase de trabajos o actos que perjudiquen o disminuyan su capacidad para la prestación de sus servicios contratados con el colegio.
9. Dirigir y orientar las actividades de los aprehendientes para estimular su adelanto utilizando sanos recursos pedagógicos.
10. Mantener normales relaciones con sus superiores, compañeros de trabajo y aprehendientes, evitando desavenencias que perturben la tranquilidad y la disciplina de la institución.

11. Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de su cargo. 14.- Entregar a tiempo los informes solicitados y con los parámetros establecidos.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Conformar los grupos y/o comités de trabajo institucionales participando en cada uno de ellos.
2. Estar dispuesto al permanente cambio en los procesos de mejoramiento personal, intelectual e institucional. Asumir los compromisos con la institución y con sus proyectos, participando activamente en todas las actividades planeadas para la comunidad educativa.
3. Asesorar y orientar a los aprehendientes que soliciten su colaboración.
4. Acatar las orientaciones impartidas por sus inmediatos superiores.
5. Captar la confianza del aprehendiente.
6. Estar atento al estado de salud del aprehendiente.
7. Prestar atención a las diferencias individuales de los aprehendientes.
8. Ayudar a enfrentar y resolver dificultades de los aprehendientes.
9. Evitar privilegios entre los aprehendientes.
10. Formar hábitos saludables para los aprehendientes.
11. Dar sentido práctico a los trabajos elaborados por los aprehendientes.
12. Asignar responsabilidades a los aprehendientes.
13. Trabajar e incentivar el proyecto de vida del aprehendiente.
14. Destacar derechos y compromisos de la comunidad educativa.
15. Ser responsable y comprometido en su misión como Maestro-Instructor.
16. Prestar colaboración al coordinador académico y de Convivencia cuando éste lo requiera.
17. Asistir a todas las reuniones o actividades programadas por Rectoría, Coordinaciones, o jefe inmediato.
18. Conocer y asumir la filosofía del Centro Educativo Lombardía.
19. Asumir con convicción el manual y pactos de convivencia.
20. Dirigir y orientar las actividades de los aprehendientes para lograr el desarrollo de su personalidad y darles tratamiento y ejemplo formativo.
21. Generar alternativas para el manejo del tiempo libre.
22. Tener en cuenta y ejecutar los procedimientos institucionales.
23. Presentar oportunamente al consejo de convivencia escolar y a orientación el informe de los aprehendientes con bajo rendimiento en convivencia.
24. Informar oportunamente al orientador, coordinador de convivencia y secretaria general el retiro de los aprehendientes.
25. Presentar periódicamente o cuando se lo soliciten informes a coordinación sobre el desarrollo de las actividades propias de su cargo.
26. Cumplir con la asignación, horario y jornada académica de acuerdo con las condiciones laborales estipuladas.
27. Cumplir con los turnos de disciplina asignados en los diferentes sitios de la institución.
28. Cumplir con las disposiciones del gobierno escolar.
29. Conocer y acompañar el proceso formativo de los aprehendientes.
30. Ofrecer una formación con principios y valores.
31. Asistir puntualmente a la institución y firmar asistencia con hora de entrada y salida.
32. Mantener cordiales relaciones con la comunidad educativa.
33. Informar al Coordinador de Convivencia de cualquier ausencia y presentar al Coordinador Académico los trabajos y talleres para los aprehendientes durante el tiempo de dicha ausencia.
34. Solicitar los permisos de acuerdo con las condiciones establecidas para poder ausentarse de la institución.
35. Abstenerse de manejar dinero de aprehendientes y padres, a menos que la dirección administrativa lo autorice.
36. Inculcar sentimientos de colectividad y pertenencia hacia la institución.
37. Promover relaciones cordiales y respetuosas con la comunidad educativa.
38. Registrar la asistencia de los aprehendientes y la propia.
39. Mantener una relación abierta y continua con los padres de familia, basada en amabilidad y el respeto.
40. Informar oportunamente a las Directivas sobre hechos o situaciones irregulares.

41. Dedicar las horas destinadas a planeamiento para dicho fin, sin ausentarse de sus lugares respectivos de trabajo.
42. Mantener una relación cordial con los aprehendientes, sin exceder los tratos afectivos (caricias, abrazos, besos, entre otros).
43. Orientar el comportamiento de los aprehendientes en aulas, formaciones, descansos y en general todas las actividades programadas.
44. Garantizar que las instalaciones de la institución se mantengan aseadas recordando a los aprehendientes las normas de orden y limpieza.
45. No conceder permiso a los aprehendientes para salir del salón de clase excepto en casos extremos, con el pasaporte correspondiente y bajo la responsabilidad del Maestro-Instructor encargado.
46. Evitar consumir comidas en lugares no autorizados por la institución dentro de la jornada laboral.
47. Abstenerse de fumar dentro de la institución y/o consumir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas.
48. Corregir las actitudes y comportamientos inadecuados de los aprehendientes en cualquier lugar y momento agotando todos los mecanismos a su alcance antes de aplicar una sanción, teniendo en cuenta las normas establecidas en el manual y pactos de convivencia.
49. Sustentar su práctica pedagógica en los valores humano-cristianos desde los principios católicos, enfoque pedagógico institucional y modelos educativos pertinentes y adecuados al contexto institucional. (Toda música que se escuche o se programe debe ser totalmente formativa, toda película que se proyecte, libro que se solicite leer o guía que se pretenda trabajar debe estar autorizado previamente por coordinación académica, el uso de la sala de sistemas debe ser estrictamente para uso pedagógico o administrativo).
50. Organizar el trabajo escolar y preparar sus clases con base en el plan de estudios y malla curricular. Su planeación general académica incluye propósitos, indicadores, enseñanza, secuencia didáctica, recursos, misiones de entrenamiento; además cumplir con la planeación general académica de clases y mantenerlo en el salón de clase para cuando se le requiera.
51. Crear un ambiente favorable para el aprendizaje, utilizar un tono de voz adecuado de acuerdo a cada situación, mantener el salón de clase en respectivo orden y aseo todos los días.
52. Programar la asignatura a su cargo y planear con antelación sus sesiones y actividades establecidas de acuerdo a los criterios institucionales.
53. Organizar con los coordinadores de bienestar escolar, académico, de convivencia y Rector las estrategias metodológicas a que dé lugar el análisis de los resultados de evaluación.
54. Diseñar las actividades de superación y refuerzo que necesitan los aprehendientes para ser desarrollados dentro o fuera de la institución.
55. Realizar las actividades de fotocopiado, préstamo de materiales indispensables para su labor pedagógica, en horas no pedagógicas (que no tenga clases).
56. Presentar oportunamente al Consejo Académico y a la coordinación de bienestar escolar el informe de los aprehendientes con bajo rendimiento académico.
57. Llevar un seguimiento ordenado de la programación de área y de acuerdo a la malla curricular.
58. Realizar una evaluación permanente, tanto cualitativa, cuantitativa e íntegra.
59. Apoyar y orientar la realización de proyectos de investigación propuestos por los aprehendientes.
60. Mantener al día su registro de demostraciones, ejercitaciones y entregarlos en las fechas indicadas según el cronograma y solicitud de las coordinaciones.
61. Entregar a Coordinación Académica al término de cada periodo establecido las notas correspondientes y en las fechas señaladas de los aprehendientes a su cargo.
62. Dar claridad a los propósitos establecidos en la malla curricular.
63. Capacitarse y actualizarse permanentemente.
64. Cumplir con las demás funciones propias del cargo y con las que le asigne su Superior inmediato.

FUNCIONES CON EL GOBIERNO ESCOLAR:

1. *Con el Consejo Directivo.* Ejecutar las decisiones emitidas por el Consejo Directivo,
2. *Comité de Convivencia y resolución de Conflictos.* Presentar los casos especiales de los aprehendientes al coordinador de convivencia, bienestar escolar, y en especial a este consejo
3. *Con el Rector.* Acatar del Rector las orientaciones impartidas por él,
4. *Con el Consejo Académico.*- Presentar los casos especiales de aprehendientes a los coordinadores y/o bienestar escolar y en

especial a éste consejo.

5. **Con los Aprehendientes.** a) Participar en las secciones de evaluación del comportamiento y del rendimiento académico de los aprehendientes. b) Promover y organizar las actividades de servicio social para los aprehendientes de los grados décimo y once y hacer constar las horas dedicadas a estas actividades. c) Conceder los permisos especiales a aprehendientes para entrar y salir del aula en horas de clase. d) Brindar asesoría a los aprehendientes que necesiten de su colaboración. e) Controlar y evaluar la ejecución de las actividades del proceso de enseñanza y aprendizaje f) Realizar las SUPERACIONES Y/O ESCUELAS DE TALENTOS en los horarios extracurriculares estipulados por la institución. PARAGRAFO. En el caso de las áreas de DANZAS, MUSICA, ARTES PLÁSTICAS, etc, dar las horas necesarias y según los horarios extracurriculares asignados por la institución, para la formación y profundización de los diferentes grupos.
6. **Con los padres de familia.** a) Mantener constante comunicación con los padres o acudientes de los aprehendientes. b) Atender a los padres de familia de acuerdo con el horario establecido en el plantel o en sus horas disponibles.
7. **Con respecto a las reuniones.-** Asistir a las reuniones del consejo académico, consejo de maestros-instructores, reuniones de Coordinadores de jefes de área, reuniones de padres de familia, comité de convivencia, consejo estudiantil, escuelas de padres y los actos de comunidad que programe la institución.
8. **Con el manual de Calidad C.E.L.-** a).Cumplir y hacer cumplir en forma estricta el Manual y pactos de Convivencia, para mantener sanas relaciones entre la comunidad educativa. b) Cumplir con los turnos de convivencia que le sean asignados. c) Cumplir con todas las funciones descritas en el perfil del cargo y manual de funciones con relación a su cargo.
9. **Con los objetos a su cargo.** Responder por el uso adecuado, seguridad y mantenimiento de los equipos y materiales confiados a su manejo.
10. **Del Conducto Jerárquico.** En aras de la funcionalidad y la disciplina de la institución, toda petición, informe u orden debe solicitarse o darse respetando el conducto regular, en el orden jerárquico ascendente.

FUNCIONES DISCIPLINARIAS PARA HACER CUMPLIR:

1. Liderar y dinamizar todos los procesos institucionales con plena “autonomía” y “responsabilidad” para ejercer el control y cumplir lo dispuesto en el Manual de Calidad del C.E.L, perfil del cargo y manual de funciones
2. Hacer que el estudiantado permanezca siempre en las labores académicas y no fuera de ellas
3. Mejorar la integración de los aprehendientes en los descansos y evitar los accidentes que puedan ocurrir, así mismo las peleas.
4. Mantener buenas relaciones interpersonales con toda la comunidad educativa.
5. Procurar que los patios, aulas de clase y baños, permanezcan aseados y sean utilizados adecuadamente en todo momento
6. .Que la comunidad educativa le dé la utilización adecuada a la tienda escolar respetando tiempos y espacios asignados para ello.
7. Abstenerse de recibir visitas dentro del salón de clase o en las dependencias de la institución, sin previa autorización de Rectoría o coordinación académica; No se deben traer hijos, familiares, ni amig@s a la institución sin previa autorización de rectoría o alguna coordinación.
8. No contestar ni usar el celular dentro de las instalaciones de la institución y durante la jornada laboral, ni permitir su uso a los aprehendientes.

CARGO: JEFE DE OPTIMIZACIÓN DE POTENCIAL DE APREHENDIZAJE

SUPERIOR INMEDIATO	ORIENTADOR
PERSONAL A CARGO	N/A
PROCESO AL QUE PERTENECE	BIENESTAR ESCOLAR

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Licenciado en Educación Especial

FORMACIÓN

Seminarios, congresos o cursos de actualización sobre la labor pedagógica y de pedagogía

EXPERIENCIA

1 año de experiencia como educador especial

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, destreza y maniobrabilidad de equipos de computo, impresoras, fotocopadoras, etc., Comunicación oral y escrita, Inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).
- Velar por el bienestar del estudiante dentro de la institución.
- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.
- Mantener el aseo, la organización y la disciplina en el aula de clases.
- Velar por sostener un ambiente armónico entre los Maestro-Instructores, estudiantes y padres de familia.
- Liderar y aportar los elementos necesarios para comprender el proceso de enseñanza - aprendizaje del estudiante, basado en los apoyos necesarios y contextualizados, así como en las decisiones y acciones al interior del equipo interdisciplinario.
- Ser responsable por la dinámica y necesidades de su grupo, en cuanto a mediar y orientar en la solución de problemas y toma de decisiones acertadas, transformando su aula en un espacio de encuentro basado en el respeto y la tolerancia.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Realizar evaluación de necesidades educativas especiales en los diferentes contextos del estudiante, así como detectar estilos y ritmos de aprendizaje.
2. Elaborar adaptaciones curriculares ajustadas al potencial de aprendizaje, las necesidades educativas de sus estudiantes en su contexto familiar y social.

3. Participar en la formulación de estrategias o adaptaciones convivenciales y actitudinales, según se requiera.
4. Identificar y proponer plan de trabajo en el aula de optimización del potencial de aprendizaje a partir de los registros e informaciones pedagógicas (sistematizados en los formatos de seguimiento de proceso por área y seguimiento de aula de optimización)
5. Diseñar a partir de la información del equipo de apoyo las estrategias didácticas y metodológicas acordes a las necesidades de los estudiantes.
6. Investigar y evaluar constantemente en torno a su quehacer pedagógico que le permita tener una actualización permanente a nivel teórico-práctico.
7. Asesorar y orientar a los padres de familia en la toma de decisiones en la alternativa escolar.
8. Brindar información a padres y equipo de apoyo sobre las habilidades y necesidades del estudiante a nivel académico y social.
9. Realizar seguimiento, acompañamiento y retroalimentación de forma rigurosa a los procesos del aula regular y al quehacer del docente, a partir de observación y revisión de formato de seguimiento de proceso por área.
10. Realizar y entregar tanto informes pedagógicos como remisiones, ante solicitud de los padres de familia o entidad de salud pública / privada, donde se evidencie el proceso académico del estudiante.
11. Construir informe de cierre de periodo escolar anual del estudiante, teniendo en cuenta registros del proceso académico, con el fin de generar insumo para el año siguiente.
12. Ofrecer capacitaciones y talleres a padres de familia, maestros y estudiantes de acuerdo a las necesidades particulares que requieran atención u orientación.
13. Cumplir con las demás funciones propias del cargo y con las que le asigne su Superior inmediato.

CARGO: AUXILIAR MAESTRO-INSTRUCTOR

SUPERIOR INMEDIATO	COORDINACIÓN DE CONVIVENCIA Y COORDINACIÓN ACADÉMICA
PERSONAL A CARGO	N/A
PROCESO AL QUE PERTENECE	TALENTO HUMANO

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Bachiller Académico y /o Técnico

FORMACIÓN

Seminarios, congresos o cursos de actualización sobre la labor pedagógica

EXPERIENCIA

1 Año de experiencia en cargo auxiliar Maestro-Instructor. (Se consideran válidas las prácticas universitarias para acreditar esta experiencia).

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, destreza y maniobrabilidad de equipos de computo, impresoras, fotocopadoras, etc., Comunicación oral y escrita, Inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).
- Velar por el bienestar del estudiante dentro de la institución.
- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.
- Velar por sostener un ambiente armónico entre los Maestro-Instructores, estudiantes y padres de familia.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Realizar tareas administrativas de atención al público, organización de documentación, elaboración de documentación, registros varios, etc.
2. Asistir al docente en el desarrollo de clases, actividades de aprendizaje en aulas, comedor escolar, patios escolares, etc.
3. Colaborar en eventos, ceremonias, actividades culturales, exposiciones, etc.
4. Cumplir con turnos de atención a los estudiantes en comedor escolar, patios, aulas, aulas especializadas, etc.
5. Apoyar en la elaboración y construcción de materiales didácticos u otras herramientas de apoyo a la gestión educativa.
6. Administrar los recursos materiales y equipamientos que le sean asignados, salas de apoyo pedagógico, fotocopias u otros.
7. Apoyar a los maestros-instructores en los aspectos técnicos de computación, biblioteca u otras especialidades.

8. Asumir tareas de control y monitoreo que le sean asignadas: asistencias, etc.
9. Apoyar en trabajo en sala de clases en ausencia de maestros-instructores.
10. Realizar tareas que le asigne el jefe directo fuera del establecimiento.
11. Informar a sus superiores situaciones irregulares que afecten el desempeño de su función, de su ámbito de trabajo y/o al establecimiento para la búsqueda de soluciones.
12. Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.

CARGO: BIBLIOTECARIO Y ADMINISTRADOR DE SISTEMAS

SUPERIOR INMEDIATO	DIRECTORA ADMINISTRATIVA
PERSONAL A CARGO	N/A
PROCESO AL QUE PERTENECE	TALENTO HUMANO

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Bachiller Académico y /o Técnico

FORMACIÓN

Seminarios, congresos o cursos de actualización sobre técnicas de biblioteca, sistemas

EXPERIENCIA

1 Año de experiencia como bibliotecario y sistemas informáticos

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Manejo de office, manejo de archivos y documentos, destreza y maniobrabilidad de equipos de computo, impresoras, fotocopadoras, etc., Conocimiento del Lenguaje de Marcado de Hipertexto (HTML), Comunicación oral y escrita, Inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- **Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).**
- **Velar por el bienestar del estudiante dentro de la institución.**

- Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.
- Velar por sostener un ambiente armónico entre los Maestro-Instructores, estudiantes y padres de familia.

FUNCIONES DEL CARGO

1. Persona que tiene a su cargo el manejo y suministro del material didáctico y bibliográfico, que estudiantes y maestros-instructores requieran.
2. Manejo del inventario de la institución.
3. Apoyo en el manejo del sistema Educativo del CEL según el perfil y permisos
4. Manejo de la página web de la institución.
5. Administrar y brindar soporte técnico al servidor web contratado por la institución.
6. Gestionar el servidor de correo electrónico institucional.
7. Administrar, configurar y brindar capacitación a los diferentes usuarios sobre el uso de la plataforma Educativa (Ciudad Educativa).
8. Administrar, configurar y brindar capacitaciones a los diferentes usuarios sobre el uso de la plataforma de aprendizaje virtual Moodle (aulas virtuales del colegio).
9. Administrar, configurar y mantener actualizado el portal web de la institución.
10. Configurar y brindar soporte técnico a las salas de cómputo de la institución educativa.
11. Administrar los sistemas de seguridad y control de la institución.
12. Brindar apoyo a los diferentes usuarios en temas relacionados con el uso del Software (Ofimática, internet, correo electrónico, navegadores, etc.).
13. Diseñar y elaborar los carnets de la comunidad educativa.
14. Apoyar los procesos de matrículas e impresión de informes académicos.
15. Estar en continua capacitación y actualización con las nuevas herramientas tecnológicas e informáticas.
16. Atender al público en los horarios determinados.
17. Diligenciar el libro de movimientos de la biblioteca.
18. Realizar inventario de la biblioteca cada semestre.
19. Arreglar y hacer mantenimiento a los elementos, material didáctico o libros.
20. Orientar al estudiante y docente en el libro de consulta.
21. Actualizar permanente del fichero de la biblioteca.
22. Realizar la instalación de video, sonido, imágenes en los lugares que lo requieran.
23. Cumplir las demás funciones que el plantel disponga para su cargo.

CARGO: SERVICIOS GENERALES

SUPERIOR INMEDIATO	DIRECTOR(A) ADMINISTRATIVO(A)
PERSONAL A CARGO	N/A
PROCESO AL QUE PERTENECE	TALENTO HUMANO

REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN

Primaria

FORMACIÓN

Cursos de aseo y desinfección,

EXPERIENCIA

1 Año de experiencia relacionado con el cargo

COMPETENCIAS Y HABILIDADES

ÁREA DE PRODUCTIVIDAD: Planeación, utilización de recursos, calidad, competencia técnica, responsabilidad, evaluación, mediación de conflictos, orientación al logro, conocimiento del puesto, mejora continua.

ÁREA DE CONDUCTA LABORAL: Compromiso Institucional, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Tratamiento de la información, Responsabilidad y Cumplimiento, Liderazgo, Puntualidad, Presentación personal.

DESTREZAS TÉCNICO MANUALES: Técnicas de aseo y limpieza, comunicación oral y escrita, Inteligencia verbal, Inteligencia no verbal o de ejecución.

RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- **Dar cumplimiento a las direccionamientos estratégico y horizonte institucional (Misión, Visión, Políticas y Objetivos de calidad).**
- **Velar por el bienestar del estudiante dentro de la institución.**
- **Responder por el uso adecuado, mantenimiento y seguridad de los equipos, muebles, documentos, registros y material confiados a su manejo.**
- **Velar por sostener un ambiente armónico entre los Maestro-Instructores, estudiantes y padres de familia.**

FUNCIONES DEL CARGO

1. **Realizar el aseo y la higiene de todos los espacios físicos de la institución, antes del ingreso de los funcionarios, estudiantes y vigilar que se mantengan aseadas.**
2. **Mantener los baños y lavamanos en perfectas condiciones de aseo y limpieza y con la dotación necesaria.**
3. **Clasificar la basura empacando desechos orgánicos, papeles y materiales sólidos en bolsas separadas.**
4. **Responder por los elementos a su cargo e informar sobre cualquier anomalía o deterioro que ellos presenten y solicitar su reposición o reparación si es del caso.**
5. **Mantener limpios los muebles, enseres, ventanas, cortinas, persianas y todo elemento accesorio de las áreas de las oficinas, salones y baños y demás dependencias a su cargo.**

6. Prestar el servicio de cafetería a los funcionarios en sus oficinas y atender las reuniones que se lleven a cabo en las de su área de trabajo.
7. Realizar las gestiones necesarias para asegurar la ejecución de los planes, programas y proyectos en los que interviene en razón del cargo.
8. Encargarse de las llaves durante la jornada para abrir y cerrar los espacios físicos del plantel.
9. Atender los refrigerios y onces del personal del plantel y público en general.
10. Desempeñar las demás funciones inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A	Dirección General	20/01/2014

Anexo 17.



Evaluación de Desempeño Laboral

CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Fecha Actualización: 20-0-2015. Versión 1. Aprobó Director General Cód: PTH F409

TRABAJADORES CON PERSONAL A CARGO

EVALUADO	Nombres y Apellidos:	C.C.:
	Dependencia:	
	Cargo:	
EVALUADOR	Nombres y Apellidos:	C.C.:
	Cargo:	
PERÍODO EVALUADO: Desde Día ____ Mes ____ Año ____ Hasta Día ____ Mes ____ Año ____		
CLASE DE EVALUACIÓN		
EVALUACIÓN PARCIAL		EVALUACIÓN DEFINITIVA
Cambio de empleo	<input type="checkbox"/> Primera Semestral <input type="checkbox"/>	Extraordinaria <input type="checkbox"/>
Cambio de Jefe	<input type="checkbox"/> Segunda Semestral <input type="checkbox"/>	Semestral Ordinaria <input type="checkbox"/>
INSTRUCCIONES		
Teniendo en cuenta el logro de los objetivos alcanzados y el nivel de ejecución de los indicadores de éste formato, califique así: a. Lea detenidamente la definición de cada indicador. b. Determine el grado que refleje con mayor proximidad el desempeño del empleado. c. Escriba en la casilla puntos, de acuerdo con el grado de valoración escogido, la puntuación correspondiente dentro del rango estipulado para el mismo. d. Sume los puntajes asignados a los factores. Este resultado deberá ser sumado al obtenido en la valoración del logro de los objetivos concertados, de acuerdo a los pesos porcentuales señalados, para así determinar la calificación de servicios.		
GRADOS DE VALORACIÓN		
La valoración de los indicadores se hará con base en los siguientes grados: POR ENCIMA: Durante el período el indicador se presenta de manera tal que supera ampliamente los patrones y niveles establecidos. ADECUADO: Durante el período el indicador se presenta en los niveles y patrones establecidos. POR DEBAJO: Durante el período el indicador se presenta en forma tal que no alcanza los niveles y patrones establecidos. Requiere aplicar esfuerzos para satisfacer las exigencias mínimas del empleo. MUY POR DEBAJO: Durante el período el indicador no se presenta o su presencia dista mucho de los niveles y patrones establecidos.		
INTERPRETACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
Para efectos de las decisiones que se derivan de la evaluación del desempeño, se tienen en cuenta los siguientes grados: SOBRESALIENTE: de 884 a 1000 puntos SUPERIOR: de 767 a 883 ADECUADO: De 650 a 766 INSATISFACTORIO: de 100 a 649 puntos		

**A.FACTORE
S DE**

DESEMPEÑO

AREAS	DESCRIPCION Y PESO DE FACTORES	NIVEL DE EJECUCION				PUNTOS
		M.P.D	P.D	ADEC.	P.ENC	
PRODUCTIVIDAD	PLANEACION: Proyecta y establece metas y objetivos acordes con la misión de la organización, determinando las acciones pertinentes a seguir dentro del período respectivo y los medios través de los cuales dichas metas han de alcanzarse.	5-15	16-25	26-33	34-40	
	UTILIZACION DE RECURSOS: Asigna las labores de la dependencia de acuerdo con los perfiles de sus colaboradores y con los requerimientos de la institución, teniendo en cuenta los plazos y costos de dichas labores, proveyendo los equipos y elementos requeridos.	5-15	16-25	26-33	34-40	
	CALIDAD: Demuestra un nivel de conceptualización, rigor y acierto técnico en el señalamiento y verificación de las especificaciones de los productos finales de su dependencia.	5-15	16-25	26-33	34-40	
	COMPETENCIA TECNICA: Aporta los conocimientos de su formación y experiencia, y aplica las habilidades gerenciales necesarias para el desempeño de su área, Investiga y se capacita sobre temas apropiados para su desempeño.	5-15	16-25	26-33	34-40	
PRODUCTIVIDAD	RESPONSABILIDAD: Cumple las funciones, deberes y compromisos inherentes al cargo y a la dependencia, enmarcándose en los objetivos y metas de la organización, logrando la productividad de su área	5-15	16-25	26-33	34-40	
	CONSTRUCCIÓN Y DESARROLLO DEL PEI Participa en la construcción y desarrollo permanente del Proyecto Educativo Institucional. Este constituye un referente importante para su práctica pedagógica.	5-15	16-25	26-33	34-40	
	MEJORA CONTINUA Demuestra compromiso para identificar áreas de oportunidad y proponer mejoras con el objetivo de alcanzar las metas de la institución	5-15	16-25	26-33	34-40	
	CONOCIMIENTO DEL PUESTO Posee amplios conocimientos teórico - prácticos y los aplica eficientemente.	5-15	16-25	26-33	34-40	
	MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Identifica las causas que motivan conflictos y el contexto en que surgen. Propone alternativas para llegar a acuerdos con base en el manual de convivencia y en las necesidades e intereses de las partes. Hace seguimiento a los compromisos adquiridos.	5-15	16-25	26-33	34-40	
	ESTRATEGIAS PEDÁGOGICAS Crea un ambiente favorable para el aprendizaje. Aplica estrategias metodológicas y didácticas para que los estudiantes logren resultados satisfactorios. Utiliza de manera creativa y recursiva el material educativo existente en la institución o en el contexto.	5-15	16-25	26-33	34-40	
400		SUBTOTAL				0

INDICADORES DE CONDUCTA LABORAL

AREAS	DESCRIPCION Y PESO DE FACTORES	NIVEL DE EJECUCION				PUNTO S
		M.P.D	P.D	ADEC.	P.ENC	

CONDUCTA LABORAL	COMPROMISO INSTITUCIONAL: Genera, asume y trasmite el conjunto de valores y principios organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad	5-15	16-25	26-35	36-45	
	RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene estrategias de comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores generando un ambiente laboral de cordialidad y respeto	5-15	16-25	26-35	36-45	
	INICIATIVA: Propone y desarrolla procedimientos y métodos que permitan mejorar los procesos de su dependencia frente a la misión de la entidad.	5-15	16-25	26-35	36-45	
	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: Maneja y comparte la información institucional de manera confiable, teniendo en cuenta los niveles y competencias	5-15	16-25	26-35	36-45	
	COMPROMISO INSTITUCIONAL Trabaja con ética y profesionalismo. Cumple de manera puntual, eficaz y eficiente con sus responsabilidades, jornada laboral y horarios. Mantiene una actitud positiva para mejorar el quehacer pedagógico, administrativo y comunitario. Participa en actividades institucionales.	5-15	16-25	26-35	36-45	
	LIDERAZGO Motiva con su ejemplo y acción pedagógica, procesos formativos de los estudiantes y de toda la comunidad educativa hacia el logro de los propósitos institucionales.	5-15	16-25	26-35	36-45	
	PUNTUALIDAD Cumple en su totalidad con los horarios y los compromisos establecidos.	5-15	16-25	26-35	36-45	
	PRESENTACIÓN PERSONAL Su presentación personal es adecuada con los principios y valores institucionales.	5-15	16-25	26-35	36-45	
360		SUBTOTAL				0

INDICADORES DE ADMINISTRACION DE PERSONAL

AREAS	DESCRIPCION Y PESO DE FACTORES	NIVEL DE EJECUCION				PUNTO S
		M.P.D	P.D	ADEC.	P.ENC	
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	LIDERAZGO: Conduce, apoya y orienta para el logro de los objetivos de su dependencia, propiciando el crecimiento personal y técnico de su grupo de trabajo	5-15	16-25	26-35	36-48	
	TOMA DE DECISIONES: Elige oportunamente las alternativas más acertadas para la solución de los asuntos encomendados a su dependencia	5-15	16-25	26-35	36-48	
	SUPERVISIÓN: Ejerce seguimiento y control del personal a su cargo y de los procesos desarrollados, aplicando los correctivos y ajustes necesarios para el logro de los objetivos concertados	5-15	16-25	26-35	36-48	
	DELEGACIÓN: Distribuye las actividades y tareas, permitiendo que sus colaboradores ejerzan la autonomía necesaria en la ejecución de las mismas	5-15	16-25	26-35	36-48	

	TRABAJO EN EQUIPO: Propicia la integración de su grupo de trabajo, en torno a los proyectos y programas de la entidad, e interactúa con éste para el logro de los objetivos	5-15	16-25	26-35	36-48	
240		SUBTOTAL				0
		PUNTAJE TOTAL				0

RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL

FIRMA DE EVALUADOR:	FIRMA EVALUADO:
----------------------------	------------------------

REQUIERE PLAN DE MERJORAMIENTO: SI _____ NO _____

CIUDAD Y FECHA _____

TRABAJADORES SIN PERSONAL A CARGO

EVALUADO	Nombres y Apellidos:	C.C:
	Dependencia:	
	Cargo:	
EVALUADOR	Nombres y Apellidos:	C.C:
	Cargo:	

PERÍODO EVALUADO: Desde Día ____ Mes ____ Año ____

Hasta Día ____ Mes ____ Año ____

CLASE DE EVALUACIÓN

EVALUACIÓN PARCIAL		EVALUACIÓN DEFINITIVA	
Cambio de empleo	<input type="checkbox"/> Primera Semestral	<input type="checkbox"/> Extraordinaria	<input type="checkbox"/>
Cambio de Jefe	<input type="checkbox"/> Segunda Semestral	<input type="checkbox"/> Semestral Ordinaria	<input type="checkbox"/>

INSTRUCCIONES

Teniendo en cuenta el logro de los objetivos alcanzados y el nivel de ejecución de los indicadores de éste formato, califique así:

- a. Lea detenidamente la definición de cada indicador.
- b. Determine el grado que refleje con mayor proximidad el desempeño del empleado.
- c. Escriba en la casilla puntos, de acuerdo con el grado de valoración escogido, la puntuación correspondiente dentro del rango estipulado para el mismo.
- d. Sume los puntajes asignados a los factores. Este resultado deberá ser sumado al obtenido en la valoración del logro de los objetivos concertados, de acuerdo a los pesos porcentuales señalados, para así determinar la calificación de servicios.

GRADOS DE VALORACIÓN

La valoración de los indicadores se hará con base en los siguientes grados:

POR ENCIMA: Durante el período el indicador se presenta de manera tal que supera ampliamente los patrones y niveles establecidos.

ADECUADO: Durante el período el indicador se presenta en los niveles y patrones establecidos.

POR DEBAJO: Durante el período el indicador se presenta en forma tal que no alcanza los niveles y patrones establecidos. Requiere aplicar esfuerzos para satisfacer las exigencias mínimas del empleo.

MUY POR DEBAJO: Durante el período el indicador no se presenta o su presencia dista mucho de los niveles y patrones establecidos.

INTERPRETACIÓN DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Para efectos de las decisiones que se derivan de la evaluación del desempeño, se tienen en cuenta los siguientes grados:

SOBRESALIENTE: de 884 a 1000 puntos

SUPERIOR: de 767 a 883

ADECUADO: De 650 a 766

INSATISFACTORIO: de 100 a 649 puntos

A. FACTORES DE DESEMPEÑO

AREAS	DESCRIPCION Y PESO DE FACTORES	NIVEL DE EJECUCION				PUNTOS
		M.P.D	P.D	ADEC.	P.ENC	
PRODUCTIVIDAD	PLANEACION: Proyecta y establece metas y objetivos acordes con la misión de la organización, determinando las acciones pertinentes a seguir dentro del período respectivo y los medios través de los cuales dichas metas han de alcanzarse.	5-15	16-30	31-45	46-60	
	UTILIZACION DE RECURSOS: Asigna las labores de la dependencia de acuerdo con los perfiles de sus colaboradores y con los requerimientos de la institución, teniendo en cuenta los plazos y costos de dichas labores, proveyendo los equipos y elementos requeridos.	5-15	16-30	31-45	46-60	
	CALIDAD: Demuestra un nivel de conceptualización, rigor y acierto técnico en el señalamiento y verificación de las especificaciones de los productos finales de su dependencia.	5-15	16-30	31-45	46-60	
PRODUCTIVIDAD	COMPETENCIA TECNICA: Aporta los conocimientos de su formación y experiencia, y aplica las habilidades gerenciales necesarias para el desempeño de su área, Investiga y se capacita sobre temas apropiados para su desempeño.	5-15	16-30	31-45	46-60	
	RESPONSABILIDAD: Cumple las funciones, deberes y compromisos inherentes al cargo y a la dependencia, enmarcándose en los objetivos y metas de la organización, logrando la productividad de su área	5-15	16-30	31-45	46-60	
	CONSTRUCCIÓN Y DESARROLLO DEL PEI Participa en la construcción y desarrollo permanente del Proyecto Educativo Institucional. Este constituye un referente importante para su práctica pedagógica.	5-15	16-30	31-45	46-60	
	MEJORA CONTINUA Demuestra compromiso para identificar áreas de oportunidad y proponer mejoras con el objetivo de alcanzar las metas de la institución	5-15	16-30	31-45	46-60	
	CONOCIMIENTO DEL PUESTO Posee amplios conocimientos teórico - prácticos y los aplica eficientemente.	5-15	16-30	31-45	46-60	
	MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Identifica las causas que motivan conflictos y el contexto en que surgen. Propone alternativas para llegar a acuerdos con base en el manual de convivencia y en las necesidades e intereses de las partes. Hace seguimiento a los compromisos adquiridos.	5-15	16-30	31-45	46-60	
	ESTRATEGIAS PEDÁGOGICAS Crea un ambiente favorable para el aprendizaje. Aplica estrategias metodológicas y didácticas para que los estudiantes logren resultados satisfactorios. Utiliza de manera creativa y recursiva el material educativo existente en la institución o en el contexto.	5-15	16-30	31-45	46-60	
600		SUBTOTAL				0

INDICADORES DE CONDUCTA LABORAL

AREAS	DESCRIPCION Y PESO DE FACTORES	NIVEL DE EJECUCION				PUNTO S
		M.P.D	P.D	ADEC.	P.ENC	
CONDUCTA LABORAL	COMPROMISO INSTITUCIONAL: Genera, asume y trasmite el conjunto de valores y principios organizacionales. En su comportamiento y actitudes demuestra sentido de pertenencia a la entidad	10-26	27-34	35-42	43-50	
	RELACIONES INTERPERSONALES: Establece y mantiene estrategias de comunicación con usuarios, superiores, compañeros y colaboradores generando un ambiente laboral de cordialidad y respeto	10-26	27-34	35-42	43-50	
	INICIATIVA: Propone y desarrolla procedimientos y métodos que permitan mejorar los procesos de su dependencia frente a la misión de la entidad.	10-26	27-34	35-42	43-50	
	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN: Maneja y comparte la información institucional de manera confiable, teniendo en cuenta los niveles y competencias	10-26	27-34	35-42	43-50	
	COMPROMISO INSTITUCIONAL Trabaja con ética y profesionalismo. Cumple de manera puntual, eficaz y eficiente con sus responsabilidades, jornada laboral y horarios. Mantiene una actitud positiva para mejorar el quehacer pedagógico, administrativo y comunitario. Participa en actividades institucionales.	10-26	27-34	35-42	43-50	
CONDUCTA LABORAL	LIDERAZGO Motiva con su ejemplo y acción pedagógica, procesos formativos de los estudiantes y de toda la comunidad educativa hacia el logro de los propósitos institucionales.	10-26	27-34	35-42	43-50	
	PUNTUALIDAD Cumple en su totalidad con los horarios y los compromisos establecidos.	10-26	27-34	35-42	43-50	
	PRESENTACIÓN PERSONAL Su presentación personal es adecuada con los principios y valores institucionales.	10-26	27-34	35-42	43-50	
400		SUBTOTAL				0
		PUNTAJE TOTAL				0

RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL

FIRMA DE EVALUADOR:	FIRMA EVALUADO:
----------------------------	------------------------

REQUIERE PLAN DE MERJORAMIENTO: SI_____ NO_____

CIUDAD Y FECHA _____



Anexo 18.
Procedimiento Académico Curricular
CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA

Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
PROCEDIMIENTO ACADÉMICO CURRICULAR

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General Código: PAC PR01

1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	DEL	
2. ALCANCE DEL PROCESO		Este proceso inicia con el reconocimiento de los lineamientos legales, la inducción, la capacitación en el PEI y modelo pedagógico; finaliza con el diseño curricular y la construcción de planeación que permitan su desarrollo
3. RESPONSABLE DEL PROCESO		Coordinación Académica

4. DEFINICIONES Y VOCABULARIO

Maestros – Instructores: Son docentes que tiene la capacidad de concentrarse en lo que el aprendiz hace o dice, al poseer un conocimiento profundo de la materia de estudio, pueden ver y reconocer los esfuerzos torpes, vacilantes e inarticulados del estudiante que trata de alcanzar la maestría para enviar las señales adecuadas y que los circuitos se activen una y otra vez hacia la meta correcta; lo caracterizan cuatro habilidades, La Matriz, Capacidad de Percepción, El Reflejo GPS, Honestidad Teatral.

Aprendientes: se refiere a quienes se dedican a la aprehensión del conocimiento en un proceso de enseñanza- aprendizaje, es decir quienes **construyen el conocimiento, actúan competentemente a partir de este saber con ciertas actitudes, en un contexto determinado y lo sintetizan para su vida en procesos de meta cognición y meta transferencia.**

Mentefactos: Representaciones gráficas mediante las cuales se organizan y relacionan ideas según el tipo de estructura; es decir ideas de tipo conceptual aquellas que pretenden definir un concepto, ideas de tipo procedimental aquellas que pretenden evidenciar operaciones para la obtención de un producto e ideas de tipo argumental aquellas que pretenden comprobar o negar una tesis.

Sesión: Grupo de clases que se utilizan para el alcance de un propósito, tiempo establecido para el desarrollo de una secuencia didáctica.

Secuencias Didácticas: Es la ruta que se diseña y ejecuta un maestro instructor para que los estudiantes alcancen el propósito de una sesión, está conformada por ocho fases, Motivación, Encuadre, Enunciación, Modelación, Simulación, Ejercitación, Demostración, Cierre y Síntesis.

Motivación: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito vincular al estudiante al aprendizaje a través de un actividad de reto.

Encuadre: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito enunciar las normas y acciones reparadoras de una sesión, enmarcando las actitudes de los estudiantes.

Enunciación: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito explicar, ejemplificar las enseñanzas de la sesión y verificar su apropiación.

Modelación: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito demostrar al estudiante el procedimiento para el alcance de una competencia

Simulación: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito que el estudiante evidencie los aciertos y desaciertos en la práctica del propósito.

Ejercitación: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito cualificar la habilidad del estudiante a través de la práctica intensa.

Demostración: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito que el estudiante demuestra la aprehensión de la habilidad.

Síntesis y Cierre: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito retroalimentar los desempeños de los estudiantes además de garantizar la meta afectividad y meta transferencia de lo aprehendido.

Proyectos Transversales: Son proyectos pedagógicos que tienen como propósito correlacionar las competencias, ámbitos temático y actitudes desarrolladas en diferentes áreas con el fin de formar a los aprehendientes el aprovechamiento del tiempo libre, la concientización para la protección del medio ambiente, la formación sana democrática, sexual y de valores y principios según el artículo 14 ley 115 y el artículo 36 decreto 1860.

Jefes de Área: Es la persona que lidera el grupo de maestros que integran las diferentes áreas que conforman el plan de estudios de la institución.

Jefes de Núcleo: Es la persona que lidera un grupo de grados según la organización institucional

Acciones Reparadoras: Responsabilidad que se le asigna a un aprehendiente con el fin de reparar un incumplimiento, con el fin de modelar su actitud y garantizar el cumplimiento de las responsabilidades académicas de su parte.

5. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
1	Capacitación e inducción sobre el enfoque y modelo pedagógico institucional	El Coordinador académico organiza e implementa al inicio de año una fase de entrenamiento para los maestros instructores, que pretende a través de sesiones de capacitación formar a los docente entorno al modelo de pedagogía Conceptual, operaciones mentales e instrumentos de conocimiento, diseño de mentefactos y diseño de secuencias didácticas; los maestros evidencian la apropiación del modelo en la planeación y ejecución de secuencias didácticas, la Coordinación académica hace acompañamiento continuo a los docentes por medio de su retroalimentación	Coordinación Académica
2	Diseño y desarrollo Curricular para la construcción de mallas curriculares por área y por grado	La Dirección General y Coordinación Académica asignan la Jefaturas de Área y orientan el proceso de diseño y desarrollo curricular, la Coordinación Académica revisa, verifica, realiza control de cambios y valida los "MALLAS CURRICULARES" curriculares en concordancia con el "INSTRUCTIVO PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR EN EL C. E. LOMBARDÍA"	Dirección General Coordinación Académica Jefes De Área
3	Estructuración de equipos de	la Dirección General establece el cronograma	Dirección General

	área, carga académica, horarios	anual y la intensidad horaria por área y grado para el año lectivo, según estas directrices el Comité Directivo constituye los equipos de área, asigna las direcciones de grupo, determina la carga horaria de cada maestro instructor para la construcción del "HORARIO DE CLASES" y articula el "CRONOGRAMA"	Coordinación Académica Coordinación Convivencial
4	Planeación académica	La Coordinación académica diseña el formato de "PLANEACIÓN ACADÉMICA GENERAL Y DE ÁREAS TÉCNICAS" de acuerdo a los lineamientos legales e institucionales, capacita al equipo de maestros instructores para el diseño de las secuencias didácticas y el uso del formato de planeación; posterior a este proceso socializa a los maestros las "MALLAS CURRICULARES" producto del diseño y desarrollo curricular por área y grado como insumo para el proceso de planeación académica de este modo los maestros de cada área diseñan las planeaciones académicas y las entregan según fechas establecidas en medio magnético a cada jefe de área para su revisión y retroalimentación, de igual forma los jefes de área entregan las planeaciones a la Coordinación académica	Coordinación Académica Coordinación Convivencial Jefes De Área Maestros Instructores
5	Retroalimentación planeación académica	Las planeaciones diseñadas por lo maestros de cada área es entregada a los jefes de área para su revisión y retroalimentación, planeaciones que no cumplan con las características de calidad serán devueltas a los maestros para su corrección y reenvío, luego las jefaturas de área entregan estos registros a Coordinación Académica para su revisión, retroalimentación y aprobación; si la Coordinación encuentra una planeación de calidad aprueba la misma, pero si detecta dificultades o desaciertos devuelve la planeaciones a los maestros del área para su inmediata corrección, lo anterior queda registrado en el formato "REVISIÓN PLANEACIÓN"	Coordinación Académica Jefes De Área Maestros Instructores
6	Diseño, de los proyectos transversales	Las Coordinaciones Académica y Convivencial organizan los grupos de trabajo de los proyectos transversales asignando un jefe que lidere cada equipo, La coordinación académica establece los lineamientos de trabajo y las directrices del diseño de los proyectos, cada grupo diseña el proyecto y lo entrega a la dependencia académica según fecha establecida y a través de medio magnético con el fin de que se revisado, retroalimentado y aprobado.	Coordinación Académica Coordinación Convivencial Jefes De Proyecto Transversal Maestros Instructores
7	Diseño y retroalimentación de las demostraciones trimestrales	La Coordinación Académica realiza capacitación a los maestros sobre el diseño de las demostraciones trimestrales de acuerdo al "INSTRUCTIVO PARA EL DISEÑO DE DEMOSTRACIONES", los maestros diseñan las	Coordinación Académica Jefes De Área Maestros Instructores

		demonstraciones según las características instituidas, estas son enviadas a cada jefe de área para su retroalimentación; posteriormente cada jefe de área las organiza y envía por medio magnético y de acuerdo a la fecha requerida a la Coordinación Académica para su retroalimentación, impresión e implementación.	
8	Seguimiento a resultados de desempeño Académico	En consecuencia con los bajos desempeños académicos de algunos estudiantes durante o al finalizar cada trimestre, la Coordinación académica sanciona por medio de Acciones reparatoras, “COMPROMISOS ACADÉMICOS”, “COMPROMISOS FAMILIARES” Y “PRUEBAS ACADÉMICAS” de acuerdo al “MANUAL Y PACTOS DE CONVIVENCIA” a los aprehendientes y sus acudientes como estrategia para la cualificación y mejora del rendimiento académico	Coordinación Académica
9	Elaboración de Plan de cualificación Académica	En consecuencia a los informes de notas y la evaluación del indicador de desempeño académico, la coordinación académica elabora un plan que permita a través de estrategias didácticas atender las situaciones de mayor dificultad académica, con el fin de mejorar los procesos de enseñanza aprendizaje de los estudiantes y los resultados de los mismos	Coordinación Académica
10	Investigación Pedagógica	La Coordinación Académica conforma el equipo de investigación pedagógica del Centro Educativo Lombardía, bajo la orientación de la Dirección General con el fin de innovar en los proceso académicos y responder a las necesidades únicas de la institución	Dirección General Coordinación Académica

6. REGISTROS

No	Título	Responsable
1	PAC F01 Planeación Académica General	Coordinación Académica, Jefes de Área, Maestros Instructores
2	PAC F02 Planeación Académica Áreas Técnicas	Coordinación Académica, Maestros Instructores
3	PAC F03 Demostración	Coordinación Académica, Maestros Instructores
4	PAC F04 Compromiso Familiar	Coordinación Académica
5	PAC F05 Compromiso Académico	Coordinación Académica
6	PAC F06 Prueba Académica	Coordinación Académica
7	PAC F07 Verificación y Control de Cambios del diseño Curricular	Coordinación Académica

8	PAC F08 Revisión Planeación	Coordinación Académica, Proyecto Optimización del potencial de aprehendizaje
9	PAC F09 Planeación Salidas pedagógicas PAC	Coordinación Académica, Jefes de Área
10	F10 Adaptación Curricular	Coordinación Académica

7. DOCUMENTOS CON LOS QUE SE RELACIONA INTERNOS

TITULO
PGG D01 NORMA FUNDAMENTAL
PAC D01 CARACTERIZACIÓN PROCESO ACADÉMICO CURRICULAR
PAC D02 MALLA CURRICULAR
PAC D03 HORARIO DE CLASES
PAC IN01 INSTRUCTIVO DE DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR
PAC IN02 INSTRUCTIVO PLANEACIÓN ACADÉMICA GENERAL

EXTERNOS

TITULO	RESPONSABLE	LUGAR ARCHIVO	PERIODICIDAD DE VALIDACIÓN
Norma Técnica ISO 9001	Dirección General	Copia en todos los puntos de servicio	Actualización
Ley 115 General De Educación	Dirección General	Copia en todos los puntos de servicio	Modificación

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	_____ Dirección General	15-03-2013

Anexo 19.
Procedimiento Bienestar Escolar



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
PROCEDIMIENTO BIENESTAR ESCOLAR

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General Código: PBE PR01

1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	Este proceso inicia desde el ingreso de los estudiantes a la institución y culmina con la aprobación de los propósitos establecidos para el estudiante en su formación escolar (grado undécimo).
3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Orientador escolar

4. VOCABULARIO O DEFINICIONES

Adaptación Curricular: metodología por medio de la cual se modifican el eje curricular o didáctico de la planeación y malla curricular dependiendo del grado de flexibilización que se requiera para cada caso específico de estudiantes con Necesidades Educativas Especiales.

NEE: Abreviatura de Necesidades Educativas Especiales.

5. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrevista inicial a estudiantes	El orientador en primera instancia recibe de la Secretaría administrativa los formularios de inscripción y la hora correspondiente de la citación para cada estudiante, en seguida se realiza atención utilizando el formato de entrevista admisión estudiantes para recoger información, así mismo se valora comportamentalmente y reciben los certificados de su historia académica, posteriormente se realiza la aplicación de pruebas de conocimiento que han sido suministradas por la coordinación académica. Cuando son estudiantes de grado 6° a 11° se tiene en cuenta el concepto dado por la coordinación de convivencia; por último se analizan los resultados de la entrevista y las pruebas académicas para emitir un comunicado al Proceso Administrativo informando la aprobación o desaprobarción del estudiante. Nota: Si el estudiante presenta alguna Necesidad educativa especial se remite a valoración desde el programa de optimización del potencial de aprendizaje.	Coordinación Bienestar Escolar

2	Valoración de estudiantes con Necesidades Educativas Especiales (NEE)	El encargado del proceso de Optimización Potencial de Aprendizaje realiza la valoración inicial de los estudiantes remitidos por el Orientador, los cuales en su valoración inicial requieren atención especializada o son identificados con NEE; posteriormente realiza un informe descriptivo relacionando los resultados según las habilidades y necesidades del estudiante frente a sus dispositivos básicos de aprendizaje y los conocimientos según el nivel académico al que aspira, así mismo si se aprueba o no la vinculación al programa. <i>(Ver Instructivo de Admisión de Estudiantes de NEE)</i>	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje
3	Diseño de Adaptaciones curriculares y convivenciales	Para ello se llevan a cabo 3 pasos fundamentales: a) evaluación del potencial de aprendizaje y comportamiento, b) diseño de adaptación curricular y convivencial, c) articular la adaptación curricular y convivencial en el proceso de enseñanza – aprendizaje del aprendiente con NEE <i>(Ver Instructivo para Elaborar una Adaptación Curricular y Convivencial Individualizada)</i> ,	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje Coordinación Académica Coordinación Convivencial y Actitudinal
4	Implementación de Adaptaciones curriculares y convivenciales	Luego de socializadas las adaptaciones curriculares y convivenciales con los maestros, se inicia la planificación de las secuencias didácticas, la cuales son revisadas por Coordinación académica, inmediatamente se implementan las adaptaciones dentro el aula de cada estudiante; constantemente se realiza el seguimiento y control de dichas adaptaciones mediante los formatos de Seguimiento del proceso por área – NEE y Registro y Seguimiento del aula de optimización del potencial de aprendizaje; a su vez se retroalimenta a los maestros los aciertos y desaciertos de su quehacer, también se establecen los cambios pertinentes frente al desarrollo de las sesiones con los estudiantes, se modifican estrategias, recursos y acciones pedagógicas con el objeto de cualificar el proceso de aprendizaje de los aprendientes con NEE.	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje Coordinación Académica Coordinación Convivencial y Actitudinal Maestros Instructores
5	Atención a casos de NEE	Para los estudiantes identificados con NEE desde la entrevista inicial con Orientación y para aquellos que se identifican durante el periodo escolar, al presentarse diferentes problemáticas frente a su desempeño académico y convivencial; luego de la remisión previa se realiza la atención en dos modalidades: 1. De forma individual y grupal en aula de optimización del potencial de aprendizaje <i>(Ver Instructivo Atención Individualizada de Casos de NEE)</i> 2. Acompañamiento en aulas de clase, orientando y mediando el proceso de aprendizaje de los estudiantes <i>(Ver Instructivo para la Atención en Aula de Casos de NEE)</i>	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje
6	Atención a casos de Orientación	Se simplifica en los siguientes pasos: 1. Remisión y atención de casos según criterio del profesional 2. Luego de agendar atención a la remisión, se realiza	Coordinación Bienestar Escolar

		entrevista al estudiante y padres de familia en los casos que se necesite utilizando el formato de registro y seguimiento orientación escolar, también se diligencia apertura de historia clínica o verbal en la Base De Datos 3. Diseño e implementación de estrategias 4. Seguimiento de caso, 5. Remisión a entidades de salud particular si se requiere proceso externo (<i>Ver Instructivo Atención a Casos de Orientación</i>)	
7	Servicio Social	(<i>Ver Instructivo de Servicio Social</i>)	Coordinación Bienestar Escolar
8	Escuelas de Padres	(<i>Ver Instructivo de Escuelas de Padres</i>)	Coordinación Bienestar Escolar Coordinación Académica Coordinación Convivencial y actitudinal Dirección Gerencia

6. REGISTROS

No	Título	Responsable
1	PBE F01 - ENTREVISTA ADMISIÓN A ESTUDIANTES	Coordinación Bienestar Escolar
2	PBE F02- REGISTRO Y SEGUIMIENTO ORIENTACION ESCOLAR	Coordinación Bienestar Escolar
3	PBE F03 - REMISIÓN A ENTIDADES DE SALUD Y PROTECCIÓN	Coordinación Bienestar Escolar Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje
4	PBE F04 -CONTROL DE SERVICIO SOCIAL	Coordinación Bienestar Escolar
5	PBE F05 - REGISTRO DE SOPORTES MÉDICOS DE NEE	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje
6	PBE F06 SEGUIMIENTO DEL PROCESO POR ÁREA – NEE	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje
7	PBE F07 - Registro y Seguimiento de Aula de Optimización de Potencial de Aprehendizaje	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje
8	PBE F08 - EVALUACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE ESTILOS DE APRENDIZAJE	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje
9	PBE F09 - Identificación De Signos De Alerta Frente A Necesidades Educativas Transitorias	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje
	PBE F10 - IDENTIFICACIÓN DE TRASTORNO POR DÉFICIT DE ATENCIÓN CON HIPERACTIVIDAD	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje

PBE F11 - CUESTIONARIO DE CONDUCTA DE CONNERS (PARA DOCENTES)	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje
PBE F12 - INDICADORES DEL DESARROLLO DEL ESTUDIANTE SUPERDOTADO	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje
PBE F13 - CUESTIONARIO PARA PADRES DE NIÑOS EXCEPCIONALES	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje
PBE F14 - CARACTERIZACIÓN DE ESTUDIANTES EXCEPCIONALES	Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje
PBE F15 - COMPROMISO DE SEGUIMIENTO Y APOYO	Coordinación Bienestar Escolar Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje
PBE F16 BASE DE DATOS ATENCIÓN A CASOS	Coordinación Bienestar Escolar
PBE F17 REMISIÓN DE ACCIDENTES ESCOLARES	Coordinación Bienestar Escolar

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS INTERNOS

TITULO
PGG D01 NORMA FUNDAMENTAL
Modelo educativo institucional
Manual y Pactos de Convivencia
Diseños Curriculares

EXTERNOS

TITULO	RESPONSABLE	LUGAR ARCHIVO	PERIODICIDAD DE VALIDACIÓN
Norma Técnica ISO 9001	Coordinación Bienestar Escolar Jefe De Optimización Potencial De Aprendizaje	Oficina de Orientación Escolar Copia en todos los puntos de servicio	Actualización o Modificación
Ley 115 General De Educación			Actualización o Modificación
Ley 1098 de 2006			Actualización o Modificación
Decreto 2082 de 1996			Actualización o Modificación

Resolución 2565 de 2003 - MEN			Actualización o Modificación
-------------------------------	--	--	------------------------------

8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	<hr/> Dirección General	15-03-2013

Anexo 20.

Procedimiento Convivencial Actitudinal



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales PROCEDIMIENTO CONVIVENCIAL ACTITUDINAL

Fecha Actualización: 06-02-2014. Versión 2. Aprobó Director General Código: PCA PR01

1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	Garantizar eficazmente una convivencia escolar asertiva y afectiva acorde a los principios y valores pactados para la institución y la comunidad.
2. ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO	El inicio del proceso se da con la actualización, conocimiento e inducción de los lineamientos convivenciales entre la comunidad educativa y termina con la aplicación asertiva de los procesos y procedimientos convivenciales institucionales.
3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	Coordinación de Convivencia.

4. DEFINICIONES Y VOCABULARIO

5. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Adecuación, actualización y aprobación del Manual De Convivencia	<p>El Coordinador de Convivencia recopila de acuerdo a la evaluación institucional con todos los miembros de la comunidad educativa los cambios y mejoras para el manual de Convivencia del siguiente año y organiza junto con el director general el diseño para plasmarlo en el documento renovado, revisando cuidadosamente la inclusión de todos los aspectos que debe contener el manual incluyendo protocolos legales, institucionales y pedagógicos.</p> <p>En reunión de Consejo Directivo convocado por Rectoría el Coordinador de Convivencia presenta el Manual de convivencia con los adicionales propuestos para ser deliberado y posteriormente aprobado.</p>	<p>Coordinación de Convivencia</p> <p>Dirección General</p> <p>Consejo Directivo</p>
2	Socialización e inducción sobre lineamientos convivenciales y Manual de convivencia.	<p>El Coordinador de Convivencia en la primera semana de inducción y programación del año lectivo con maestros articula y dirige la capacitación e inducción de los lineamientos convivenciales y manual de convivencia aprobado.</p> <p>Posteriormente en la primera semana académica con estudiantes los maestros instructores ya inducidos proceden a realizar el encuadre anual de convivencia escolar, presentación y socialización del mismo con estudiantes en el proceso de dirección de grupo.</p>	<p>Coordinador de Convivencia</p> <p>Maestros instructores</p>

		En la misma semana en primera asamblea general de padres de familia convocada el Coordinador de convivencia presenta de manera formal la socialización del Manual de Convivencia para el año lectivo, de la misma manera los profundizan los maestros directores de grupo en reunión de padres continuada en la misma fecha. Registro de lo anterior se muestra en actas de reuniones y asambleas.	
3	Asignación de Direcciones de Grupo, de Núcleo, Proyectos y comités, asignación de turnos de Convivencia y disciplina.	El coordinador de convivencia en concordancia con los conceptos académicos y teniendo en cuenta los perfiles pedagógicos, actitudinales y de disponibilidad de carga de los maestros instructores asigna las diferentes funciones y responsabilidades entre los mismos para que orienten y dirijan de acuerdo a su asignación los diferentes aspectos de la convivencia escolar en los tiempos asignados que para el caso turnos de convivencia y disciplina es de forma mensual. Los maestros reciben las diferentes funciones en documentos y circulares remitidas o en reunión.	Coordinación de Convivencia Coordinación Académica
4	Labor pedagógica didáctica de prevención de mala convivencia escolar y conflictos escolar.	Desde la Dirección General, la Coordinación de convivencia y Académica, junto con el equipo de maestros se implementan talleres de socialización y prevención en problemáticas escolares profundizando en los principios familiares, institucionales y sociales en todos los campos y áreas del conocimiento. Esta Guía de talleres se dirige y orienta desde los diferentes proyectos transversales de acuerdo a los diferentes diagnósticos realizados y se registra en el formato de Dirección de grupo; es potestad de cada director de curso cumplir con la guía de acuerdo a la necesidad actitudinal que tenga el curso	Dirección General Coordinación de Convivencia Coordinación Académica Maestros Instructores
5	Control y registro de asistencia y puntualidad de Maestros instructores.	El Coordinador de Convivencia registra diariamente a través sistema digital de identificación personal la asistencia y puntualidad de cada uno de los maestros instructores, realiza el proceso en caso de impuntualidad o inasistencia, registrando los motivos o recibiendo formalmente las excusas, al igual que recepciona y tramita los permisos a que haya lugar; registrado en formato de control de excusas y ausencias de maestros.	Coordinación de Convivencia
6	Control y registro de asistencia y puntualidad de estudiantes.	El coordinador de Convivencia previa entrega de formatos y registros de asistencia, inasistencia e impuntualidad acompaña y verifica diariamente el	Coordinación de Convivencia

		<p>proceso realizado principalmente por maestros en turno de disciplina mensual y directores de grupo en el primer momento de la jornada de recepción de estudiantes en actividad de dirección de grupo destinada para tal propósito.</p> <p>NOTA: En la semanas de Demostración y superación únicamente se hace el registro de inasistencia en el formato de asistencia diaria de estudiantes y maestros</p>	<p>Directores de Grupo</p> <p>Maestros Instructores</p>
7	Seguimiento y procedimiento en caso de inasistencia e impuntualidad	<p>Los maestros instructores en caso de detectar inasistencias de estudiantes reportan el caso por medio del sistema web a Coordinación de convivencia a primera hora de cada jornada el listado de inasistentes, una vez allí se procede a registrar en el formato de control telefónico de inasistencia y realiza las llamadas a los acudientes verificando el motivo de inasistencia, es preciso señalar que las llamadas que no se realizan dependen de la hora y circunstancias de llegada del estudiante, posteriormente se reciben en la fecha o siguiente las excusa remitidas por EPS, padres de familia u otros particulares, las cuales se revisan, aprueban y sellan por el Coordinador de Convivencia para ser presentadas a los maestros por parte del estudiante.</p> <p>Para el caso de impuntualidad en estudiantes se aplica el instructivo plasmado en el Manual de Convivencia contenido como anexo del artículo 59, página 25. El registro de lo anterior se lleva en formato de convivencias diaria escolar y procesos convivenciales.</p>	<p>Coordinación de Convivencia</p> <p>Directores de Grupo</p> <p>Maestros Instructores</p>
8	Proceso, seguimiento y resolución de conflictos escolares.	<p>El Coordinador de convivencia y académico organiza y asigna los delegados y funciones para el proyecto de resolución de conflictos.</p> <p>Los delegados del proyecto transversal de resolución de conflictos y democracia presentan el proyecto al inicio del año lectivo.</p> <p>En caso de presentarse un posible caso de conflicto escolar los delegados junto con el coordinador de convivencia verifican, aprueban o desaprueban la situación como conflicto escolar.</p> <p>De ser positivo se aplica el instructivo plasmado en el Manual de Convivencia contenido como anexo a los artículos 51, 52 y 53, páginas 20 y 21. Se registra lo</p>	<p>Coordinación Convivencial</p> <p>Jefes De Proyecto Transversal</p> <p>Coordinación Académica</p> <p>Maestros Instructores</p>

		anterior en actas de sesión.	Consejo Estudiantil
9	Registro, control y seguimiento de Convivencia Diaria Escolar.	Los maestros instructores tanto de turno de disciplina y convivencia mensual como lo directores de grupo realizan el registro en formato de convivencia diaria escolar sobre los diferentes aspectos en los que puede fallar un estudiante relacionados directamente el articulado del manual de convivencia, posteriormente realizan el proceso de retroalimentación a estudiantes, citaciones a padres de familia, llamados de atención y remisión a la coordinación de convivencia según sea el caso de acumulación de fallas o gravedad de las mismas, a partir de los registros, control y seguimiento se presenta informe a Coordinación de Convivencia al cierre de cada mes como balance para el siguiente.	Coordinación de Convivencia Directores de Grupo Maestros Instructores
10	Atención, proceso y procedimiento para casos de baja convivencia social escolar e indisciplina.	El Coordinador de Convivencia como primera instancia de resolución convivencial y disciplinaria de la institución centraliza los procesos previo cumplimiento del conducto regular y debido proceso con cada caso. Conociendo, acompañando, recibiendo, atendiendo, informando y remitiendo los diferentes casos según el procedimiento. Para darle desarrollo y cumplimiento a lo anterior se debe seguir las matrices plasmadas en el Manual de Convivencia, capítulo IV, numeral 6, artículos 54 al 63 (faltas, procedimiento, conducto regular, correctivos, seguimiento y orientación correctiva. Se observan dichos procesos en actas de sesión, formato de atención y formatos de sanciones y correctivos.	Rectoría Dirección General Coordinación de convivencia Coordinación Académica Directores de Núcleo Directores De Curso Maestros Instructores Orientación Escolar
11	Atención a padres de familia, estudiantes, maestros y particulares.	En el despacho de Coordinación de Convivencia se realiza el protocolo de atención de acuerdo a solicitud de citas, llamamientos y citaciones hechas por el despacho, remisiones hechas por otras instancias, atención directa o espontanea y requerimientos especiales y asistencia a otros despacho, para los diferentes casos se registra la atención a cada usuario en el formato de atención, colocando fecha, hora, motivo de atención, nombre y firma del atendido y observaciones, además de haber dado contestación,	Coordinación de convivencia Maestros Instructores

		solución vía o remisión según sea el caso y a conformidad del usuario. De la misma manera lo deben realizar los maestros instructores con los usuarios que a ellos corresponda.	
12	Formación y retroalimentación convivencial con maestros instructores	La Coordinación de Convivencia y Académica en su cronograma de capacitaciones y jornadas pedagógicas establece sesiones para retroalimentación y formación en temas de reforzamiento de la Convivencia Escolar. De la misma manera se realizan citas y reuniones particulares con maestros para cualificar sus procesos convivenciales para con los estudiantes, dejando constancia en actas de sesión o registro de atención.	<p>Coordinación de convivencia</p> <p>Coordinación Académica</p>
13	Observación, acompañamiento y asesoría diaria de procesos convivenciales.	El Coordinador de Convivencia realiza acompañamiento continuo en aulas, descansos, salidas, y actividades especiales sobre el comportamiento y convivencia de estudiantes, rendimiento y capacidad operativa convivencial de los maestros instructores, interviniendo y asesorando casos en tiempo real de tal forma que la sana convivencia marche cumpliendo los propósitos propuestos en el proceso convivencial actitudinal. Se deja constancia en hoja de vida de estudiantes, de manera verbal o en formato de atención.	Coordinación de Convivencia
14	Acompañamiento a la Directiva y administración institucional	El Coordinador de convivencia realiza acompañamiento operativo y direccional, análisis, evaluación y propuestas sobre los diferentes procesos instancias y entes institucionales; en los proyectos, actividades y requerimientos hechos por la directiva o administración institucional registrándolo en los proyectos, documentos elaborados o actas de sesión.	Coordinación de Convivencia
15	Entrega de informes, resultados, y planes de mejoramiento convivencial a la Alta Directiva	El Coordinador de Convivencia en constante comunicación verbal, virtual y escrita retroalimenta e informa los procesos y procedimientos llevados a cabo por su despacho, recibiendo las solicitudes y sugerencias convirtiéndolas en operaciones constantes positivas o de mejoramiento del PROCESO CONVIVENCIAL ACTITUDINAL.	Coordinador de Convivencia

6. REGISTROS

No	Titulo	Responsable
----	--------	-------------

1	PCA F01 CONTROL DIARIO DE ASISTENCIA	Coordinador de Convivencia
2	PCA F02 CONTROL DIARIO DE CONVIVENCIA ESCOLAR	Coordinador de Convivencia
3	PCA F03 CONTROL TELEFÓNICO DIARIO DE INASISTENCIA ESCOLAR	Coordinador de Convivencia
4	PCA F04 PLANILLAS DE ASISTENCIA POR CLASE	Coordinador de Convivencia
5	PCA F05 PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE CURSO BÁSICA	Coordinador de Convivencia
6	PCA F06 PLANEACIÓN DIRECCIÓN DE CURSO MEDIA	Coordinador de Convivencia
7	PCA F07 HOJA DE VIDA ESCOLAR	Coordinador de Convivencia
8	PCA F08 COMPROMISO ACTITUDINAL	Coordinador de Convivencia
9	PCA F09 COMPROMISO CONVIVENCIAL	Coordinador de Convivencia
10	PCA F10 SANCIÓN SUSPENSIÓN INTERNA	Coordinador de Convivencia
11	PCA F11 SANCIÓN SUSPENSIÓN DE TRES DÍAS	Coordinador de Convivencia
12	PCA F12 SANCIÓN SUSPENSIÓN DE CINCO DÍAS	Coordinador de Convivencia
13	PCA F13 ADAPTACIÓN CONVIVENCIAL	Coordinador de Convivencia
14	PCA F14 PLANILLA DE ASISTENCIA PADRES DE FAMILIA	Coordinador de Convivencia
15	PCA F15 REGISTRO FÍSICO DE ASISTENCIA MAESTROS	Coordinador de Convivencia
16	PCA F16 CONTROL EXCUSAS Y AUSENCIAS MAESTROS F16	Coordinador de Convivencia

7. DOCUMENTOS CON LOS QUE SE RELACIONA INTERNOS

TITULO
PGG D01 NORMA FUNDAMENTAL
PCA D01 CARACTERIZACIÓN PROCESO CONVIVENCIAL ACTITUDINAL
PCA D02 MANUAL DE CONV. 2013
PCA D03 PLAN DE AULA ANUAL
PCA IN01 INSTRUCTIVO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
PCA IN02 INSTRUCTIVO PARA CONTROL DE RETARDOS EN ESTUDIANTES

EXTERNOS

TITULO	RESPONSABLE	LUGAR ARCHIVO	PERIODICIDAD DE VALIDACIÓN
Norma Técnica ISO 9001	Dirección General	Copia en todos los puntos de servicio	Actualización
Ley 115 General De Educación	Dirección General	Copia en todos los puntos de servicio	Modificación
C.P. Colombiana	Coordinación de Convivencia	Escritorio oficina de coordinación	Enmienda
Ley 1098 de Infancia y Adolescencia	Coordinación de Convivencia	Escritorio oficina de coordinación	Derogación o Modificación
Acuerdo 04 de 2000	Coordinación de Convivencia	Escritorio oficina de coordinación	Derogación o Modificación
Resolución 1740	Coordinación de Convivencia	Escritorio oficina de coordinación	Derogación o Modificación
Ley 1620de Convivencia Escolar 2013	Coordinación de Convivencia	Escritorio oficina de coordinación	Derogación o Modificación
Decreto reglamentario 1965 de 2013	Coordinación de Convivencia	Escritorio oficina de coordinación	Derogación o Modificación

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1		_____ Dirección General	06-04-2013

Anexo 21.
Procedimiento Pedagógico Didáctico



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
PROCEDIMIENTO PEDAGÓGICO DIDÁCTICO

Fecha Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General Código: PPD PR01

1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO	Implementar eficientemente las estrategias didácticas y metodológicas, garantizando el aprendizaje y la educación de su talento
2. ALCANCE DEL PROCESO	Este proceso inicia con la ejecución de las secuencias didácticas y finaliza con los resultados que evidencian los desempeños académicos por parte de los estudiantes
3. RESPONSABLE DEL PROCESO	Coordinación Académica

4. DEFINICIONES Y VOCABULARIO

Maestros – Instructores: Son docentes que tiene la capacidad de concentrarse en lo que el aprehendiente hace o dice, al poseer un conocimiento profundo de la materia de estudio, pueden ver y reconocer los esfuerzos torpes, vacilantes e inarticulados del estudiante que trata de alcanzar la maestría para enviar las señales adecuadas y que los circuitos se activen una y otra vez hacia la meta correcta; lo caracterizan cuatro habilidades, La Matriz, Capacidad de Percepción, El Reflejo GPS, Honestidad Teatral.

Aprehendentes: se refiere a quienes se dedican a la aprehensión del conocimiento en un proceso de enseñanza- aprehendizaje, es decir quienes **construyen el conocimiento, actúan competentemente a partir de este saber con ciertas actitudes y en un contexto determinado y lo sintetizan para su vida en procesos de meta cognición y meta transferencia.**

Sesión: Grupo de clases que se utilizan para el alcance de un propósito, tiempo establecido para el desarrollo de una secuencia didáctica.

Secuencias Didácticas: Es la ruta que se diseña y ejecuta un maestro instructor para que los estudiantes alcancen el propósito de una sesión, está conformada por ocho fases, Motivación, Encuadre, Enunciación, Modelación, Simulación, Ejercitación, Demostración, Cierre y Síntesis.

Motivación: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito vincular al estudiante al aprendizaje a través de un actividad de reto.

Encuadre: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito enunciar las normas y acciones reparadoras de una sesión, enmarcando las actitudes de los estudiantes.

Enunciación: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito explicar, ejemplificar las enseñanzas de la sesión y verificar su apropiación.

Modelación: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito demostrar al estudiante el procedimiento para el alcance de una competencia

Simulación: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito que el estudiante evidencie los aciertos y desaciertos en la práctica del propósito.

Ejercitación: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito cualificar la habilidad del estudiante a través de la práctica intensa.

Demostración: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito que el estudiante demuestra la aprehensión de la habilidad.

Síntesis y Cierre: Fase de la secuencia didáctica que tiene como propósito retroalimentar los desempeños de los estudiantes además de garantizar la meta afectividad y meta transferencia de lo aprehendido.

ACES: Actividades de esfuerzo y superación que busca que a través de acciones de retroalimentación los aprehendidos superen sus dificultades académicas.

Superación: Demostración que se realiza al final de cada trimestre o de manera extraordinaria en caso de requerirse con el fin de que un aprehendido supere sus dificultades con respecto al propósito trimestral de un área y de este modo modifique sus desempeños académicos

Propósito: Es el desempeño que los aprehendidos deben alcanzar a través de todo proceso de enseñanza- aprehendizaje; es la primera pregunta que debe resolver el diseño de un acto educativo desde pedagogía Conceptual.

5. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Control y Seguimiento de uso de formatos	La Coordinación Académica diseña e implementa los diferentes formatos que se requieren para organizar, controlar y evidenciar el que hacer académico institucional, imprime y entrega al equipo de maestros instructores orientando su uso, además de hacer verificaciones de control sobre los registros a través de revisiones aleatorias, entregas parciales y entregas de notas a Coordinaciones generales.	Coordinación Académica
2	Control de ejecución de las secuencias didácticas en concordancia con la planeación	Cada Maestro Instructor evidencia la fecha de finalización de las secuencias didácticas en concordancia con la planeación académica del área en el formato " <i>CONTROL DE SECUENCIA DIDÁCTICA</i> ", en caso de existir alguna extensión de tiempos, el maestro registra la nueva fecha y la causa de esta modificación como observación, de este modo la Coordinación Académica controla la ejecución de las secuencias didácticas.	Coordinación Académica Maestros Instructores
3	Observación de clase	La Dirección General y Coordinación Académica observan las clase de los maestros instructores, registrando los aciertos y desaciertos que se evidencian en la aplicación la secuencia didáctica de acuerdo a la fase ejecución y evalúan las competencias de instrucción y conducción para retroalimentar los mismos con el fin de cualificar el que hacer docente; todo lo anterior se registra en el " <i>FORMATO DE REVISIÓN DE SESIÓN</i> "	Dirección General Coordinación Académica
4	Seguimiento y evaluación de los proyectos transversales	Posterior a la aprobación cada líder del proyecto socializa al equipo de maestros instructores los propósitos del proyecto, la didáctica y el cronograma para poder continuidad a la ejecución de las diferentes actividades planeadas por el proyecto de forma transversal y vinculando a toda la	Coordinación Académica Coordinación Convivencial Jefes De Proyecto

		comunidad educativa; las Coordinaciones hacen acompañamiento continuo al desarrollo del proyecto retroalimentando y evaluando la ejecución de dichas actividades	Transversal Maestros Instructores
5	Seguimiento de los desempeños de los estudiantes a través de los informes de notas parciales y finales	Los Maestros instructores registran los desempeños de los estudiantes en la plataforma virtual a la cual tiene acceso continuo los aprehendientes y sus acudientes para realizar seguimiento del proceso académico; sumado a lo anterior mensualmente la Coordinación Académica establece semáforos de notas que evidencian el estado del estudiante en la página virtual y que permiten la obtención de un informe el cual es socializado a los acudientes en la agenda del estudiante, a partir de estos informes los maestros de área, los directores de curso, los coordinadores de núcleo y la Coordinación Académica realiza intervención de los casos con mayor dificultad por medio de citas e implementación de estrategias pedagógicas	Coordinación Académica Coordinadores De Núcleo Directores De Curso Maestros Instructores
6	Implementación de ACES	Al finalizar cada trimestre académico se implementa una semana de actividades complementarias de esfuerzo y superación en cada área con el fin de que el estudiante comprenda sus dificultades, operacionalice sus habilidades y modele sus actitudes, al finalizar esta semana cada estudiante que reporte áreas perdidas al final del periodo tendrá la posibilidad de presentar una demostración de superación en máximo dos áreas, la aprobación de estas pruebas se considera la superación de dificultades y la aprobación de las áreas para el estado académico del estudiante. Sumado a lo anterior desde el grado primero hasta quinto se realiza un proceso de refuerzo todo el año académico durante dos horas en jornada extracurricular con el fin de que los aprendientes disminuyan sus dificultades, esta estrategia también se implementa en grados superiores por periodos de tiempo más cortos en caso de considerarse necesario.	Coordinación Académica Maestros Instructores
7	Entrega de Boletín de calificaciones	Al finalizar el trimestre cada aprendiente registra en cada área que conforma su plan de estudios notas de proceso y de demostración final en sistema y físico; estas son reportadas en el sistema virtual para generar los desempeños finales de cada área; posterior a esta etapa se implementa el proceso de superación que genera nuevos desempeños para quienes satisfactoriamente logran el propósito de estas actividades; estos desempeños son registrados en los reportes de periodo por área para generar los boletines de calificación de cada estudiante y en asamblea general o reunión particular estos sean entregados a sus acudientes.	Coordinación Académica Secretaria Académica Jefe plataforma Virtual Maestros Instructores
8	Seguimiento pruebas estandarizadas SABER 11°, 9°, 5° y 3°	La coordinación académica articula las estrategias necesarias para garantizar la ejecución de las pruebas estandarizadas a los estudiantes matriculados en los grados 3°, 5°, 9° y 11°; posterior a este proceso espera la entrega de los resultados, para realizar un análisis que permita la toma de decisiones didácticas y posibles curriculares para el año siguiente, con el fin de cualificar los procesos para	Coordinación Académica

	mejores desempeños en estas pruebas.	
--	--------------------------------------	--

6. REGISTROS

No	Título	Responsable
1	PPD F01 BOLETÍN DE CALIFICACIONES	Coordinación Académica, Jefes de Área, Maestros Instructores
2	PPD F02 PLANILLA DE NOTAS	Coordinación Académica, Maestros Instructores
3	PPD F03 REVISIÓN DE SESIÓN DE CLASE	Coordinación Académica, Maestros Instructores
4	PPD F04 CRONOGRAMA DE REVISIÓN DE SESIÓN	Coordinación Académica
5	PPD F05 GUÍAS Y TALLERES	Coordinación Académica
6	PPD F06 CONTROL SECUENCIA DIDÁCTICA	Coordinación Académica
7	PPD F07 ESTRATEGIAS PEDAGÓGICAS	Coordinación Académica, Proyecto Optimización del potencial de aprendizaje
8	PPD F09 INFORMES DE PERIODO	Coordinación Académica, Jefes de Área

7. DOCUMENTOS CON LOS QUE SE RELACIONA INTERNOS

TÍTULO
PGG D01 NORMA FUNDAMENTAL
PPD D01 CARACTERIZACIÓN PROCESO PEDAGÓGICO DIDÁCTICO

EXTERNOS

TÍTULO	RESPONSABLE	LUGAR ARCHIVO	PERIODICIDAD DE VALIDACIÓN
Norma Técnica ISO 9001	Dirección General	Copia en todos los puntos de servicio	Actualización

8. CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	CN/A Versión Inicial	<hr/> Dirección General	15-03-2013

Anexo 22.
Procedimiento de Compras



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Fecha Actualización: 15-07-2013. Versión 1. Aprobó Director General Cód: PA PR01

1. PROPÓSITO DEL PROCESO	Asegurar que los productos y servicios que el servicio educativo cumplen con los requisitos de compra e implementar, evaluar y reevaluar a los proveedores de los productos y servicios.
2. ALCANCE DEL PROCESO	Inicia con la necesidad de compra de servicios que afecten la calidad del servicio prestado y finaliza con la compra de los productos y servicios.
3. RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección Administrativa

4. DEFINICIONES Y VOCABULARIO:

Proveedor: Es toda organización o persona que proporciona un producto o servicio.

5. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Definir requerimientos de compras	De acuerdo a las características del servicio educativo prestado por el colegio, las compras de bienes y servicios corresponden a: implementos de aseo, papelería, pupitres, mantenimiento locativo y equipos de computo, servicios de fumigación, servicio de monitoreo de instalaciones, recarga de extintores, Software de notas y contable, servicio de transporte escolar, contratación de formación para el personal de la institución, solicitando el diligenciamiento del formato de requerimiento de compras para su respectiva aprobación por parte de la dirección administrativa	Dirección Administrativa
2	Definir selección y listado de proveedores	Establecer el proveedor con quien realizará la compra, haciendo la selección con el Formato de selección, evaluación y reevaluación de proveedores. En este formato se definen los requisitos y criterios de selección y evaluación para los proveedores. Una vez se aprueben los proveedores ingresan al listado de proveedores.	Dirección Administrativa
3	Puntajes de selección	Los proveedores seleccionados deberán tener un puntaje mínimo de 7 puntos en la evaluación de selección para poder ingresar como proveedor de servicios o productos. NOTA 1: Para los proveedores antiguos se les exonera la selección ya que se viene trabajando desde antes de SGC. NOTA 2: Para la selección proveedores para prestación de servicios se solicita la hoja de vida con sus respectivos	Dirección Administrativa

		soportes de educación y experiencia. (profesores, servicios generales, mantenimiento etc, cuando se requiera)	
4	Realizar compras	De acuerdo a los requerimientos solicitados y aprobados, se contacta a los proveedores a los cuales se les pide la cotización telefónica o escrita, con el fin de generar la orden de compra en el cual se indica la descripción, cantidad, valor unitario y valor total, tiempo de entrega.	Dirección Administrativa
5	Verificación del producto comprado	Una vez recibida la mercancía y/o servicio se verifica el contenido y la calidad de la mercancía y/o servicio, si hay alguna inconsistencia reportar al proveedor en el formato de reclamo a proveedores.	Dirección Administrativa
6	Evaluación y reevaluación de proveedores	Luego de realizar las compras se procede a evaluar y reevaluar el comportamiento de los proveedores en el formato de selección, evaluación y reevaluación de proveedores en cuanto a cumplimiento de especificaciones del servicio o productos. Esta actividad se realiza semestralmente y de acuerdo al resultado de la evaluación se desarrollan planes de acción para el mejoramiento en compras futuras, ratificando al proveedor o reemplazándolo.	Dirección Administrativa
7	Puntajes de reevaluación	Si el proveedor obtiene un puntaje mayor o igual a 7 a 12 puntos continua como proveedor del colegio. Si el proveedor obtiene un puntaje menor a 6 puntos se debe coordinar con él para tomar acciones de mejora.	Dirección Administrativa
8	Control a proveedores	Realizar visita a aquellos proveedores que afectan directamente la calidad del servicio educativo de acuerdo a los productos o servicios comprados por la institución (cuando se requiera), se programan auditorias y se realizan las respectivas visitas dejando evidencia en la guía de auditorías a proveedores, evidenciando cualquier actividad de mejora que haya que realizar.	Dirección Administrativa

6. REGISTROS

No	Título	Responsable
1	PA F01 SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Dirección Administrativa

7. DOCUMENTOS CON LOS QUE SE RELACIONA: INTERNOS

TITULO
PGG D01 NORMA FUNDAMENTAL

PA D01 CARACTERIZACIÓN PROCESO ADMINISTRATIVO

EXTERNOS

TITULO	RESPONSABLE	LUGAR ARCHIVO	PERIODICIDAD DE VALIDACIÓN
Normas de calidad ISO 9001-2008	Director Administrativo		Actualización

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	_____ Dirección General	15-03-2013

Anexo 23.

Cronograma de Mantenimiento Preventivo



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENR		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN		JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC		
		1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
MANTENIMIENTO DE PLANTA FISICA	DIR. ADMINISTRATIVA	1	2									1	2	1	2										1	2
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO	DIR. ADMINISTRATIVA, ADMINISTRADOR DE SISTEMAS	1	2									1	2												1	2
LAVADO DE TANQUES	DIR. ADMINISTRATIVA, AUXILIAR ADMINISTRATIVO							1	2											1	2					
FUMIGACIÓN	DIR. ADMINISTRATIVA, AUXILIAR ADMINISTRATIVO							1	2											1	2					
RECARGA DE EXTINTORES	DIR. ADMINISTRATIVA, AUXILIAR ADMINISTRATIVO							1	2																	
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD	DIR. ADMINISTRATIVA, AUXILIAR ADMINISTRATIVO							1	2																	

1. Programado:		2 Ejecutado:	
----------------	--	--------------	--

Anexo 24.

Procedimiento de Admisiones



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
PROCEDIMIENTO DE ADMISIONES

Fecha Actualización: 15-07-2013. Versión 1. Aprobó Director General Cód: PA PR02

1. PROPÓSITO DEL PROCESO	Describir y definir las actividades anuales, etapas y responsables del proceso de admisiones del Centro Educativo Lombardía, para la inscripción, admisión y matrícula periódica de estudiantes nuevos y antiguos.
2. ALCANCE DEL PROCESO	Desde la proyección y demanda de cupos, la adquisición y diligenciamiento del formulario de inscripción hasta la legalización, firma y registro de la matrícula.
3. RESPONSABLE DEL PROCESO	Dirección Administrativa

4. DEFINICIONES Y VOCABULARIO:

ADMISIÓN DE ESTUDIANTES: Acción de recibir estudiantes nuevos para su proceso de aprendizaje.

ADMITIDOS: Aspirantes y familias aceptadas por el colegio para ingresar los cuales cumplen con las políticas institucionales

ASPIRANTE: Niños, niñas o jóvenes interesados en ingresar a la Institución, quien realiza el proceso de admisiones del Colegio.

DOCUMENTOS: Información plasmada materialmente sobre diferentes soportes, que puede ser utilizada como prueba de consulta para su estudio y veracidad.

ENTREVISTA: Mantener una conversación, con una o varias personas, acerca de temas diversos de interés, para informar al interesado de sus respuestas.

EXAMEN DE ADMISIÓN: Prueba a que se le aplica a un estudiante para conocer sus capacidades y competencias.

FAMILIA INTERESADA: Padres y aspirantes interesados en conocer el Colegio y pertenecer a la comunidad educativa Lombardista

FAMILIA NUEVA: Padres y aspirantes interesados que no tienen vínculo directo con el Colegio como familia Lombardista.

FAMILIA ANTIGUA Y REINTEGROS: Padres y aspirantes interesados que tienen vínculo con el Colegio por ser familia Lombardistas con hijo(s) estudiando.

INSCRIPCIÓN: Proceso que realiza una persona para el ingreso a un lugar.

MATRICULA: Inscripción en algún registro de una persona con el número que se le atribuye para su identificación donde aparece en una lista oficial para un fin determinado.

NO ADMITIDOS: Aspirantes y familias no aceptadas por el colegio; los cuales no cumplen con las políticas institucionales.

PROSPECTO: Folleto en el que se da a conocer un servicio.

5. DESCRIPCIÓN Y ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Análisis estadístico de proyección y demanda de	Teniendo en cuenta el acta final de consejo de maestros-instructores, se realiza	Dirección

	cupos.	un balance de disponibilidad y asignación de cupos para cada grado.	Administrativa
2	Reunión del comité Directivo.	<ol style="list-style-type: none"> 3. El comité directivo se reúne en la última semana del mes de Julio para acordar fechas de inscripción, admisión y matrícula. 4. Se establece la documentación exigida para cada procedimiento y el costo del formulario de inscripción. 5. Teniendo en cuenta estos datos se diseña el prospecto para el siguiente año escolar. 6. Se hacen los ajustes necesarios al prospecto vigente, se aprueba y se envía a multicopiar para la distribución a los usuarios. 	Comité Directivo
3	Cronograma de matriculas.	Se procede según el cronograma establecido por el comité directivo al proceso de matrícula de estudiantes nuevos y antiguos.	Dirección Administrativa Secretaria Académica
4	Ajustes formularios de ingreso y continuidad	Se analiza y ajustan el formulario para ingreso y formato de continuidad de estudiantes en la Institución.	Dirección Administrativa
5	Divulgación del proceso de admisión y matrícula.	<p>Se elabora un plan de divulgación a padres de familia, estudiantes y comunidad en general, teniendo en cuenta mecanismos como publicación en la pagina web, volantes, pancartas, carteleras informativas, circulares y comunicados, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora cartelera informativa con cronograma establecido para el inicio de inscripciones, admisiones y matriculas publicada en cada sede. 2. Entrega de prospectos que contienen los requisitos necesarios para el proceso de matrícula. 3. Reunión con padres de familia para actualización de datos y diligenciamiento del formato de continuidad de estudiantes antiguos para la separación de cupos. Para llevar el control de la información entregada se registra en las listas por cursos y estas son devueltas a la secretaria académica. 4. Enviar circular a Padres de Familia de estudiantes antiguos con información de costos educativos aprobados y entrega de paz y salvo para firmar por las distintas dependencias 5. Delegar la persona responsable para adecuar y publicar la pancarta de información de divulgación para inscripciones, admisiones y matriculas de estudiantes nuevos. 6. Informar a la comunidad a través de circulares, página web, volantes, etc., del proceso de inscripciones y matrículas. 7. Informar por ventanilla fechas de inscripción, documentos exigidos, costo de formulario y hacer entrega del prospecto. 	Dirección Administrativa, Dirección General, Secretaria Académica, Auxiliar Administrativo,
6	Proceso de Registro de matricula alumnos antiguos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El equipo de Admisiones y Matriculas entrega Instructivo Proceso de Matrícula a las secretarías y personas encargadas del proceso de matriculas. 2. Realiza matrícula de estudiantes antiguos en la fecha establecida y con los requisitos establecidos. (Boletín de notas, paz y salvo, recibo de servicio publico, y recibo de pago, documento de identidad si ha cambiado) 3. Los estudiantes que no se matriculan en la fecha, continúan el proceso por Secretaría previa autorización verbal de la Dirección. 	Dirección Administrativa Secretaria Académica
7	Inscripción y proceso de admisión de estudiantes nuevos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vender el formulario de inscripción a los aspirantes nuevos. 2. Asignación de entrevista y evaluación de conocimientos desde el grado primero, los aspirantes de los grados de prejardín, jardín y transición solo deben presentar entrevista de admisión. 3. Listado de estudiantes admitidos que será publicada en la pagina web de la institución 4. Entrega de Orden de matrícula, la cual especifica la fecha, los documentos que se deben anexar y los valores que se deben cancelar antes de la firma 	Secretaria Académica Orientación escolar

		de la matrícula y Lineamientos y Pactos de Convivencia	
8	Matricula de estudiantes nuevos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se citan en la fecha indicada, los padres de familia y/o acudiente y estudiante, presentar los documentos solicitados en su totalidad y hacer los pagos correspondientes a los costos por servicios educativos. 2. Para iniciar el proceso de matrículas se asigna en la base de datos del sistema el código correspondiente a cada aspirante y se crea en el sistema contable para la emisión de la factura de venta y posterior pago. 3. Se ingresa a la base de datos en el código correspondiente la información suministrada en el formulario de inscripción, generando la hoja de registro de matrícula; se imprime original y se le entrega al Padre de Familia. 4. El padre de familia verifica que los datos registrados en la hoja de matricula estén correctos para ser legalizada con las respectivas firmas, padre de familia y/o acudiente y estudiante. 5. El padre de familia y/o acudiente y estudiante deben leer, aceptar y firmar los Lineamientos y Pactos de Convivencia de la institución que se encuentran en el adverso de la hoja de matrícula. 6. El registro se entrega en secretaria para su archivo. 7. Se suministra información sobre fechas de ingreso, listas de útiles y uniformes. 	Secretaria Académica y Administrativa
9	Revisión y archivo Documentación Alumnos nuevos y antiguos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir y verifica documentación requerida por el Colegio en un sobre de acetato oficio con los documentos solicitados en la orden de matricula. 2. Designar lugar de archivo en la oficina de secretaria de acuerdo al grado al cual se va a matricular. <p>Nota: En la carpeta individual del estudiante se archivara el formulario de inscripción junto con los exámenes de admisión que se le hayan practicado</p>	Secretaría Académica y Administrativa
10	Solicitud de certificados y constancias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Legalizada la matricula cuando el usuario lo requiera se emite certificados y constancias en el horario establecido por la dirección. 2. Controlar la entrega de los certificados y constancias en los tiempos establecidos por la institución en el Formato Control de entrega certificados y constancias 	Secretaría Académica y Administrativa Dirección Administrativa

6. REGISTROS

No	Título	Responsable
1	Factura de Venta	Secretaria administrativa
2	Recibo de Pago	Secretaria administrativa
3	Hoja de matrícula	Secretaria académica
4	Lineamientos y Lineamientos y Pactos de Convivencia	Secretaria académica
5	Lista de útiles	Secretaria académica
6	Sobre de acetato oficio con documentación requerida	Secretaria académica
7	Registro de entrega de documentos	Secretaria académica
8	Inscripción de estudiantes nuevos	Secretaria académica

**7. DOCUMENTOS CON LOS QUE SE RELACIONA:
INTERNOS**

TITULO
Norma fundamental
Instructivo Proceso de Matricula

EXTERNOS

TITULO	RESPONSABLE	LUGAR ARCHIVO	PERIODICIDAD DE VALIDACIÓN
Normas de calidad ISO 9001-2008	Director Administrativo		Actualización

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	N/A Versión Inicial	_____ Dirección General	15-03-2013

Anexo 25.
Encuesta de Satisfacción



CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA
Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Fecha de Actualización: 15-03-2013. Versión 1. Aprobó Director General Código: SGC F03

1: Ayúdenos a mejorar

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro servicio.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por Centro Educativo Lombardía

Esta encuesta dura aproximadamente 5 minutos.

*1. ¿Hace cuánto tiempo hace parte del Centro Educativo Lombardía?

- Menos de un mes
- Entre uno y seis meses
- Entre seis meses y un año
- Entre uno y tres años
- Más de tres años
- Otro (Por favor especifique)

*2. ¿Con qué frecuencia utiliza la página web de la institución?

- Una o más veces a la semana
- Menos de una vez al mes
- Dos o tres veces al mes
- Una vez al mes

2: Satisfacción general

*3. ¿Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio educativo prestado por el Centro Educativo Lombardía?

- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Satisfecho
- Completamente satisfecho

*4. En comparación con otras alternativas de colegios del sector el Centro Educativo Lombardía es ...

- Mucho mejor

- No lo sé
- Algo Mejor
- Algo peor
- Mucho peor
- Más o menos igual
- Otro (Por favor especifique)

3: Intención de uso y recomendación

*5. ¿Matricularía ¿nuevamente a su(s) Hijo(s) en el Centro Educativo Lombardía?

- Puede que sí, puede que no
- Seguro que no
- Probablemente sí
- Seguro que sí
- Probablemente no

*6. ¿Ha recomendado usted el Centro Educativo Lombardía a otras personas?

- Sí
- No

* ¿Recomendaría usted el Centro Educativo Lombardía a otras personas?

- Sí
- Probablemente sí
- No estoy seguro
- Probablemente no
- No

Página 4: Satisfacción atributos

*7. ¿Qué grado de importancia le da usted a los siguientes aspectos a la hora de matricular a su hijo en un colegio]?...
¿Y cuál es su grado de satisfacción en esos mismos aspectos en nuestra institución?

	Grado de importancia al matricular en un colegio:	Satisfacción con nuestro servicio:
Calidad del servicio	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Costos educativos (matricula, pensión, otros)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Proceso de Admisión	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Resultados de Pruebas Saber (ICFES)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Convivencia Escolar	<input type="text"/>	<input type="text"/>
PEI y Modelo Pedagógico	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Servicios Extracurriculares	<input type="text"/>	<input type="text"/>
[INTRODUZCA OTROS ASPECTOS]	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Página 5: Recomendación y sugerencias

*8. ¿Ha tenido usted algún problema en la prestación del servicio educativo en el nuestra institución?

Sí No

* ¿Se resolvieron esos problemas de forma satisfactoria para usted?

Sí, fueron resueltos por la empresa o por sus representantes

Sí, fueron resueltos por alguien de fuera de la empresa

No

No hubo ningún problema

9. ¿Hay alguna cosa que le gustaría decirle a el Centro Educativo Lombardía sobre la prestación del servicio educativo que no le hayamos preguntado en esta encuesta? Si es así, por favor, díganos de que se trata:

Anexo 26.
Informe de Auditoría Interna

	CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales INFORME DE AUDITORIA		
	fecha Actualización:15-03-2013.	Versión. 1	Aprobó: Director General

LUGAR Y FECHA DE LA AUDITORIA:	29 Y 30 DE AGOSTO DE 2013 INSTALACIONES DEL CENTRO EDUCATIVO LOMBARDIA
OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:	
<p>Determinar el estado de implementación y la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad frente a los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 y los establecidos por el colegio, los requisitos de los clientes, requisitos legales, teniendo en cuenta el procedimiento de auditoría interna, procesos críticos y con mayor numero de no conformidades..</p>	
ALCANCE DE LA AUDITORIA:	
<p>La auditoria se realizó a los procesos críticos y con mayor numero de no conformidades en la auditoría interna</p>	
RESPONSABLE (S) DEL/LOS PROCESO (S) AUDITADO (S):	
<p>Coordinadora académica, coordinador de calidad, docentes.</p>	
LIDER DEL EQUIPO AUDITOR:	OTROS MIEMBROS DEL EQUIPO AUDITOR,
Emilio sales	
CRITERIOS DE LA AUDITORIA:	
<p>NTC ISO 9001:2008, Documentos y registros definidos por el colegio, requisitos legales, del cliente,</p>	
HALLAZGOS DE LA AUDITORIA	
ASPECTOS FAVORABLES GENERALES (FORTALEZAS)	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La estructura documental del SGC se ha establecido de forma clara, lo que permite que los procedimientos se ejecuten de forma adecuada por parte de las personas responsables y los colaboradores. 2. SE EVIDENCIA SEGUIMIENTO A LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS EN LA AUDITORIA INTERNA ENCONTRANDO QUE SE TOMARON LAS ACCIONES CORRECTIVAS ELIMINANDO LA CAUSA RAZ DE LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS. 3. LOS PROCESOS QUE SON CRITICOS PARA LA INSTITUCION SE ESTAN CONTROLANDO ADECUADAMENTE CUMPLIENDO CON LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL 	

<p>SISTEMA DE CALIDAD GARANTIZANDO EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL MISMO.</p> <ol style="list-style-type: none"> Se han corregido en su totalidad las no conformidades detectadas en la auditoría interna lo que garantiza el mejoramiento continuo del sistema de calidad. El personal conoce y entiende la política y los objetivos de calidad establecidos en la fase de planificación del SGC. El personal se encuentra comprometido con la calidad de la educación y la prestación del servicio educativo. De igual forma se resalta el conocimiento de la planeación estratégica por parte de los estudiantes lo cual demuestra la gestión realizada por la dirección de calidad.
ASPECTOS DEBILES GENERALES
NO CONFORMIDADES
No se evidencian reportes de no conformidades.

OPORTUNIDADES DE MEJORA
<ol style="list-style-type: none"> Se debe reforzar la identificación y tratamiento de las acciones correctivas y preventivas, de igual forma el servicio no conforme. Se debe reforzar la supervisión por parte del proceso académico hacia el proceso de prestación del servicio. se debe garantizar la planeación de todas las actividades que se realizan en los diferentes procesos.
OTROS ASPECTOS IMPORTANTES

CONCLUSIONES GENERALES DE LA AUDITORIA
<p>Después de haber realizado la evaluación al SGC se puede concluir lo siguiente.</p> <ol style="list-style-type: none"> Es necesario reforzar el control sobre los registros y los documentos. El sistema de calidad se encuentra con una documentación sólida que demuestra la gestión para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, de los clientes, legales y de la institución. El personal se encuentra comprometido con el sistema de calidad demostrado en el cumplimiento de los indicadores de gestión, en el desempeño de los procesos y en el cumplimiento y la satisfacción de los requisitos del cliente (estudiantes y padres de familia).

PREPARÓ (Líder del equipo auditor):	APROBÓ (Coordinador de calidad):
FIRMA:	FIRMA:

Anexo 27.

Informe de Revisión Gerencial

CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA



Carrera 109 B 143 – 15 Segundo Piso - Teléfonos: 690 54 49 / 689 27 66
www.centroedulombardia.com/cms

Formamos Niños, Niñas y Jóvenes Excepcionales
INFORME DE REVISIÓN GERENCIAL

Fecha de Actualización: 13-03-2013. Versión: 1. Aprobó: Director General. Cód. SGC F07

INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

FECHA:	Lunes 16 de Diciembre de 2013	Nº:	02
ASISTENTES:		CARGOS:	
JUAN PABLO SANTIESTEBAN QUINTERO		DIRECTOR GENERAL	
JUAN CARLOS CASTAÑEDA		DIRECTOR CALIDAD	
JAVIER EMILIO PUENTES B		REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	

ASPECTOS A EVALUAR		ASPECTOS A EVALUAR	
POLÍTICA DE CALIDAD	X	CONFORMIDAD DEL PRODUCTO	X
OBJETIVOS DE CALIDAD	X	ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	X
RESULTADOS DE AUDITORIAS	X	CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA DE CALIDAD	X
RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE	X	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA	X
DESEMPEÑO DE PROCESOS	X	ACCIONES DE SEGUIMIENTO A REVISIONES PREVIAS	X

 Director General

 Director de calidad

ANÁLISIS DE RESULTADOS

ASPECTO: POLÍTICA DE CALIDAD :

Posterior a la auditoria de certificación del mes de septiembre y la certificación por parte de Bureau Veritas de nuestro sistema de gestión de calidad, se evidencia en la comunidad educativa en general una actitud de bienestar y satisfacción, facilitando de manera asertiva la fluidez de los procesos y sus diversas actividades, es importante resaltar la comprensión de los padres de familia sobre los alcances que la certificación tiene para la institución suscitando valores y principios de apropiación institucional y satisfacción al logro la interiorización y apropiación del sistema por parte de los funcionarios de la institución se demuestran en el cumplimiento de los indicadores y alcance de las metas que en la mayoría de los procesos superan las expectativas planteadas, por tanto se evidencia la eficiencia y efectividad en el cumplimiento de las acciones planteadas en el anterior informe de revisión gerencial. La alta dirección concluye que la política de calidad actual sigue siendo adecuada al propósito de la institución y se mantendrá vigente hasta nueva decisión de la dirección.

PLAN DE ACCIÓN

RESPONSABLE: DIRECTOR-COORDINADOR DE CALIDAD.

ACCIÓN DE MEJORA: Continuar capacitando y preparando al personal en cuanto a la política de calidad del colegio mediante didácticas que enfatizan en el desarrollo de actividades lúdicas que faciliten la empatía, mejorando el aprendizaje, interpretación y cumplimiento. Esto con el propósito inicial de preparar a la comunidad educativa para la auditoria de seguimiento de la certificación y desarrollar actividades que permitan rastrear y descubrir nuevos elementos que influyan sobre la cualificación de la prestación del servicio por ende el del sistema de gestión de calidad; en este sentido se plantea el diseño e implementación de un campo de entrenamiento para los maestros instructores y los demás funcionarios previo al inicio del año lectivo 2014 y jornadas de divulgación y capacitación a padres de familia en las asambleas generales del mes de febrero de 2014

RECURSOS: Material conceptual, argumental y procedimental (mentefactos) para la estructuración del campo de entrenamiento gestión de recursos en tiempos y lugares para su ejecución, convocatorias a padres, madres y acudientes,

SEGUIMIENTO: se efectuó la auditoria interna del mes de noviembre en conjunto con las actividades de seguimiento y verificación expresadas en cada uno de los procesos del sistema con puntualidad, rigurosidad y exigencia, encontrando que el personal interpreta, conoce, y demuestra metaefectivamente poseer los instrumentos y operaciones mentales derivadas de la política de calidad de la institución, sumado a lo anterior es preciso resaltar que desde su puesto de trabajo y en desarrollo de los procesos en que interactúan, coadyuvan al cumplimiento de la misma.

ASPECTO: OBJETIVOS DE CALIDAD:

Los objetivos de calidad han sido una herramienta valiosa para la institución ya que con los resultados de los indicadores de gestión se demuestra mejora continua del sistema de gestión de calidad del CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA.

El CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA ha establecido 4 objetivos de calidad, a continuación se presenta un breve balance del desempeño de los mismos:

- Construir afectivamente valores y principios de responsabilidad y auto exigencia mediante procesos de apropiación autónoma del aprehendizaje: el total del grupo de los cuatro indicadores obre que evalúan el desempeño de este objetivo, permite observar no solo el alcance de cada meta sino la amplia superación de las mismas, lo anterior se evidencia en el porcentaje de no aprobación del año escolar que para el final del presente año lectivo llego al 4,6%, suponiendo una mejora del 25,4% con referencia a la medición anterior.
- Fomentar progresivamente un campo de alto rendimiento para maestros- instructores a través de sus procesos de selección, capacitación, inducción, retroalimentación y evaluación: Se da cuenta del cumplimiento del proceso pedagógico didáctico, por medio de la herramienta denominada Revisión de sesión de Clase por medio del cual se evalúan en la ejecución las habilidades básicas de los maestros-instructores y nivel de apropiación del modelo pedagógico, la ejecución y cumplimiento de la planeación y la capacidad de encarnar cada uno de los roles establecidos en la secuencia didáctica; Los roles que ejecuta un maestro instructor durante el desarrollo de la secuencia didáctica son determinantes para garantizar un proceso de enseñanza pertinente y cualificado en la vida de los aprehendientes, es por esta razón que la institución redefine el concepto de docente con el propósito de enmarcar las habilidades y condiciones de un maestro-instructor para dar respuesta a su política de calidad y las condiciones de calidad académica que la institución demanda.

El 77 % de los docentes demuestran un desempeño superior o acorde a la meta estipulada por el indicador y objetivo estratégico según la política de calidad El 23% restante evidencia la experticia para la prestación del servicio educativo de acuerdo a misión y visión de la institución pero en algunas acciones realizadas en el aula no cumplen con la minuciosidad y rigurosidad de ejecución El promedio ponderado de desempeño de la totalidad de los maestros instructores demuestra el 81% de comportamiento. La medición del indicador evidencia ocho casos de maestros instructores que requieren de un plan de mejoramiento específico para la cualificación de su quehacer en el aula.

- Gestionar eficientemente los recursos físicos y humanos necesarios para la prestación del servicio educativo manteniendo de manera óptima las condiciones de las instalaciones, locaciones y equipos: Los procesos relacionados a este objetivo dan cuenta de la inclusión de las observaciones del informe de auditoría para certificación como acciones de mejora se da cuenta de la construcción de la base de datos de proveedores y hoja de vida de equipos en el cual se da cuenta del estado, historial de mantenimiento e inventario de los equipos e implementos de la institución, se da cumplimiento a los controles establecidos para la identificación del mantenimiento preventivo y correctivo, la racionalización efectiva y eficaz de los recursos y su uso, de otro lado en el periodo comprendido entre septiembre y noviembre se ha evidenciado la necesidad de renovar las instalaciones sanitarias del edificio de bachillerato, la dirección administrativa adelanta la reserva presupuestal y el diseño del proyecto, estimado a ejecutarse entre los meses de diciembre de 2013 y enero de 2014. Se observa el cumplimiento de la acción de mejora propuesta en el informe de gestión del proceso administrativo del periodo febrero-julio, como se puede evidenciar en el cronograma de capacitaciones entre las cuales se destaca la efectuada el mes de octubre sobre técnicas de relajación y stretching,
- **Fomentar meta-afectivamente el ejercicio y apropiación del sistema de gestión de calidad en la cotidianidad de la comunidad educativa Lombardista:** se puede evidenciar en el informe de auditoría para la certificación se destacan como fortalezas la participación del personal auditado, la estructura y el nivel de detalle de documentación del sistema, el modelo pedagógico interiorizado por la comunidad y el liderazgo del equipo directivo de la institución entre otras, lo cual indica la apropiación meta-afectiva de las actividades, características, condiciones y requisitos del sistema lo cual permite que este se ejecute con fluidez, la disposición de los

formatos, documentos y registros facilitan el quehacer de los maestros-instructores y la introyección de los elementos del sistema, de forma tal que la documentación y los instructivos permiten que en el desarrollo del perfil del cargo cualquier funcionario pueda cumplir eficientemente con los objetivos propuestos por el sistema de gestión de calidad.

PLAN DE ACCIÓN

RESPONSABLE: DIRECTOR-COORDINADOR DE CALIDAD.

ACCIÓN DE MEJORA: desarrollar el campo de entrenamiento para maestros-instructores, antes del inicio del año lectivo 2014.

Aprobar divulgar y garantizar el uso de los nuevos formatos para el control del mantenimiento y la base de datos de proveedores.

Implementación de ACES actividades de esfuerzo y superación de acuerdo a las necesidades, ya que esto garantiza cualificación actitudinal, prevención y corrección de vacíos de información e incrementa el potencial de alcance de los propósitos de currículo.

RECURSOS: Material conceptual, argumental y procedimental (mentefactos) para la estructuración del campo de entrenamiento gestión de recursos en tiempos y lugares para su ejecución, convocatorias a estudiantes, padres, madres y acudientes,

SEGUIMIENTO: El cumplimiento de los objetivos de calidad medidos a través de los indicadores de gestión permite a la dirección la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de la institución y su sistema de gestión de calidad.

Cuadro de resultados de los indicadores de gestión:

Nombre del indicador	Resultado	Meta
Desempeño de convivencia escolar.	98,5%	85%
Desempeño académico escolar	95,3%	70%
Observación de sesión	81%	80%
Comportamiento de los casos atendidos por orientación escolar	64%	55%
Eficacia de la capacitación institucional.	%	90%
Evaluación de Proveedores	%	90%
Desempeño del personal	%	80%
Evaluación Institucional	90%	80%
Satisfacción del servicio a la comunidad educativa	90%	80%
Quejas, reclamos	100%	90%
Indicador de Indicadores	85%	80%

ASPECTO: RESULTADOS DE AUDITORIAS

En el mes de septiembre en los días comprendidos entre el 9 y 12, se llevó a cabo la auditoria para la certificación del sistema de gestión de la institución en la norma ISO 9001.2008 por parte Bureau Veritas Certification, efectuada por la auditora líder Nydia Torres Reyes.

Se describen como objetivos de la auditoría :

1. Comprobar que el sistema cumple con todos los requisitos aplicables de la norma auditada
2. Confirmar que la organización ha implementado efectivamente las disposiciones planificadas.
3. Confirma que el sistema de gestión de calidad es capaz de cumplir la política y alcanzar los objetivos de la organización.

El citado informe da cuenta del cumplimiento de los objetivos de la auditoría de certificación por parte de la institución y su sistema de gestión. Los hallazgos se encuentran contenidos en dicho informe pero es importante señalar las fortalezas como las observaciones evidenciadas.

Fortalezas:

- Compromiso de todo el personal auditado que se traduce en los aportes para el mejoramiento del sistema de calidad, el conocimiento de los procesos como la disposición para atender la auditoría
- El liderazgo del cuerpo directivo
- La estructura y nivel de detalle de la documentación del sistema
- El modelo pedagógico de la institución
- La labor social adelantada por la institución y el carisma de su personal
- La planificación, definición de controles como la aplicación de los mismos en todos los procesos del sistema.
- El enfoque de la institución en el manejo de herramientas tecnológicas para el control de las actividades de los diferentes procesos.

Observaciones:

- Asegurar que se controlen todos los documentos de origen externo de la institución de acuerdo con lo establecido en el sistema de gestión.
- Garantizar la definición de políticas en la protección de la información digital generada en la institución
- Formalizar las actividades de mantenimiento realizadas al software y hardware de la institución
- Asegurar que todos los registros del sistema de gestión de calidad (electrónicos y sin código) se encuentran controlados en la herramienta determinada por el sistema y cumplan con los diferentes ítems de contenido definidos en la norma fundamental.
- Garantizar la medición de todas las competencias y destrezas determinadas en el 'perfil de los cargos.

En el mes noviembre de 2013 de se realizó el segundo ciclo de auditorías internas de calidad, liderado por Emilio sales, auditor líder, el equipo de auditores internos participo como acompañante y observador del proceso de auditoría, en la cual se evidencio que el sistema de calidad implementado en el colegio es adecuado y cumple con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001-2008, y en la guía GTC-200 y los procesos que obtuvieron observaciones en la auditoria de certificación.

La estructura documental del SGC se ha establecido de forma clara, lo que permite que los procedimientos se ejecuten de forma adecuada por parte de las personas responsables y los colaboradores.

Se evidencia seguimiento a las observaciones efectuadas a los diversos procesos en el informe de auditoría para certificación del mes de septiembre, adicionalmente se evidencia seguimiento a las no conformidades detectadas en la auditoria interna del mes de julio y agosto encontrando que las acciones correctivas permitieron eliminar la causa raíz de las no conformidades detectadas por tanto evidenciando el cumplimiento a cabalidad de los requisitos del sistema de gestión de calidad de la institución.

Los procesos en los que se hallaron observaciones en el informe de auditoría para la certificación se están controlando adecuadamente y se han planteado como acciones de mejora para fortalecer aquellos aspectos referentes a las mismas lo cual indica el cumplimiento de las condiciones establecidas en el sistema de gestión de calidad y garantizando la mejora continua.

El personal conoce y entiende la política y los objetivos de calidad establecidos en la fase de planificación y ejecución del SGC, El personal se encuentra comprometido con la calidad de la educación y la prestación del servicio educativo.

De igual forma se resalta el conocimiento de la planeación estratégica por parte de los estudiantes lo cual demuestra la gestión realizada por la dirección de calidad.

En el ejercicio de la auditoría arrojó como resultado ninguna no conformidad, considerando que las observaciones del informe de auditoría para la certificación necesariamente se convierten en acciones de mejora, finalmente se concluye que se dio por cumplido el objetivo de la auditoría lo que evidencia la eficiencia y efectividad, la mejora continua y la pertinencia el sistema de gestión de calidad implementado en la institución

PLAN DE ACCIÓN

RESPONSABLE: DIRECTOR-COORDINADOR DE CALIDAD.

ACCIÓN DE MEJORA:

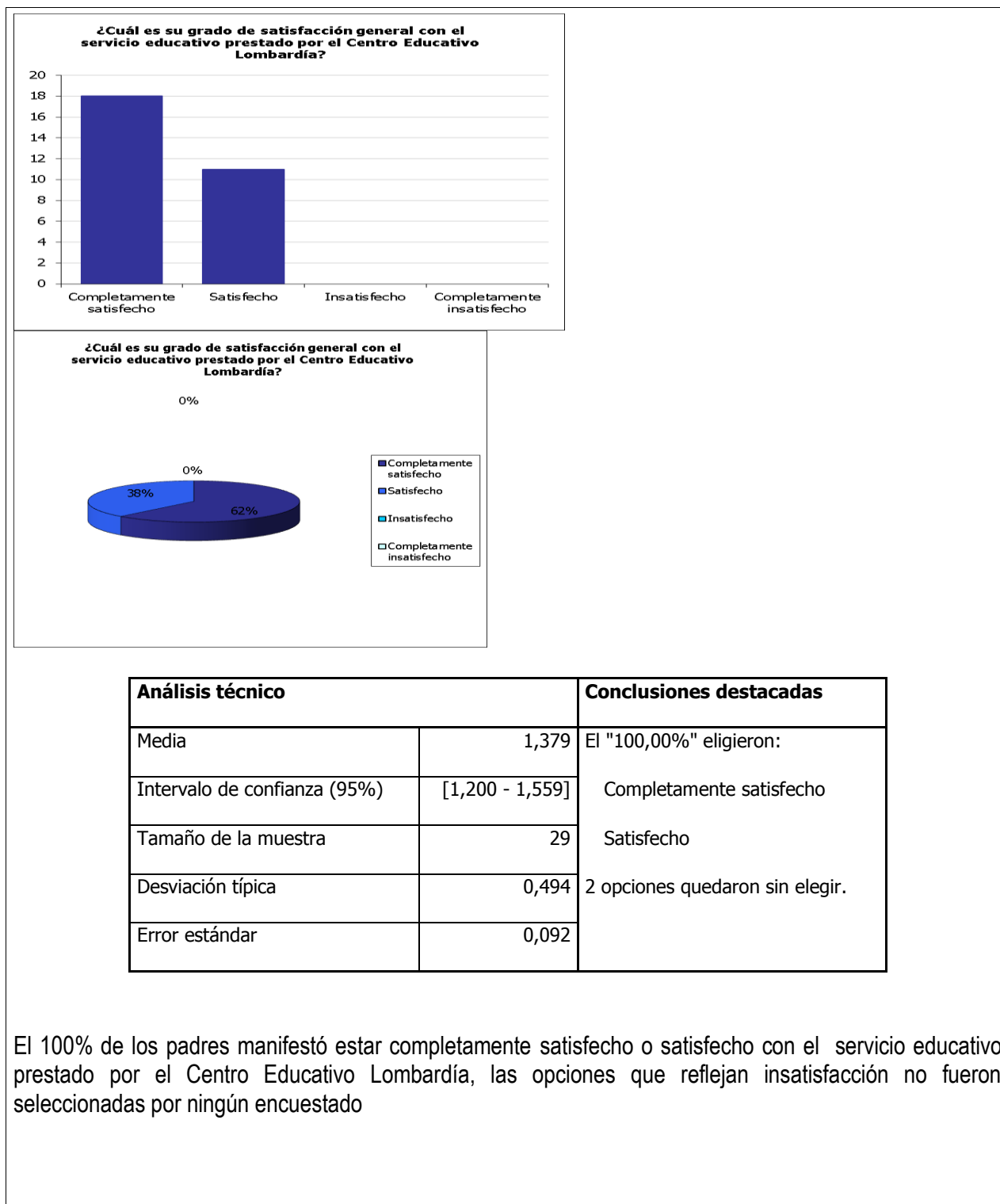
- Asegurar que se controlen todos los documentos de origen externo de la institución de acuerdo a lo establecido en el Sistema de gestión.
- Garantizar la definición de políticas en la protección de la información digital generada en la institución.
- Asegurar que todos los registros del sistema de calidad (electrónicos y sin código) se encuentren controlados en el listado maestro de documentos y registros, además de que estos cumplan con las características definidas en la norma fundamental.
- Formalizar las actividades de mantenimiento realizadas al software y hardware de la institución.
- Asegurar que se midan completamente las habilidades específicas planteadas en el perfil de los cargos, además de alinearlos con el instrumento de evaluación.

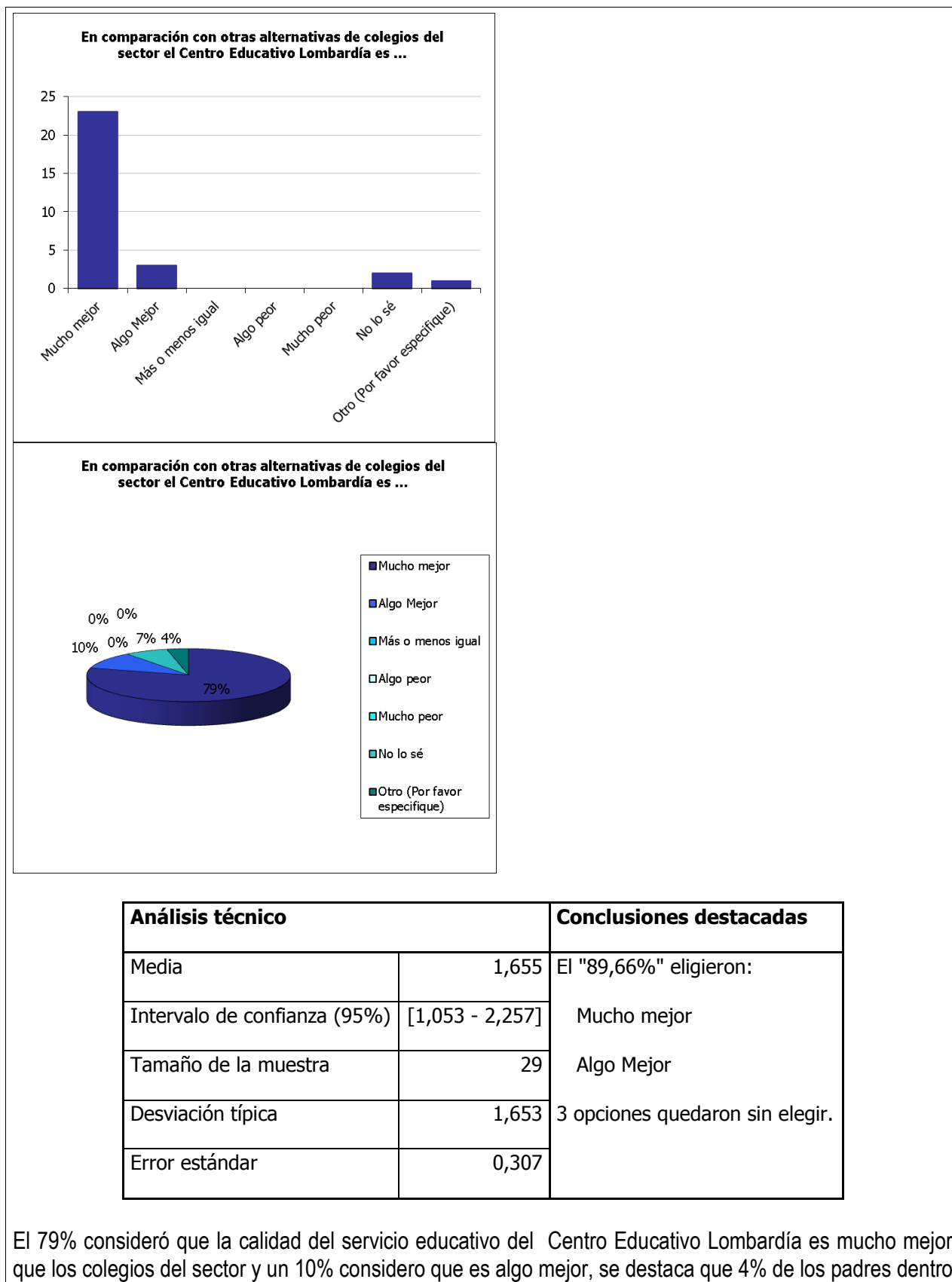
RECURSOS: N/A

SEGUIMIENTO: los jefes de proceso deberán garantizar la incorporación de soluciones a las observaciones manifestadas en la auditoría, presentando la creación, actualización o modificación de documentos y formatos y registros que evidencien su cumplimiento y la definición de políticas acordes a las misma para su aprobación a y posterior divulgación más tardar en febrero del año 2014.

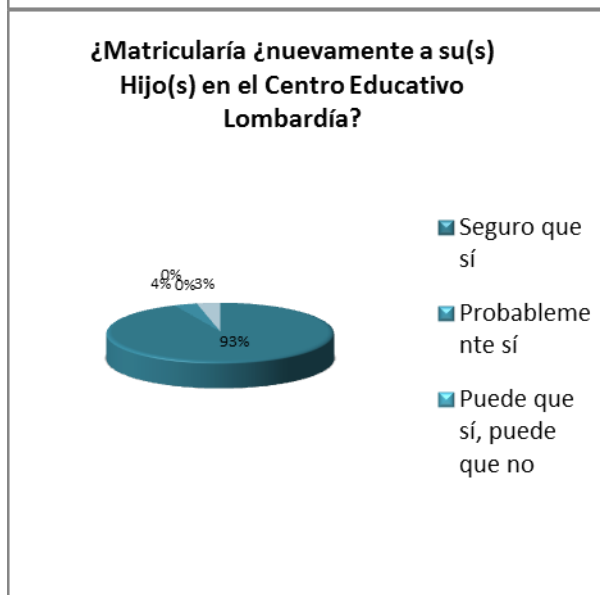
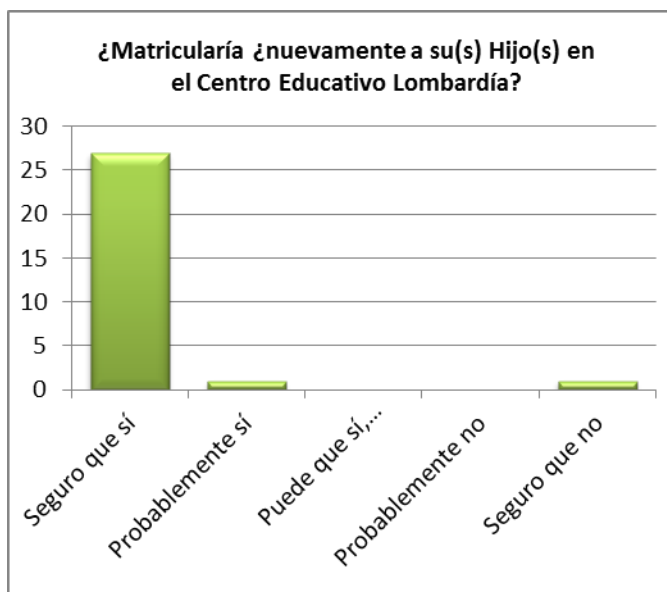
ASPECTO: RETROALIMENTACIÓN CON EL CLIENTE

Se realizó en el periodo comprendido entre el mes de octubre a noviembre la “Encuesta de Satisfacción del Servicio Padres de Familia” arrojando los siguientes resultados:



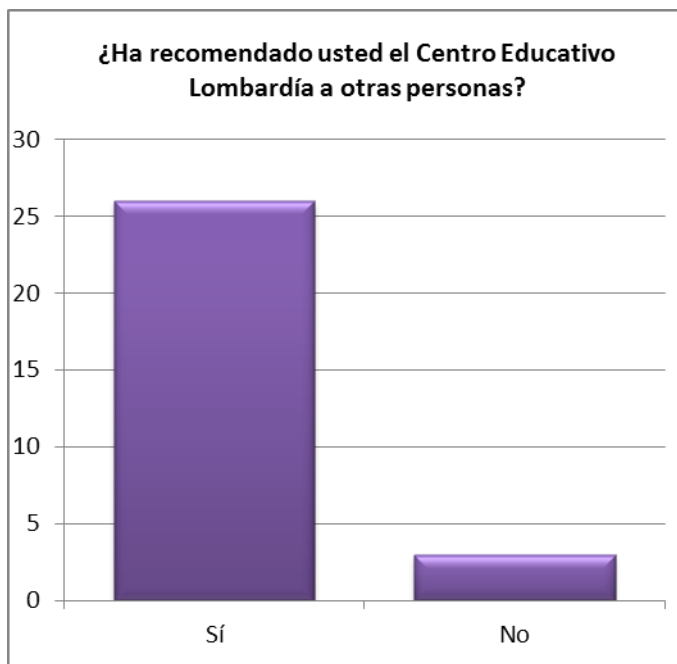


del concepto "otros" dijeron que se diferencia en la formación académica y en su personal capacitado.



Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	1,172	El "96,55%" eligieron: Seguro que sí Probablemente sí 2 opciones quedaron sin elegir.
Intervalo de confianza (95%)	[0,896 - 1,449]	
Tamaño de la muestra	29	
Desviación típica	0,759	
Error estándar	0,141	

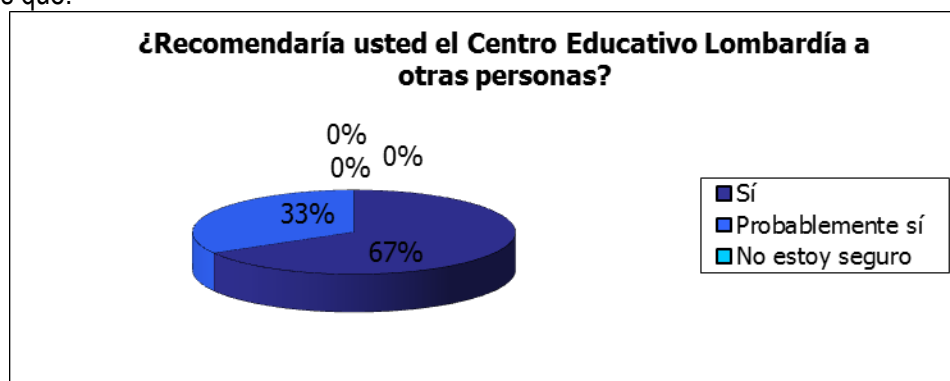
El nivel de fidelización de nuestros clientes demuestra la eficiencia, eficacia y pertinencia de los procesos diseñados y ejecutados en el marco del SGC.



Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	1,103	La opción más elegida fue "Sí".
Intervalo de confianza (95%)	[0,991 - 1,216]	

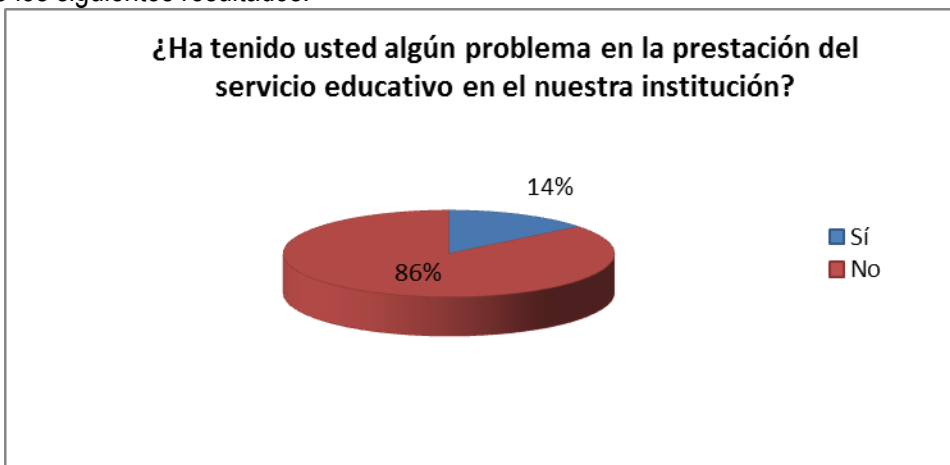
Tamaño de la muestra	29	La opción menos elegida fue "No".
Desviación típica	0,310	
Error estándar	0,058	

El 90% de los Padres de Familia han recomendado la institución a otras personas, del 10% restante encontramos que.



El 100% de estos padres consideraría recomendar el Centro Educativo Lombardía a otras personas.

Se indagó a los encuestados sobre si habían tenido algún tipo de problema en la prestación del servicio encontrando los siguientes resultados.



El 86% manifiestan no haber tenido algún tipo de problema con la prestación del servicio educativo; el 14% restante y según los resultados manifestó que:

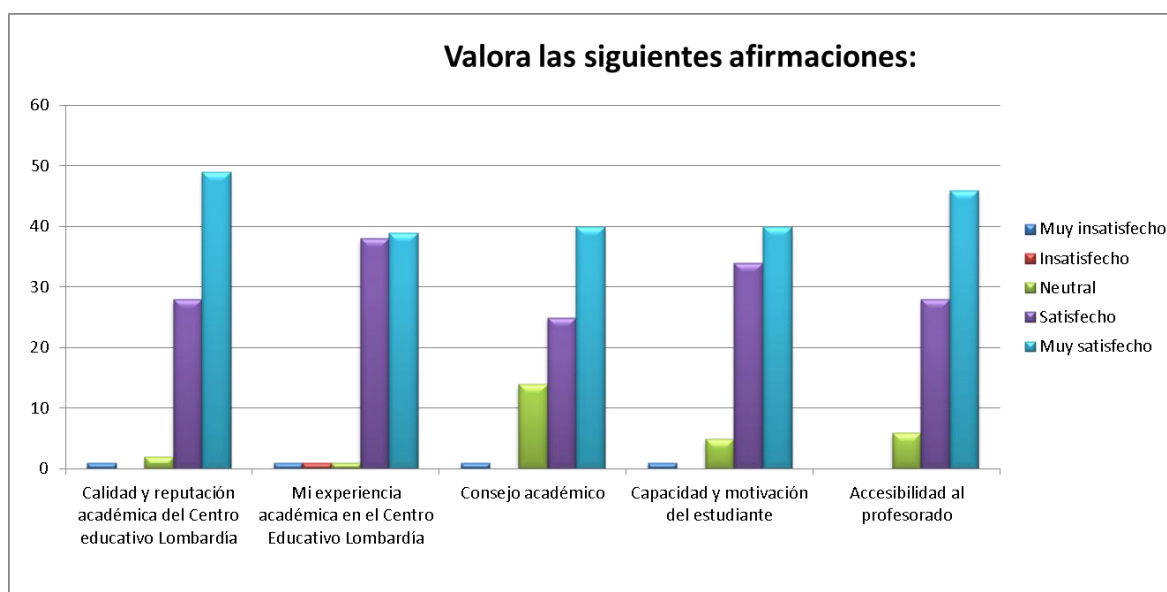


Para el 100% de personas que manifestaron haber tenido un problema con la prestación del servicio fueron resueltos satisfactoriamente; no obstante se revisó el sistema de quejas, sugerencias y reclamos, no hallando certificación de queja o reclamo que suscitase la intervención de un ente externo a la institución para la resolución de algún problema.

Es preciso señalar que por el instrumento de quejas, sugerencias y reclamos se recibió una queja la cual fue resuelta como consta en las actas correspondientes y la respuesta a la misma.

Los anteriores resultados demuestran el alto grado de satisfacción de los padres por el servicio educativo que reciben sus hijos y nos indican que la mejora continua y el control del servicio son las rutas para cualificar el servicio.

A la par se realizó la Encuesta de Satisfacción del estudiante Lombardista obteniendo los siguientes resultados:

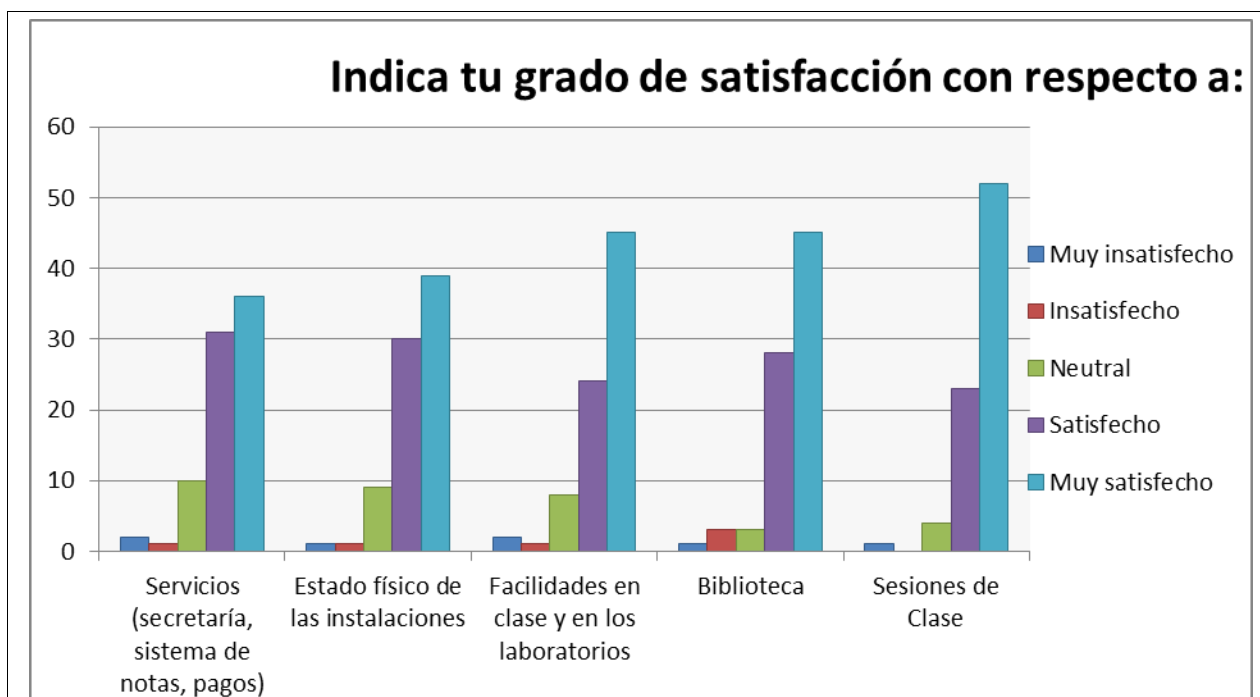


Calidad y reputación académica del Centro educativo Lombardía		Conclusiones destacadas
Media	4,550	El "96,25%" eligieron: Muy satisfecho Satisfecho La opción "Insatisfecho" no fue elegida por nadie.
Intervalo de confianza (95%)	[4,402 - 4,698]	
Tamaño de la muestra	80	
Desviación típica	0,673	
Error estándar	0,075	
Mi experiencia académica en el Centro Educativo Lombardía		Conclusiones destacadas
Media	4,413	El "96,25%" eligieron: Muy satisfecho Satisfecho La opción menos elegida representa el "1,25%": Muy insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[4,258 - 4,567]	
Tamaño de la muestra	80	
Desviación típica	0,706	
Error estándar	0,079	
Consejo académico		Conclusiones destacadas
Media	4,288	El "81,25%" eligieron: Muy satisfecho Satisfecho La opción "Insatisfecho" no fue elegida por nadie.
Intervalo de confianza (95%)	[4,102 - 4,473]	
Tamaño de la muestra	80	
Desviación típica	0,845	
Error estándar	0,094	

Capacidad y motivación del estudiante		Conclusiones destacadas
Media	4,400	El "92,50%" eligieron: Muy satisfecho Satisfecho La opción "Insatisfecho" no fue elegida por nadie.
Intervalo de confianza (95%)	[4,242 - 4,558]	
Tamaño de la muestra	80	
Desviación típica	0,722	
Error estándar	0,081	

Accesibilidad al profesorado		Conclusiones destacadas
Media	4,500	El "92,50%" eligieron: Muy satisfecho Satisfecho 2 opciones quedaron sin elegir.
Intervalo de confianza (95%)	[4,361 - 4,639]	
Tamaño de la muestra	80	
Desviación típica	0,636	
Error estándar	0,071	

A pesar de observar un leve decrecimiento en cuanto al grado de satisfacción de los estudiantes con respecto al periodo de medición anterior el ítem del consejo académico se encuentra dentro del cumplimiento del indicador y el alcance de la meta; no obstante se analizara como acción de mejora.

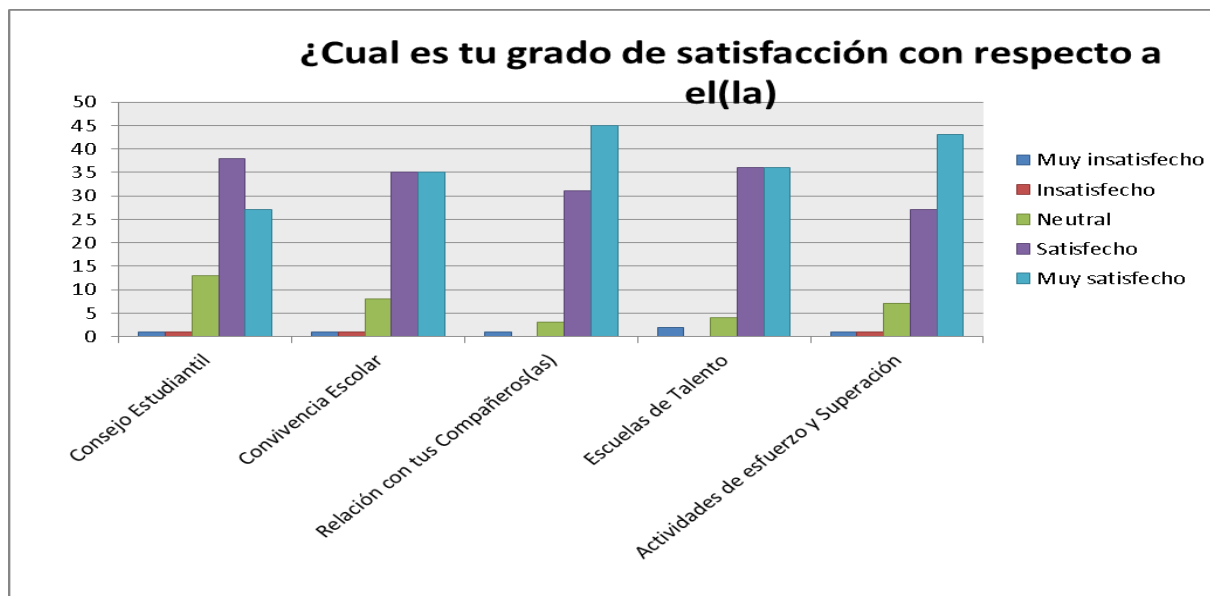


Servicios (secretaría, sistema de notas, pagos)		Conclusiones destacadas
Media	4,225	El "83,75%" eligieron: Muy satisfecho Satisfecho La opción menos elegida representa el "1,25%": Insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[4,028 - 4,422]	
Tamaño de la muestra	80	
Desviación típica	0,900	
Error estándar	0,101	

Estado físico de las instalaciones		Conclusiones destacadas
Media	4,313	El "86,25%" eligieron: Muy satisfecho Satisfecho La opción menos elegida representa el "1,25%":
Intervalo de confianza (95%)	[4,133 - 4,492]	
Tamaño de la muestra	80	
Desviación típica	0,821	

Error estándar	0,092	Muy insatisfecho
Facilidades en clase y en los laboratorios		Conclusiones destacadas
Media	4,363	El "86,25%" eligieron: Muy satisfecho Satisfecho La opción menos elegida representa el "1,25%": Insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[4,165 - 4,560]	
Tamaño de la muestra	80	
Desviación típica	0,903	
Error estándar	0,101	
Biblioteca		Conclusiones destacadas
Media	4,413	El "91,25%" eligieron: Muy satisfecho Satisfecho La opción menos elegida representa el "1,25%": Muy insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[4,229 - 4,596]	
Tamaño de la muestra	80	
Desviación típica	0,837	
Error estándar	0,094	
Sesiones de Clase		Conclusiones destacadas
Media	4,563	El "93,75%" eligieron: Muy satisfecho Satisfecho La opción "Insatisfecho" no fue elegida por nadie.
Intervalo de confianza (95%)	[4,407 - 4,718]	
Tamaño de la muestra	80	
Desviación típica	0,709	
Error estándar	0,079	

De los resultados anteriores se deriva la percepción de menor grado de satisfacción en cuanto a los servicios prestados por secretaria y mayor grado de satisfacción en los servicios prestados por la biblioteca; no obstante ninguno de los ítems medidos se encuentran por debajo del alcance de la meta y el cumplimiento de cada indicador, los resultados se tendrán en cuenta para la implementación de acciones de mejora.



Consejo Estudiantil		Conclusiones destacadas
Media	4,113	El "81,25%" eligieron: Satisfecho Muy satisfecho La opción menos elegida representa el "1,25%": Muy insatisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[3,935 - 4,290]	
Tamaño de la muestra	80	
Desviación típica	0,811	
Error estándar	0,091	

Convivencia Escolar		Conclusiones destacadas
Media	4,275	El "87,50%" eligieron: Satisfecho Muy satisfecho
Intervalo de confianza (95%)	[4,101 - 4,449]	
Tamaño de la muestra	80	

Desviación típica	0,795	La opción menos elegida representa el "1,25%": Muy insatisfecho
Error estándar	0,089	

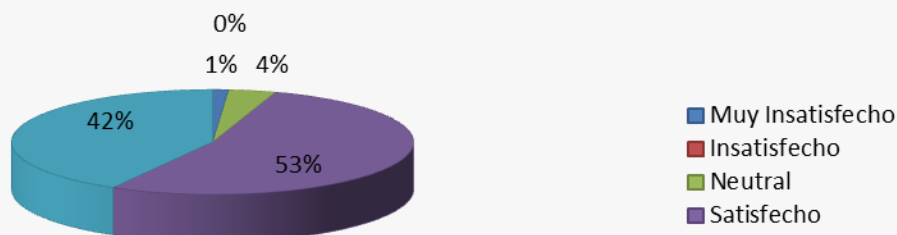
Relación con tus Compañeros(as)		Conclusiones destacadas
Media	4,488	El "95,00%" eligieron: Muy satisfecho Satisfecho La opción "Insatisfecho" no fue elegida por nadie.
Intervalo de confianza (95%)	[4,336 - 4,639]	
Tamaño de la muestra	80	
Desviación típica	0,693	
Error estándar	0,078	

Escuelas de Talento		Conclusiones destacadas
Media	4,333	El "90,00%" eligieron: Satisfecho Muy satisfecho La opción "Insatisfecho" no fue elegida por nadie.
Intervalo de confianza (95%)	[4,156 - 4,511]	
Tamaño de la muestra	78	
Desviación típica	0,800	
Error estándar	0,091	

Actividades de esfuerzo y Superación		Conclusiones destacadas
Media	4,392	El "87,50%" eligieron: Muy satisfecho Satisfecho La opción menos elegida representa el "1,25%":
Intervalo de confianza (95%)	[4,214 - 4,570]	
Tamaño de la muestra	79	
Desviación típica	0,807	

Error estándar	0,091	Muy insatisfecho
----------------	-------	------------------

Por favor, dinos tu satisfacción general sobre el Centro Educativo Lombardía



Análisis técnico		Conclusiones destacadas
Media	4,342	El "94,94%" eligieron: Satisfecho Muy satisfecho La opción "Insatisfecho" no fue elegida por nadie.
Intervalo de confianza (95%)	[4,192 - 4,491]	
Tamaño de la muestra	79	
Desviación típica	0,677	
Error estándar	0,076	

En términos generales la medición de las metas y los indicadores frente a la satisfacción de nuestro cliente es muy satisfactoria, en esta también se midió otros aspectos como fidelización, recomendación y reputación de la institución en el entorno obteniendo excelentes resultados; de igual forma aspectos como quejas y resolución de las mismas obteniendo como resultado 100% de los problemas originados por quejas resueltos,

PLAN DE ACCIÓN

RESPONSABLE: DIRECTOR-COORDINADOR DE CALIDAD.

ACCIÓN DE MEJORA: Se deriva del análisis de datos que es necesario implementar como acciones de mejora las siguientes:

- Enfatizar en la divulgación del instrumento de quejas, sugerencias y reclamos, con el fin de controlar todos los presuntos problemas que se puedan presentar derivados de la prestación del servicio.
- Cualificar el sistema de facturación.
- Enfatizar en la divulgación del rol los órganos del gobierno escolar, sus funciones y obligaciones, con el fin

de que los estudiantes puedan valorar con mayor objetividad el papel de los mismos y su grado de satisfacción frente a ellos, especialmente en cuanto se refiere al Consejo Académico y Estudiantil.

- Verificar la medición de los ítems susceptibles de acciones de mejora en el próximo periodo de medición

RECURSOS: Estaciones de trabajo para efectuar las próximas mediciones, software de facturación, organización de tiempos y espacios para la divulgación.

SEGUIMIENTO: se efectuará seguimiento en el próximo periodo de medición del año lectivo 2014

ASPECTO: DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

PROCESO GESTIÓN GERENCIAL

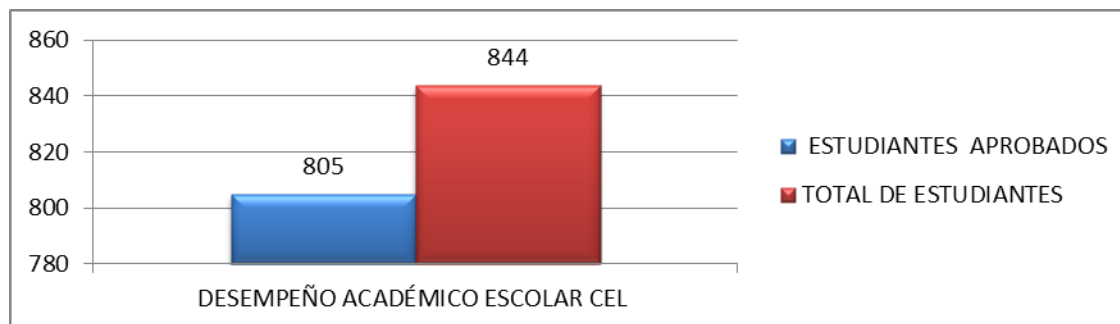
Liderado por el Director General se ha garantizado el cumplimiento y alcance de todos los indicadores y metas establecidos en el sistema de gestión de calidad, prueba de ello es la obtención de la certificación del sistema por parte de Bureau Veritas en la norma ISO 9001:2008, destacado en el informe pertinente a la auditoria de certificación como una de las fortalezas del sistema de gestión de calidad como el liderazgo del cuerpo directivo en la implementación y planteamiento de las mejoras del sistema.

PROCESO ACADÉMICO CURRICULAR Y PROCESO PEDAGÓGICO DIDÁCTICO

El nivel de desempeño que demuestra un estudiante da cuenta de las variables que determinaron el alcance de las competencias y los ajustes ejecutados sobre las dificultades, es el resultado concienzudo de la estrategia académica en relación a una actitud de autoexigencia y rigor; el aprendizaje se da como un proceso de cualificación de las estructuras mentales, por lo tanto la evaluación debe dar cuenta del mayor nivel de cualificación alcanzado por la persona, es decir la evaluación da cuenta del nivel de apropiación de los propósitos por lo tanto de cualificación de la competencia; el desempeño de los estudiantes se refiere a la apropiación y meta transferencia autónoma del conocimiento para interactuar asertivamente con su realidad y cualificarla, en consecuencia los resultados cuantitativos, la actitud y el esfuerzo como componentes del desempeño académico evidencian la ejecución de un rol efectivo del estudiante en el acto educativo.

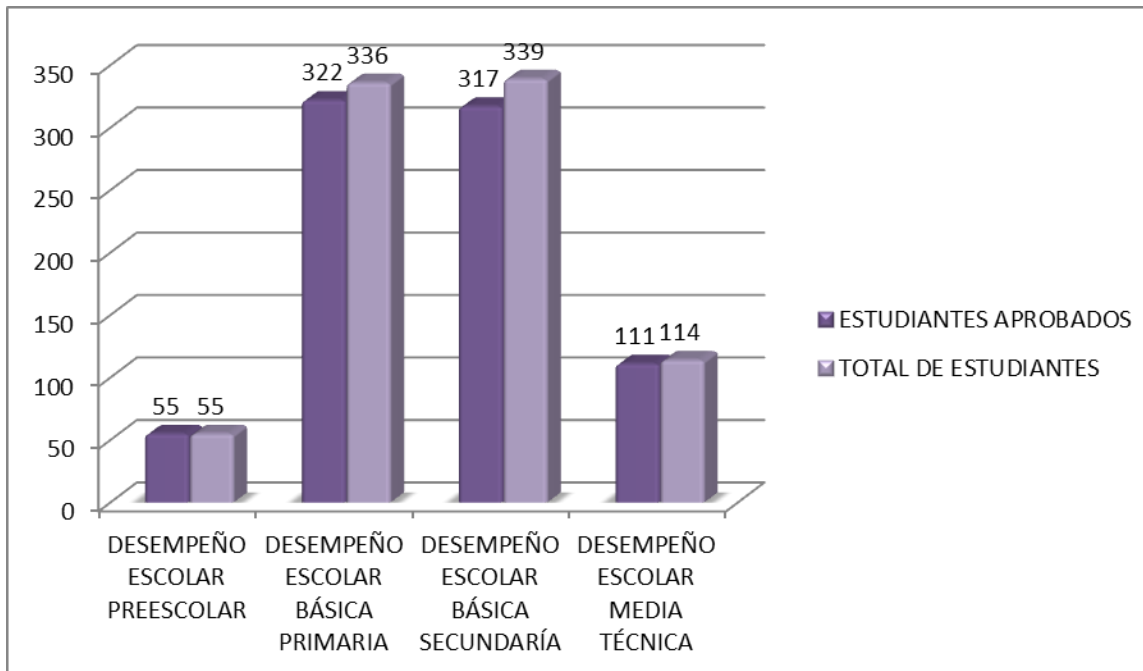
Los informes de periodo evidencian datos observables de los estudiantes que aprueban todas las áreas sobre el total de estudiantes matriculados y activos por curso, estas muestras permiten demostrar el comportamiento del desempeño académico en toda la institución **Grafica N 1**

Grafica N 1



De igual forma es importante evidenciar el comportamiento de los desempeños escolares en los diferentes niveles de la educación formal para establecer las dificultades en relación con la complejidad del currículo, los cambios afectivos según la edad física y mental y las dificultades entono a la motivación al logro, esto se referencia en la **Grafica N2**

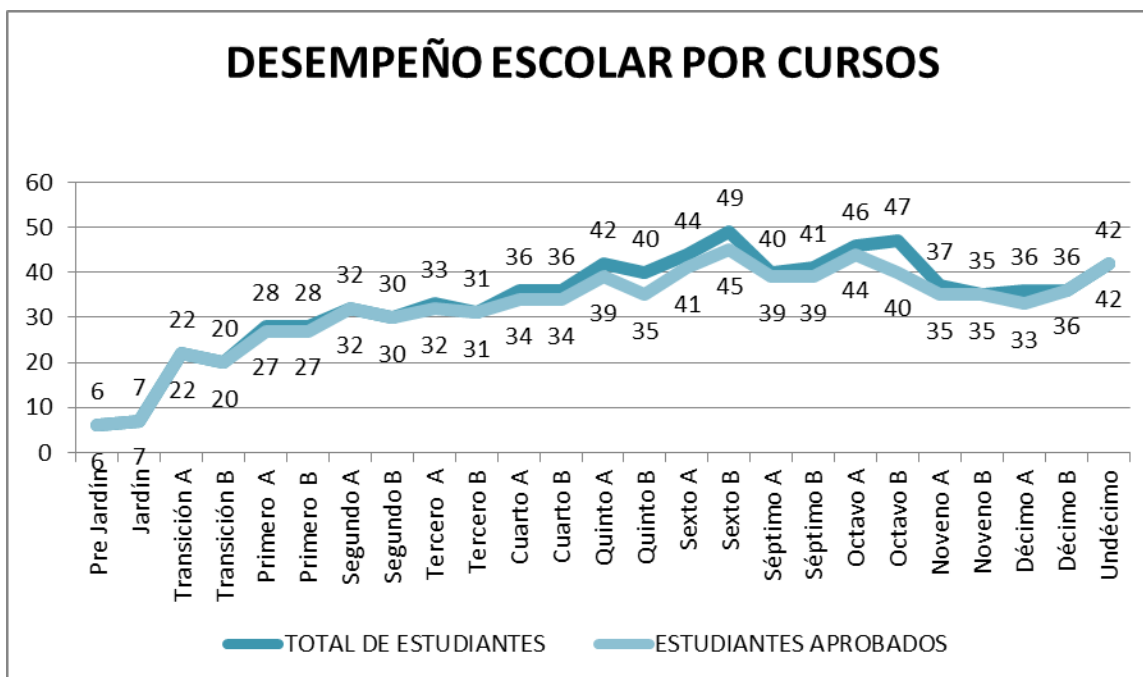
Grafica N2



Es fundamental evidenciar los desempeños escolares de los estudiantes por grados y cursos para determinar los años

académicos en los que persiste dificultad.

Grafica N3



La medición del indicador de desempeño académico escolar se realizó a través de la toma de resultados académicos del primer trimestre de cada estudiante en relación con el curso y grado al cual pertenece, sobre estos datos se mide la cantidad de estudiantes que aprueban todas las áreas y se pondera estos resultados de acuerdo a la fórmula establecida para el indicador: total de estudiantes que aprueban las áreas sobre total de estudiantes de la institución, La medición se realiza con frecuencia Trimestral o semestral dependiendo el grado para los grados décimo y undécimo la meta es del **70%**; es fundamental resaltar que este proceso no incluye a los estudiantes del proyecto de optimización del potencial de aprendizaje, en concordancia a las adaptaciones curriculares.

De acuerdo a los resultados evidenciados, podemos concluir que:

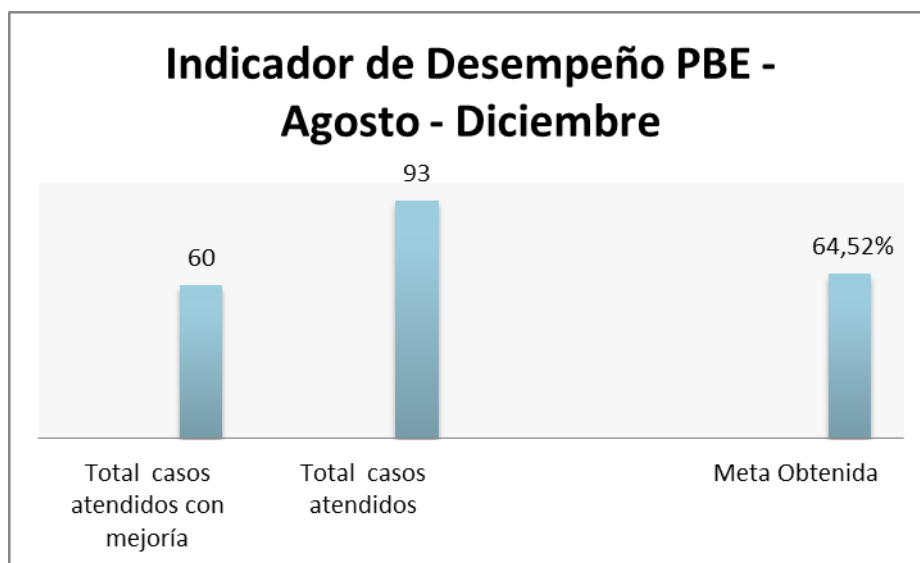
- El 95,3% de los estudiantes de la medición aprueban todas las áreas que conforman su plan estudios, lo que evidencia aun un muestra del 4,6% de estudiantes con concepto de No promoción al grado siguiente en consecuencia ha dificultades en la comprensión y expresión de enseñanzas para alcance de los propósitos, además de la persistencia de hábitos y actitudes académicas negativas que no garantizan la cualificación del desempeño, es importante señalar que los presentes resultados equivalen a la finalización de actividades académicas y la síntesis de dos procesos de actividades de superación.
- Los resultados continúan evidenciando que de acuerdo al nivel educativo preescolar, básica primaria y básica secundaria y media técnica las dificultades en los desempeños académicos de los estudiantes se incrementan en relación al avance del proceso académico; en el caso de preescolar se refleja la continuidad de satisfacción por

encima de la meta establecida para el indicador; en el caso de básica primaria se establece en un primer trimestre un desempeño del 67%, en el segundo trimestre un alcance del 79% y en la finalización del año de un 95,8%, lo que determina un avance significativo en la cualificación de los procesos de aprendizaje; la básica secundaria manifiesta un comportamiento en el primer trimestre del 51%, en el segundo trimestre del 60% y al finalizar el año un comportamiento del 93,5%, referenciando un proceso de mejora con respecto al alcance de la competencia, finalmente la media técnica evidencia el primer semestre un comportamiento del 75% y en el segundo semestre del 97,3% lo que demuestra cualificación en los procesos de superación de dificultades académicas.

- La estadística expone que los grados segundos, terceros y undécimo poseen mayor nivel de aprobación de las áreas que conforman el plan de estudios, de igual forma los porcentajes de nota han aumentado.
- En los grados primeros, cuartos, séptimos, novenos y décimos se evidencia dificultades en la aprobación de todas las áreas, lo que causa el estado de No promoción en algunos casos; es relevante señalar que la mayoría de estos casos se derivan de faltas de compromiso con los procesos de demostración y superación, además de tres casos de fraude en pruebas.
- En los grados de sextos y octavos se señala una importante cantidad de estudiantes No promovidos como consecuencia de profundas dificultad académica y actitudinales, además de dos casos de fraude en prueba.

PROCESO BIENESTAR ESCOLAR

En el proceso de bienestar escolar se trabaja con los estudiantes remitidos a la orientación escolar por presentar diversas dificultades de tipo emocional, académico y convivencial, en los diferentes contextos (psicosocial, familiar y académico), con el fin de construir afectivamente valores y principios de responsabilidad y autoexigencia mediante procesos de apropiación autónoma del aprendizaje; desde el sistema de gestión de calidad se ha establecido el indicador de desempeño en relación al comportamiento de los casos atendidos por orientación escolar, en el cuál se mide la mejoría (en el desempeño académico y convivencial) de los estudiantes atendidos mediante la siguiente fórmula:



Al interpretar la medición del indicador "Comportamiento de los casos atendidos por orientación escolar" para el período Agosto – Diciembre como se muestra en la gráfica anterior, se observa que para este período del año escolar 2013 se

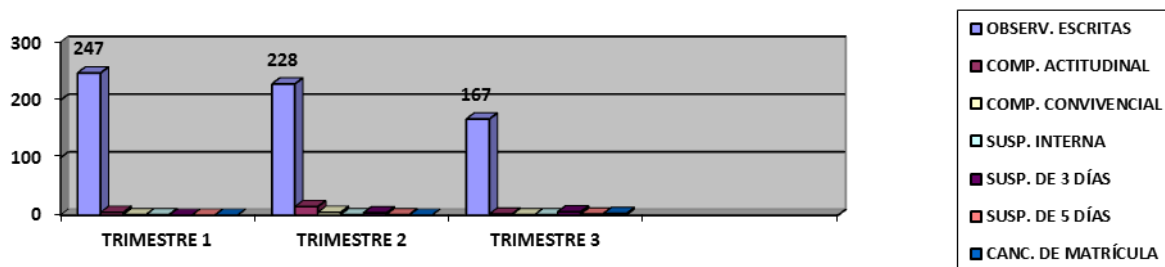
atendieron un total de 93 casos y 60 de ellos mostraron mejoría en sus procesos emocionales, afectivos, de desempeño académico y convivencial, así mismo los 33 estudiantes restantes no evidenciaron una mejoría significativa dentro de su proceso, pero con cada uno de ellos se establecieron estrategias a implementar en casa para el período de receso y se puntualizaron compromisos para que al ingreso del siguiente año tengan mejores resultados desde el primer día de clases; los casos con mayor complejidad fueron remitidos verbalmente en las sesiones para iniciar proceso psicológico externo, por lo cual para el año 2014 se debe llevar un seguimiento riguroso de dichos casos, desde una mirada preventiva, evitando así la reincidencia en sus dificultades.

La meta establecida para el alcance de este indicador fue 55%, según los resultados obtenidos se concluye que se aprueba la meta fijada con un 64.52%

PROCESO CONVIVENCIAL ACTITUDINAL

El proceso convivencial actitudinal cierra el año con resultados esperados por cuanto la mayoría de casos atendidos presentan mejoría y de otro lado no se presenta mayor número de casos nuevos que puedan elevar el incumplimiento del logro y la meta por alcanzar.

Los resultados de la gestión convivencial en el periodo descrito se muestran a partir de los casos tratados formalmente, las diferentes acciones tomadas con cada uno y mejoría de estos derivados de las acciones y procesos convivenciales llevados a cabo.



Los anteriores resultados muestran una reducción aproximada del 30% en casos atendidos, se elevó la cifra de suspensiones de 3 días dadas las dinámicas históricas del momento del año lectivo, dichas acciones correctivas, o reparadoras eliminaron de raíz las características de mal comportamiento y faltas a la convivencia escolar de los estudiantes objeto de las mismas.

De los 180 casos en total atendidos definitivamente no presentan mejora 3 caso correspondientes al 1.5 % quienes definitivamente cierran el proceso con cancelación de matrícula. Los casos restantes presentan cierre de proceso y continuidad escolar sin inconvenientes convivenciales para el próximo año lo que muestra alcance de logro y mejora de resultados.

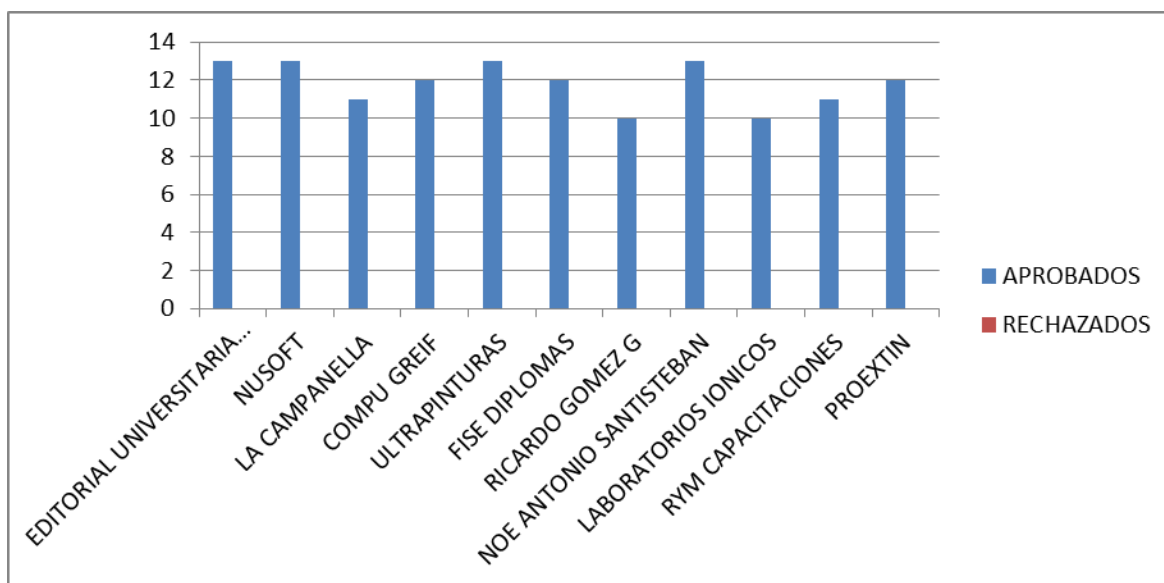
PROCESO ADMINISTRATIVO

Los resultados obtenidos en la selección y evaluación de proveedores del segundo semestre se evidencian 2 nuevos proveedores y se realiza la revaluación de los 11 que ya venían desde el primer semestre.

Los criterios que se evalúan a los proveedores que se encuentran en estado de selección son los siguientes: Servicio al cliente, Forma de pago, Experiencia, Disponibilidad, Precio, Calidad del producto o Servicio, Servicio post venta.

Para la evaluación y revaluación se tienen en cuenta los siguientes criterios: Cumplimiento de lo acordado, calidad del producto o servicio, precio, servicio post-venta tiempo de entrega.

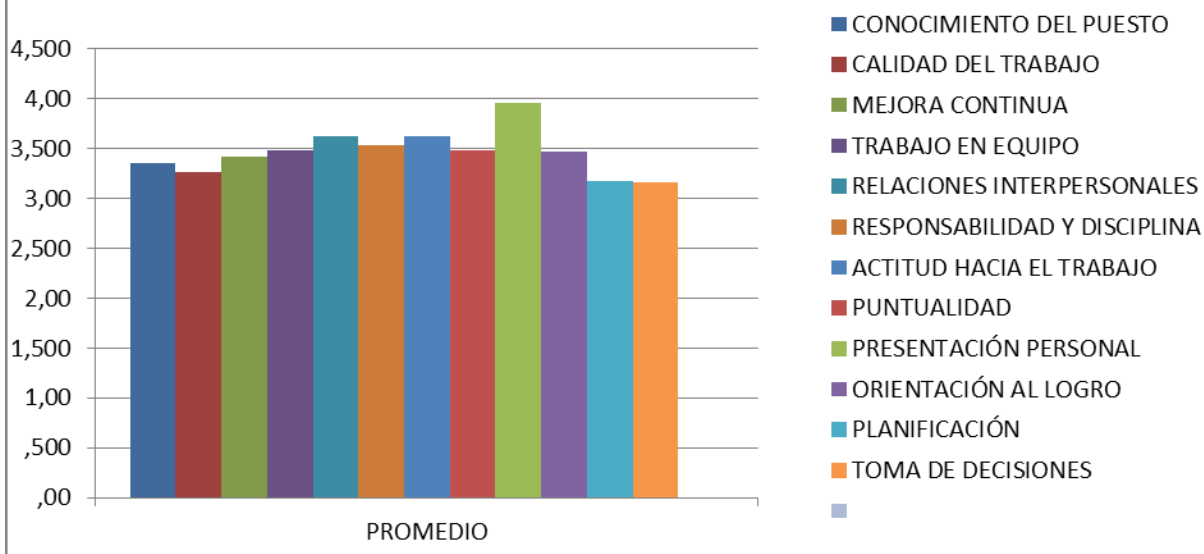
Sobre estos datos se mide la cantidad de proveedores que aprueban los criterios que se tienen en cuenta para la selección, evaluación y revaluación y se pondera estos resultados de acuerdo a la fórmula establecida para el indicador: total de proveedores que aprueban sobre total de proveedores de la institución, La medición se realiza con frecuencia semestral y la meta es del **90%** de proveedores aprobados



PROCESO TALENTO HUMANO

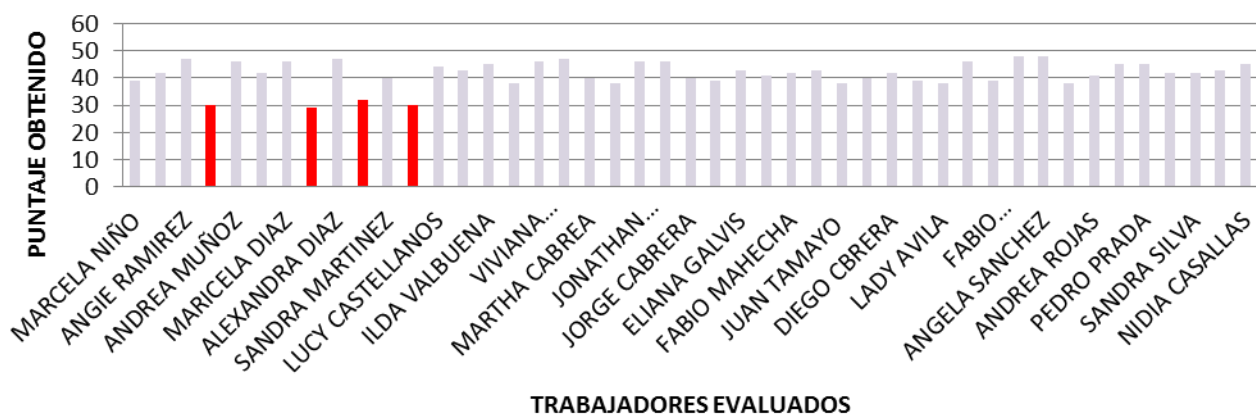
Esta gestión de proceso se evidencio entre otras la medición del indicador de Evaluación del desempeño laboral del personal se realizó a través del registro PTH F09, en el cual se evalúan los factores conocimiento del puesto, calidad el trabajo, mejora continua, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, responsabilidad y disciplina, actitud hacia el trabajo, puntualidad, presentación personal, orientación al logro, planificación y toma de decisiones; a su vez sub-procesos donde el puntaje máximo es 4 y el mínimo es 1, el cual nos sirve para medir el desempeño laboral, en concordancia con los perfiles de cargo de cada uno de los trabajadores de la institución, en torno a este ámbito se obtuvieron los siguientes resultados.

PROMEDIO DE LA EVALUACION E DESEMPEÑO LABORAL POR FACTORES DE CALIDAD JULIO-NOVIEMBRE 2013

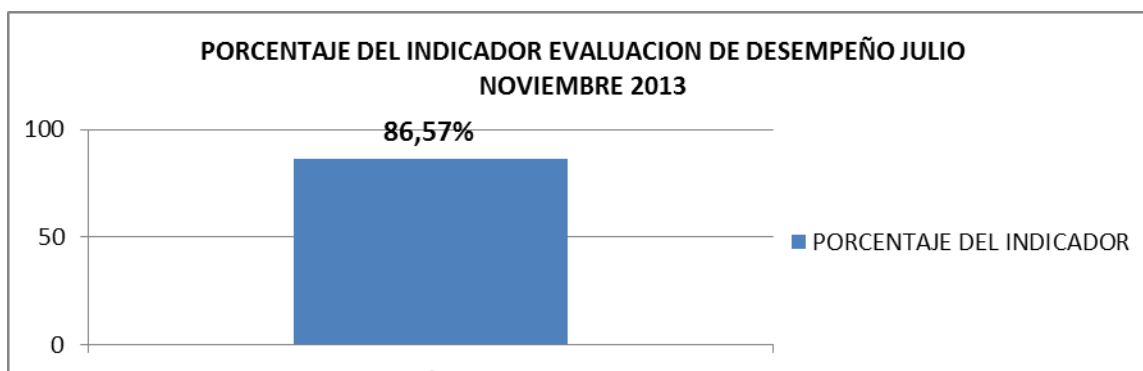


Se evidencia el promedio obtenido por los trabajadores en cada uno de los factores de calidad, el cual fue en todos mayor a 3,2 de los 4 posibles y el promedio general es de 3,5 es decir están por encima de la meta del indicador en 3 décimas.

PUNTAJE TOTAL POR CADA TRABAJADOR DEL CEL JULIO NOVIEMBRE 2013



Se observa los puntajes totales obtenidos por cada uno de los trabajadores evaluados en el periodo de julio a noviembre de 2013, en la cual encontramos que la mayoría de los trabajadores obtuvieron puntajes superiores a 38, existen 4 casos críticos a los cuales no se les renovara el contrato para el año 2013, 1 tiene puntaje de 32 y 3 están por debajo de 30 y están sombreados de color rojo.



Finalmente podemos evidenciar en la **Grafica No 4**, que después de aplicar la evaluación semestral, de desempeño laboral en el periodo comprendido de julio a noviembre de 2013 y de hacer el respectivo análisis de los resultados, se cumplió con la meta del indicador, superándola en un 6,57% para un total del **86,57%**, este resultado se obtuvo de aplicar la siguiente formula: **(PROMEDIO PUNTAJES/MÁXIMO PUNTAJE)*100** **(42/48)*100 = 86,57..%**

De igual forma se resalta que la meta propuesta en la evaluación de desempeño laboral de primer semestre fue de 85%, la cual fue superada en 1,57%

PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se evidencia en el informe de auditoría para la certificación de calidad, que el desarrollo de la mismo y el estado de madurez del sistema son suficientes para recomendar la certificación, dado lo anterior el colegio certificó sus sistema de gestión de calidad por medio del Certificado No CO238245 del 9 de octubre de 2013 en la norma ISO 9001:2008 en cuyo alcance se refleja la prestación del servicio educativo para los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académica, lo cual evidencia el adecuado funcionamiento del sistema, la coherencia en la interacción de sus procesos y el compromiso en cuanto a la cualificación y mejora continua se refiere.

Luego de la certificación se evidencia el normal funcionamiento del sistema, se cumplen con los periodos de medición, verificación y se observa la efectividad de las acciones de mejora implementadas, se da cuenta del proceso de auditoría interna del mes de noviembre con el cual se da cumplimiento a lo planeado en el cronograma de auditorías, en consecuencia se auditaron los procesos PA, PTH, SGC Y PGG, dado que son aquellos en los que se encontraron observaciones en la auditoría para la certificación, las cuales a su vez se adoptaron como acciones de mejora algunas para el presente año lectivo y otras a desarrollar en el próximo (ver detalle en recomendaciones).

Se da cuenta del desarrollo de las encuestas de satisfacción al cliente tanto a padres como a estudiantes y maestros.

PLAN DE ACCIÓN

RESPONSABLE: DIRECTOR-COORDINADOR DE CALIDAD.

ACCIÓN DE MEJORA:

GESTIÓN GERENCIAL: Diseñar y aplicar la próxima medición de la satisfacción del cliente y la evaluación institucional con el propósito de obtener datos valiosos para la toma de decisiones en beneficio y cualificación del servicio educativo.

Desarrollar el campo de entrenamiento para maestros-instructores, antes del inicio del año lectivo 2014.
Aprobar divulgar y garantizar el uso de los nuevos formatos para el control del mantenimiento y la base de datos de proveedores.

PROCESO ACADÉMICO CURRICULAR Y PEDAGÓGICO DIDÁCTICO: Firma de documento de compromiso académico y prueba académica al finalizar el año lectivo con proyección para la cualificación de hábitos y estrategias de estudio de parte de los aprehendientes en el año 2014.

Firma de documento de compromiso académico y prueba académica al finalizar el año lectivo con proyección para la cualificación del seguimiento y acompañamiento académico de parte de los padres de familia en el año 2014.

Socialización a padres de familia a través de Informes parciales de notas durante el año 2014, con el propósito de evidenciar los desempeños académicos parciales del estudiante para su cualificación

Continuidad de la estrategia implementada para la ejecución de ACES en los grados 1°, 2°, 3°, 4° y 5° en horario extracurricular de 3:00 a 5:00 pm, durante todo el año.

Ejecución de ACES extraordinarios para los cursos y áreas que requieran de este proceso en horario extra curricular los jueves de 3:00 a 5:00 pm con tiempo mínimo de ejecución de un mes y el cierre a través de una demostración final de superación.

Ejecución de ACES durante la última semana de cada trimestre o semestre para la ejercitación de habilidades en todas las áreas y solución de vacíos de información con el propósito de la aprobación de las superaciones trimestrales o semestrales en concordancia con la planeación y el cronograma y establecido

Seguimiento a los estudiantes con dificultad académicas a través de intervención de Coordinación académica o remisión a Orientación

Ejecución de talleres reflexivos sobre motivación al logro y proyecto de vida por a través de las direcciones de grupo.

PROCESO BIENESTAR ESCOLAR

Se deben establecer cambios en las estrategias a implementar desde casa para cada uno de los casos, con el fin garantizar mejores resultados y un seguimiento más riguroso desde el núcleo familiar.

Seguimiento minucioso con ayuda de informes entregados por los profesores, de tal forma que se pueda evidenciar los avances en su desempeño académico y convivencial.

Seguimiento diario de la agenda y misiones de entrenamiento de los estudiantes que requieren de esta estrategia para su

mejoramiento.

PROCESO CONVIVENCIAL ACTITUDINAL

Dada etapa de culminación del año escolar por tanto del proceso se plantea para el año lectivo 2014 además de formaciones, charlas, reuniones con padres y maestros, se proyectan las direcciones de grupo tendientes a tratar todos los temas convivenciales en prevención y corrección de situaciones, estos talleres son aplicados en los diferentes grados de acuerdo a las necesidades particulares, además se debe tratar los casos con acompañamiento constante de padres de familia y enfatizar en la regulación de las actitudes de los estudiantes en las redes sociales, el respeto a la diferencia y la prevención del matoneo, intervenciones interdisciplinarias con otros procesos a fin de hacer un cierre convivencial lectivo de acuerdo a la meta que se quiere alcanzar.

Sumado a lo anterior se plantea para el año lectivo 2014 la incorporación al sistema de evaluación el criterio actitudinal para todas las áreas que hacen parte del currículo y plan de estudios de la institución.

PROCESO ADMINISTRATIVO

Poseer una base de datos de proveedores con el fin de reemplazar aquellos que sean rechazados en forma ágil y eficiente.

Mejorar el servicio post-venta de los proveedores, incluyendo una cláusula en el contrato para este criterio

PROCESO TALENTO HUMANO

Implementar capacitaciones de puntualidad, responsabilidad y disciplina, planificación, toma de decisiones, Implementar un formato de plan de Mejoramiento para el desempeño laboral primer semestre con el fin de realizar un mayor seguimiento y aumento en el porcentaje del indicador, Crear un nuevo instrumento de evaluación para los trabajadores que tienen personal a cargo.

PROCESO SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Modificar los documentos PGG D01 Norma Fundamental, SGC PR02 Procedimiento Para El Control De Documentos Y Registros con el fin de incluir y desarrollar las políticas tendientes a garantizar la seguridad de la información digital generada por la institución, en este mismo sentido actualizar el formato PGG F01 Listado Maestro De Registros Y Documentos para incluir y controlar los registros electrónicos tales como correos electrónicos que no poseen código y las normas y leyes vigentes que rigen la prestación del servicio educativo en el país.

Garantizar el control de los documentos de origen externo de acuerdo a los requisitos de la institución y las características establecidas en el sistema de gestión de calidad para tal fin.

RECURSOS: instrumentos mentecuales, destinación de tiempo suficiente para el diseño, planeación y ejecución del campo de entrenamiento para maestros, computadoras, video proyectores, papelería, internet, alquiler de espacios suficientes para las escuelas de padres.

SEGUIMIENTO: Se comprobara el cumplimiento de las acciones, en las planillas de notas, semáforos de actualización del sistema de notas, las revisiones a sesión de clase, la revisión periódica del listado maestro de registros y documentos, se verificara la inclusión de las políticas de protección a la información digital en los documentos norma fundamental y el procedimiento para el control de documentos y registros, además de la creación y control de documentos hoja de vida de

equipos y listado de correos y direcciones electrónicas institucionales como cumplimiento de las acciones de mejora.

ASPECTO: CONFORMIDAD DEL SERVICIO

El servicio que no es conforme con los requisitos del cliente se ha detectado y tratado correctamente para prevenir su uso no intencionado. Se ha continuado con las estrategias de esfuerzo y superación que nos permiten cumplir con los indicadores y metas, que se ven reflejadas en el desarrollo de las operaciones mentales, cognitivas, afectivas y expresivas de nuestros aprehendientes, la cualificación de los índices de aprobación y la satisfacción de nuestros clientes.

De otro lado el sistema de gestión de calidad previene la generación del servicio no conforme por medio de puntos de control a la prestación del servicio por medio de la herramienta denominada Revisión de Sesión de Clase, en donde se caracterizan las condiciones óptimas de desempeño de los maestros-instructores y se articulan consejos de mejora, además de establecer con claridad las acciones observables esperadas tanto en maestros como en estudiantes, dado que del desempeño adecuado de los diversos roles del maestro instructor en la ejecución de la secuencia didáctica dependen las reacciones de los estudiantes a dichos estímulos y que viabilicen el proceso de enseñanza y aprehendizaje.

Se evidencia en los formatos tratamiento del servicio no conforme y Quejas y Reclamos las quejas de nuestros clientes y cualquier corrección tomada en la prestación del servicio.

PLAN DE ACCIÓN

RESPONSABLE: DIRECTOR-COORDINADOR DE CALIDAD

ACCIÓN DE MEJORA: continuar con la supervisión efectuada por los coordinadores y directivas de la institución a las condiciones de prestación del servicio establecidas en el sistema de gestión, sin que lo anterior impida que en cualquier momento de la jornada o lugar se efectúen supervisiones esporádicas y aleatorias.

Continuar con los puntos periódicos de supervisión y verificación de las condiciones de registro de los instrumentos y formatos del sistema de gestión de calidad, especialmente aquellos en donde se certifica y registran las notas resultado de la evaluación escolar.

RECURSOS: formatos y registros para la observación de sesión, plan de revisión y vistas a clase, planillas de notas hojas de vida de los estudiantes, planillas de asistencia, página web.

SEGUIMIENTO: por medio de los instrumentos de medición y cumplimiento de las metas de los indicadores.

ASPECTO: ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

En el anterior informe se dio cuenta de que las no conformidades levantadas por auditorías internas se encuentran cerradas el 100%, Las no conformidades detectadas, acciones correctivas para la fecha del informe sumaban 5, las cuales se encuentran cerradas y en seguimiento. Acciones preventivas había un total de 5 a las cuales se les realizó seguimiento y se evidencia su eficiencia sobre la causa generadora de las mismas. Se demuestra y garantiza así el mejoramiento continuo de los procesos y del sistema de calidad del colegio.

PLAN DE ACCIÓN

RESPONSABLE: DIRECTOR-COORDINADOR DE CALIDAD.

ACCIÓN DE MEJORA: Se considera pertinente la continuidad en los procesos de capacitación a la comunidad en general sobre la importancia de la detección de las condiciones que puedan dar origen a acciones correctivas y preventivas, tanto de procedencia exógena como endógena.

RECURSOS:

Disponibilidad de tiempo del personal padres de familia y estudiantes para capacitaciones sobre la detección de las causas que pueden generar acciones correctivas y preventivas, aulas, material didáctico.

ASPECTO: ACCIONES DE SEGUIMIENTO A REVISIONES PREVIAS

En la presente revisión se pudo comprobar el cumplimiento y desarrollo de las acciones de mejora, es importante mencionar que muchas de estas se encuentran en etapa de diseño o ejecución ya que el tiempo estimado para su alcance es el inicio o el transcurso del año lectivo 2014, serán objeto de revisión en el primer ciclo de auditoría interna planeada para el mes de mayo.

Para tal fin se relacionan a continuación:

ACCIONES	TIEMPO Y RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO
Aumentar El tamaño de la banda Ancha de internet y brindar cobertura wi-fi, a todas las sedes, para suplir los requisitos de procesamiento del área de técnico en diseño gráfico.	Directora Administrativa, Director General, Enero de 2014.	Se cumple con la acción, se independizó, la red de sede bachillerato mejorando su ancho de banda
Aumentar el número de aulas virtuales por área, como estrategia de refuerzo y superación, vinculación afectiva de las TIC al proceso de aprendizaje.	Coordinación Académica, Bibliotecario y Administrador de sistemas, .2014 – 2016	En proceso, la coordinación académica se encuentra en desarrollo de nuevas aulas virtuales para capacitación y enseñanza
Aumentar el número de estaciones livianas, "cloud clients" en sala de profesores y biblioteca.	Directora Administrativa, Bibliotecario y Administrador de sistemas Junio 2014	En proceso, se proyecta la adquisición de 30 netbooks para maestros -instructores
Ampliar convenios con entidades de salud y orientación psicológica para los estudiantes de la institución.	Coordinador de Bienestar Escolar Enero 2015	En proceso
Implementación del programa de bilingüismo, comenzando por el núcleo 0 Preescolar.	Director General, Coordinación Académica,	En proceso de investigación

PLAN DE ACCIÓN
RESPONSABLE: Director de Calidad, Director General, Directora Administrativa, Jefes de Proceso,
ACCIÓN DE MEJORA: Efectuar las acciones de seguimiento y control al cumplimiento de las acciones de mejora propuestas con una mayor frecuencia.
RECURSOS: Los dispuestos en cuanto presupuesto y materiales en la anterior revisión
SEGUIMIENTO: Se revisara el estado de implementación de dichas acciones en la auditoria interna del mes de mayo de 2014

ASPECTO: CAMBIOS QUE AFECTEN AL SISTEMA DE CALIDAD

El Centro Educativo Lombardía considera que el connatural avance de la mejora de la calidad de la educación que brinda a sus clientes, evidencia la necesidad de implementar nuevos planes de articulación con instituciones de educación superior, no obstante poseer en la actualidad articulación con la Universidad INCCA de Colombia; brindar más y mejores oportunidades de acceso y desarrollo de sus potencialidades, lo cual puede modificar la malla curricular y plan de estudios.

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Estas recomendaciones para la mejora has sido recogidas y analizadas por los procesos junto con la dirección con el fin de garantizar la mejora continua del sistema de gestión de calidad, la prestación del servicio educativo y la satisfacción del cliente, se presenta un cuadro con las actividades, tiempos y responsables.

Se considera mantener las acciones de la revisión gerencial anterior y sumar las derivadas de las observaciones del informe de auditoría para la certificación

ACCIONES	TIEMPO Y RESPONSABLE	PRESUPUESTO
Adquisición o diseño de software, que permita sistematizar con mayor facilidad los documentos de planeación académica su registro, edición, archivo e impresión.	Directora Administrativa, Coordinación Académica, Enero 2014	\$4.000.000=
Aumentar El tamaño de la banda Ancha de internet y brindar cobertura wifi, a todas las sedes, para suplir los requisitos de procesamiento del área de técnico en diseño gráfico.	Directora Administrativa, Director General, Enero de 2014.	\$10.000.000=

Aumentar el número de aulas virtuales por área, como estrategia de refuerzo y superación, vinculación afectiva de las TIC al proceso de aprendizaje.	Coordinación Académica, Bibliotecario y Administrador de sistemas, .2014 – 2016	\$1.000.000=
Aumentar el número de estaciones livianas,"cloud clients" en sala de profesores y biblioteca.	Directora Administrativa, Bibliotecario y Administrador de sistemas Junio 2014	\$2.000.000=
Ampliar convenios con entidades de salud y orientación psicológica para los estudiantes de la institución.	Coordinador de Bienestar Escolar Enero 2015	_____
Implementación del programa de bilingüismo, comenzando por el núcleo 0 Preescolar.	Director General, Coordinación Académica, Directora Administrativa 2014 – 2018	\$20.000.000=
Asegurar que se controlen todos los documentos de origen externo de la institución de acuerdo a lo establecido en el Sistema de gestión.	Director de Calidad, Director General	
Garantizar la definición de políticas en la protección de la información digital generada en la institución.	Director de Calidad, Director General	
Asegurar que todos los registros del sistema de calidad (electrónicos y sin código) se encuentren controlados en el listado maestro de documentos y registros, además de que estos cumplan con las características definidas en la norma fundamental.	Director de Calidad, Director General	
Formalizar las actividades de mantenimiento realizadas al software y hardware de la institución.	Director de Calidad, Directora Administrativa	
Asegurar que se midan completamente las habilidades específicas planteadas en el perfil de los cargos, además de alinearlos con el instrumento de evaluación.	Director de Calidad, Directora Administrativa	
Implementar un formato de plan de Mejoramiento para el desempeño laboral primer semestre con el fin de realizar un mayor seguimiento y aumento en el porcentaje del indicador.	Directora Administrativa 2014	_____
Crear un nuevo instrumento de evaluación para los trabajadores que tienen personal a cargo.	Directora Administrativa 2014	_____
Poseer una base de datos de proveedores con el fin de reemplazar aquellos que sean rechazados en forma ágil y eficiente.	Directora Administrativa 2014	_____
Mejorar el servicio post-venta de los proveedores, incluyendo una clausula en el contrato para este criterio	Directora Administrativa 2014	_____

CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN GERENCIAL:

Para el CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA la implementación del sistema de gestión de calidad ha sido de gran beneficio, observamos una sana convivencia de toda la comunidad educativa, satisfacción con el cumplimiento del P.E.I. y con el servicio educativo, es evidente y se respira en el ambiente institucional la satisfacción de los estudiantes y padres de familia ya que cumplimos con sus expectativas y necesidades.

Nuestros colaboradores representan una de las partes más importantes del sistema de gestión de calidad, gracias a ellos se mantiene la adecuación del sistema, contamos con un personal idóneo y comprometido con la calidad de la educación y con el mejoramiento continuo de los procesos y el sistema de gestión de calidad.

Se evidencia que nuestros clientes los estudiantes y padres de familia se encuentran satisfechos con el servicio educativo prestado por el colegio, gracias al cumplimiento de sus necesidades demostrando el gran aporte del sistema de gestión de calidad.

Al realizar el seguimiento al sistema de gestión de calidad del CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA, se concluye que es un sistema que demuestra mejora continua a través de una retroalimentación de sus procesos internos, y de la satisfacción de sus clientes internos estudiantes y padres de familia, garantizando el cumplimiento de las actividades en cada uno de los procesos para prestar un servicio educativo de óptima calidad.

Se concluye que el sistema de calidad del CENTRO EDUCATIVO LOMBARDÍA mejora continuamente, por lo tanto es adecuado, ya que se controla el servicio educativo no conforme, conveniente por que el personal de colaboradores está comprometido con la calidad de la educación, la política de calidad, los objetivos de calidad y con su sistema de gestión de calidad, demostrando mejoramiento continuo de los procesos, y eficaz en el desempeño y medición de los procesos demostrado en los indicadores de gestión lo cual ayuda a que el sistema se mantenga y mejore continuamente.

Atentamente,

JUAN PABLO SANTIESTEBAN QUINTERO

Director General

Anexo 28.**Resumen de Auditoria Por parte de Bureau Veritas**

Bureau Veritas Certification

Nombre de la Organización: Centro Educativo Lombardía Ltda
Contrato No. 2013-1346

Y

**Bureau Veritas Certification****Certificación de Sistemas de Gestión
Informe de Auditoría para la****CERTIFICACION ISO 9001:2008****de****CENTRO EDUCATIVO LOMBARDIA LTDA**Confidencial
9/12/2013

Página 1

Bureau Veritas Certification

Nombre de la Organización: Centro Educativo Lombardia Ltda
Contrato No. 2013-1346

Información de la Organización			
Nombre de la Organización	CENTRO EDUCATIVO LOMBARDIA LTDA		
Dirección	Cra. 109 No. 143 – 19/21 Bogotá		
Teléfono No.	571-6892766 / 6905449	Fax No.	571-6905449
Página Web	http://www.centroedulombardia.com/cms		
Contrato(s) No(s)	2013-1346		
Información de Contacto			
Nombre persona contacto	JULIANA SANTIESTEBAN	Teléfono No.	310 2551166
Dirección e-mail	Gerencia@centroedulombardia.com		
Información de la Auditoría			
Norma(s)	ISO 9001:2008		
Código(s) Actividad Industrial	37		
Nº de Empleados	45	Nº Turnos	1
Tipo de Auditoría	CERTIFICACION		
Fecha Inicio Auditoría	09/09/2013	Fecha Fin Auditoría	12/09/2013
Fecha Próxima Auditoría	SEPTIEMBRE DE 2014	Duración	1 DÍA
Información del Auditor			
Auditor Líder	Nydia Torres Reyes (NET)		
Auditor (es) (Miembros de Equipo)	NA		
Especialista	NA		
Horario de los Turnos	6:30 a.m – 2:00p.m	6:30 a.m – 5:00 p.m	
Si se trata de una auditoría "multi-site", se establece un Apéndice relacionando todos los emplazamientos relevantes y/o centros remotos establecidos y anexos al informe de auditoría.			
Distribución	Cliente / Equipo Auditor / Oficina BV Certification		

Confidencial
9/12/2013

Página 2

Bureau Veritas Certification

Nombre de la Organización: Centro Educativo Lombardia Ltda
Contrato No. 2013-1346

Resumen de los Hallazgos de la Auditoría:					
Número de No Conformidades registradas:		Mayores:	0	Menores:	0
¿Se requiere una Auditoría Extraordinaria?	NA	Duración de la Auditoría Extraordinaria		NA	día(s)
Fecha(s) real(es) de la Auditoría Extraordinaria		Inicio: NA		Fin: NA	
Observaciones de la Auditoría Extraordinaria:					
NA					
Recomendación del Equipo Líder					
Norma(s)	Recomendación				
ISO 9001:2008	Se recomienda la recertificación				
Equipo Líder (1):			Auditor (es) (Miembros de Equipo)		
Nydia Torres Reyes (NET)					
Alcance (el Alcance debe ser verificado y se refleja en el espacio inferior)					
Alcance 1					
Prestación del Servicio educativo en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académica					
Alcance 2					
-					
Acreditación	ONAC				
Nº de Certificados requeridos	2				
Idiomas	ESPAÑOL				
Motivo para emitir el Certificado					
Instrucciones Adicionales (instrucciones adicionales para el certificado o información para la oficina) :					
Especificar los cambios en la Organización (alcance, número de empleados, emplazamientos, dirección, gestión, organización...). Ver coherencia con la Solicitud de Certificación					

Confidencial
9/12/2013

Página 3

Resumen de la Auditoría

1. Objetivos de la Auditoría

Los Objetivos de esta auditoría son :

1. Confirmar que el Sistema de Gestión cumple todos los requisitos aplicables de la norma auditada;
2. Confirmar que la Organización ha implementado efectivamente las disposiciones planificadas
3. Confirmar que el Sistema de Gestión es capaz de cumplir la política y alcanzar los objetivos de la Organización.

2. Resultados de las Auditorías Previas

Los resultados de la última auditoría de este Sistema han sido revisados, en particular para asegurar que se han implantado las adecuadas correcciones y acciones correctivas para tratar cualquier no conformidad identificada.

Nº de no conformidades de la anterior auditoría	Mayores	NA	Menores	NA
Nº de no conformidades cerradas	Mayores	NA	Menores	NA
Nº de no conformidades abiertas de nuevo	Mayores	NA	Menores	NA

3. Insumos Básicos y Planificación Inicial

Actividades/locaciones/procesos/funciones de la organización basados en el plan de auditoría que fue presentado y se acordó con el auditado antes de la auditoría y fueron cubiertos y enumerados en la Sección de Resumen de Auditoría (Matriz de Auditoría) del informe.

4. Personas claves entrevistadas / involucradas

Nombre	Departamento/Proceso
Ver notas del auditor que se adjuntas al presente informe	

5. Hallazgos de Auditoría

El equipo auditor ha realizado una auditoría basada en los procesos, centrada en los aspectos significativos, riesgos y objetivos. La metodología de auditoría empleada ha consistido en entrevistas, observación de las actividades y revisión de documentos y registros

La Auditoría en sitio inició con una Reunión de Apertura, contando con la asistencia de los dueños de proceso de la organización.

Los hallazgos de auditoría fueron comunicados a la Dirección de la Organización durante la Reunión de Cierre, al igual que las conclusiones finales referentes a los resultados de la auditoría y recomendaciones dadas por el equipo auditor.

5.1 Adecuación del Manual

El manual de calidad contiene la información requerida por norma, incluye la interacción de los procesos y su descripción, requisitos de norma y hace referencia a los procedimientos definidos para

Bureau Veritas Certification
 la operación. Actualmente el manual de calidad, se define como exclusión el requisito 7.6 dentro del Sistema de Calidad.

Nombre de la Organización: Centro Educativo Lombardia Ltda

Contrato No. 2013-1346

5.2 Validación del Alcance y Exclusiones

Se realizó la validación del alcance a través de la revisión documental de las mallas curriculares y la planificación. Igualmente, se realizaron visitas aleatorias a las aulas de clase para verificar con los maestros instructores la aplicación de los controles-establecidos.

5.3 Nivel de Integración (en caso de una Auditoría de Sistema de Gestión Integrado)

No aplica

5.4 Cumplimiento de los Compromisos de Política y Objetivos

La política de calidad es adecuada para el propósito de la Institución como los objetivos de calidad.

Se ha planteado la medición de estos objetivos a través de indicadores.

5.5 Descripción de la conformidad y capacidad del Sistema

5.5.1 General

5.5.2 Planificación

La Dirección ha estructurado un Sistema de Calidad de acuerdo con las necesidades de la institución. Se ha establecido una planeación estratégica que direcciona el quehacer de la Centro Educativo.

5.5.3 Implementación y Operación

Se encontró que el Sistema de Gestión de Calidad implementado y los procesos operan bajo los lineamientos determinados en los procedimientos y los requisitos de la norma ISO 9001.

5.5.4 Seguimiento y Medición

Se evidencia seguimiento y medición de los indicadores planteados para la medición de los procesos, los cuales han sido analizados y se han generado las acciones de mejora respetivos.

5.5.5 Mejora

Se han desarrollado acciones de mejora dentro del Sistema de Calidad, lideradas desde la Dirección, las cuales han contribuido a aumentar el desempeño de los procesos del Sistema de Calidad.

5.6 Fortalezas del Sistema

- Compromiso de todo el personal auditado que se traduce en los aportes para el mejoramiento del Sistema de Calidad, el conocimiento de los procesos como la disposición para atender la auditoría.
- El liderazgo del cuerpo directivo de la Institución en la implementación y el planteamiento de las mejoras del sistema.
- La estructura y nivel de detalle de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- El modelo pedagógico de la institución, el cual ha sido interiorizado por todo el personal

Bureau Veritas Certification
 Nombre de la Organización: Centro Educativo Lombardia Ltda
 Contrato No. 2013-1346

- La labor social adelantada por el Centro Educativo como el carisma de sus directivas, docentes y personal administrativo.
- La planificación, la definición de controles como la aplicación de los mismos en todos los procesos del Sistema.
- El enfoque de la institución en el manejo de herramientas tecnológicas para el control de las actividades de los diferentes procesos.

5.7 No Conformidades

No se reportan no conformidades

5.8 Observaciones

- Asegurar que se controlen todos los documentos de origen externo de la institución, de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión.
- Garantizar la definición de políticas en la protección de la información digital generada en la institución.
- Formalizar las actividades de mantenimiento realizadas al software y hardware de la Institución.
- Asegurar que todos los registros del sistema de calidad (electrónicos y sin código) se encuentren controlados en la herramienta determinada en el Sistema y cumplan con los diferentes ítem de contenido definidos en la norma fundamental.
- Garantizar la medición de todas las competencias y destrezas determinadas en el perfil de los cargos.

Ver otras en las notas de auditoría.

5.9 Oportunidades de Mejora

Ver notas auditor

5.10 Uso del Logo

No Aplica

6. Incertidumbre / Obstáculos que podrían afectar la confiabilidad de las conclusiones de la auditoría

No se presentaron obstáculos ni situaciones que generen incertidumbre durante la auditoría

7. Opiniones divergentes (discrepancias) sin resolver entre el Equipo Auditor y el Auditado

No hay opiniones divergentes

8. Actividades de Seguimiento acordadas

No se identifican

9. Conclusión:

Confidencial
 9/12/2013

Página 6

Bureau Veritas Certification
 Nombre de la Organización: Centro Educativo Lombardia Ltda
 Contrato No. 2013-1346

- Se ha demostrado la conformidad de la documentación del Sistema de Gestión, con los requisitos de la norma auditada y dicha documentación proporciona estructura suficiente para apoyar la implantación y mantenimiento del sistema de gestión
- La Organización ha demostrado la efectiva implantación y mantenimiento / mejora de su Sistema de Gestión.
- La Organización ha demostrado el establecimiento y seguimiento de adecuados objetivos y metas clave de desempeño
- El programa de auditorías internas ha sido implantado en su totalidad y demuestra su eficacia como herramienta para mantener y mejorar el Sistema de Gestión.
- A través del proceso de auditoría, se ha demostrado la total conformidad del Sistema de Gestión con los requisitos de la norma auditada.
- Se evidencia un adecuado manejo de los documentos y registros del sistema
- Se observa compromiso por parte de los auditados en el mantenimiento y mejora del sistema de calidad

10. Recomendaciones

El Equipo Auditor ha realizado una auditoría basada en los procesos, centrada en los aspectos/riesgos significativos y objetivos requeridos por la(s) norma(s). La metodología de auditoría empleada ha consistido en entrevistas, observación de actuaciones, muestreo de las actividades y revisión de documentos y registros.

El desarrollo de la auditoría se realizó de acuerdo al plan de auditoría y a la matriz de procesos auditados incluidos en los apéndices de este informe resumen de auditoría.

El equipo auditor llega a la conclusión de que la Organización ha establecido y mantenido su sistema de gestión de acuerdo a los requisitos de la norma y ha demostrado la capacidad del sistema para lograr que se cumplan los requisitos para los productos y/o servicios incluidos en el alcance, así como la política y los objetivos de la Organización.

Por lo tanto, el equipo de auditoría, basado en los resultados de esta auditoría y el estado de desarrollo y madurez demostrado del Sistema, recomienda que la certificación de este Sistema de Gestión sea:

- Tramitada (X)
- Tramitada, sujeta a un plan de acciones correctivas satisfactorio
- Mantenido
- Mantenido, sujeta a un plan de acciones correctivas satisfactorio
- Suspendida hasta que se completen unas acciones correctivas satisfactorias.
- Retirada, (se recuerda a la Organización el Procedimiento de Apelaciones definido en las Condiciones de Contrato)

Este informe es confidencial y su distribución está limitada al equipo auditor, la propia Organización y la oficina de BV Certification.

Nydia Torres Reyes
Auditor Líder

Confidencial
 9/12/2013

Página 7

Anexo 29.

Certificado de Calidad expedido por Bureau Veritas



BUREAU VERITAS
Certification

Certificación
Otorgada a

CENTRO EDUCATIVO LOMBARDIA LTDA
CARRERA 109 No. 143 - 19, BOGOTÁ D.C.
Este es un certificado multi-sitio – Detalles Adicionales de cada Sucursal
están relacionados en el anexo de este certificado

*BVQI Colombia Ltda. certifica que el Sistema de Gestión de Calidad de la
organización mencionada ha sido evaluado y se muestra acorde con los
requerimientos de la norma detallada a continuación.*

NORMA

ISO 9001:2008

ALCANCE DEL SISTEMA

PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS NIVELES DE PREESCOLAR, BÁSICA
PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA Y MEDIA ACADÉMICA.

Fecha de aprobación original **Octubre 09, 2013**

Sujeto a una continua y satisfactoria operación del Sistema de Gestión de Calidad de la organización,
el certificado es válido hasta: **Octubre 08, 2016**

Para verificar la validez de este certificado llamar al teléfono (57 1- 3129191 Ext. 3190)
Futuras aclaraciones en cuanto al alcance de este certificado y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de
Calidad se pueden obtener consultando a la organización.

Certificado Número: **CO238245** Fecha de emisión: **Octubre 09, 2013**


Alexander Toro Montoya
Gerente de Operaciones

Oficina General : BVQI Colombia Ltda
Calle 72 No 7-82 Piso 3, Edificio Acciones & Valores
Bogotá D.C. Colombia



ACREDITADO
ISO/IEC 17021:2006
10-C55-007



Página 1 de 2

BUREAU VERITAS
Certification



Certificación

Otorgada a

CENTRO EDUCATIVO LOMBARDIA LTDA

BVQI Colombia Ltda. certifica que el Sistema de Gestión de Calidad de la organización mencionada ha sido evaluado y se muestra acorde con los requerimientos de la norma detallada a continuación.

NORMA

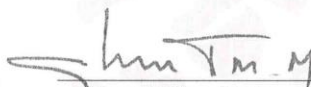
ISO 9001:2008

SITIOS

Sitio 1	BOGOTÁ D.C., CARRERA 109 No. 143 - 19	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS NIVELES DE PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA Y MEDIA ACADÉMICA.
Sitio 2	BOGOTÁ D.C., CARRERA 109 A No. 143 - 20	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS NIVELES DE PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA Y MEDIA ACADÉMICA.
Sitio 3	BOGOTÁ D.C., CALLE 143 No. 110 - 08	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS NIVELES DE PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA Y MEDIA ACADÉMICA.
Sitio 4	BOGOTÁ D.C., CARRERA 114 B No. 152 B - 76	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS NIVELES DE PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA Y MEDIA ACADÉMICA.
Sitio 5	BOGOTÁ D.C., CARRERA 109 B No. 143 – 15 PISO 2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LOS NIVELES DE PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, BÁSICA SECUNDARIA Y MEDIA ACADÉMICA.

Certificado Número: **CO238245**

Fecha de emisión: **Octubre 09, 2013**


Alexander Toro Montoya
Gerente de Operaciones



ACREDITADO
ISO/IEC 17021:2006
10-CSG-007

Oficina General : BVQI Colombia Ltda
Calle 72 No 7-82 Piso 3, Edificio Acciones & Valores
Bogotá D.C. Colombia

Página 2 de 2



