

CONSTRUCCIÓN DEL MANUAL Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001/2000 Y G-NTC 200 PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS, EN EL COLEGIO SAN FELIPE NERI DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO.

**MARÍA ANTONIA CABRERA INSUASTY
ANDRÉS JULIÁN GUERRERO ZAMBRANO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2008**

CONSTRUCCIÓN DEL MANUAL Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001/2000 Y G-NTC 200 PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS, EN EL COLEGIO SAN FELIPE NERI DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO.

**MARÍA ANTONIA CABRERA INSUASTY
ANDRÉS JULIÁN GUERRERO ZAMBRANO**

**Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar el título de
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS.**

**ASESOR:
JULIO IGNACIO GARZÓN NARVÁEZ
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2008**

NOTA DE ACEPTACIÓN:

Firma del Presidente del
Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Agosto

DEDICATORIA

A mi mamá y mis hermanas que
Me apoyaron y creyeron en mí
Dándome la confianza
Para seguir adelante

ANDRÉS G.

A mis padres, porque por ellos soy lo que soy.
Por su apoyo y ser mi constante guía.
A mi hermana a quien quiero mucho.
A Camilo por su paciencia y
sus buenos consejos.

MARÍA ANTONIA.

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresas sus agradecimientos a:

Todas aquellas personas de que de una u otra manera han intervenido en la realización de este trabajo.

A la Congregación del Oratorio de San Felipe Neri.

Tomás Evelio Viteri C.O. Rector saliente del Colegio San Felipe Neri.

Álvaro Figueroa Rosero C.O. Actual Rector de la Institución.

Jorge Martínez, Coordinador de Calidad de la Institución

Fabio Daniel Arturo Ortega C.O. Director Administrativo de la Institución.

Dr. Julio Ignacio Garzón. Administrador de Empresas, Docente de la Universidad de Nariño, FACEA.

TABLA DE CONTENIDO

		Página
	INTRODUCCIÓN	14
1	TÍTULO	15
2	ANÁLISIS DEL ENTORNO	16
2.2	GENERACIÓN DE LA IDEA CENTRAL	23
2.3	DEFINICIÓN DEL TEMA	23
3	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	24
3.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	24
3.1.1	Diagnostico	24
3.1.2	Pronostico	25
3.1.3	Control al pronóstico	25
3.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	25
3.3.	SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	26
4	OBJETIVOS	27
4.1	OBJETIVO GENERAL	27
43.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	27
5	JUSTIFICACIÓN	27
6	MARCO REFERENCIAL	30
6.1	MARCO TEÓRICO	30
6.2	MARCO CONCEPTUAL	34
6.3	MARCO LEGAL: APARTES LEY 115 DE 1994	40
7	ASPECTOS METODOLÓGICOS	50
7.1	TIPO DE ESTUDIO	50
7.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	50
7.3	FUENTES DE INFORMACIÓN	50
7.4	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	52
8	PLAN DE TRABAJO	54
8.1	GENERALIDADES DEL COLEGIO SAN FELIPE NERI	54
8.2	FUNCIONAMIENTO DEL COLEGIO SAN FELIPE NERI	56
8.3	FUNCIÓN DEL CLIENTE	56

		Página
9	DIAGNOSTICO ACTUAL DEL COLEGIO SAN FELIPE NERI	60
9.1	RESULTADOS ARROJADOS DE LA ENCUESTA POR NUESTROS CLIENTES	60
9.2	RESULTADOS ARROJADOS DE LA ENTREVISTA A DOCENTES DEL COLEGIO SAN FELIPE NERI	76
9.3	RESULTADOS ARROJADOS POR LA ENTREVISTA A DIRECTIVOS Y EQUIPOS DE APOYO	77
9.4	MATRICES MEFI, MEFE Y DOFA	80
9.5	DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS	83
10.	DOCUMENTACIÓN SOPORTE PARA LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL CSFN	84
10.1	ANALIZAR LA DOCUMENTACIÓN EXISTENTE	84
10.2	DESARROLLAR Y COMUNICAR LA FORMA DE REALIZAR LA DOCUMENTACIÓN	84
10.3	ELABORAR PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y FORMATOS	85
10.4	REVISAR LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DE LA NORMA	85
10.5	MANUAL DE FUNCIONES	86
	MANUAL DE PERFILES DE CARGO Y FUNCIONES COLEGIO SAN FELIPE NERI	88
10.6	MANUAL DE CALIDAD	116
	MANUAL DE CALIDAD COLEGIO SAN FELIPE NERI	117
10.7	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	134
11	PROGRAMA PROPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	143
11.1	FASE 1: PREPARACIÓN	143
11.1.1	Desarrollo de actividades	143
11.1.2.	Estudio de la norma USO 9001/2000	144
11.1.3	Generar compromiso con el proyecto	144
11.2	DOCUMENTACIÓN	144

		Página
11.2.1	Identificar los procesos del CSFN y determinar las relaciones de los mismos	144
11.2.2	Proceso directivo Administrativo	147
11.2.3	Diagrama Ciclo PHVA Gestión directiva y Administrativa	154
11.2.4	Procedimientos del proceso directivo administrativo	156
11.2.5	Procedimientos Operativos	177
11.2.6	Proceso de formación	205
11.2.7	Ciclo PHVA del proceso de formación	211
11.2.8	Procedimientos del proceso de formación	215
11.2.9	Instructivos del proceso de formación	230
11.2.10	Proceso de talento humano	237
11.2.11	Ciclo PHVA del proceso de talento humano	241
11.2.12	Procedimientos de talento humano	244
11.2.13	Instructivos proceso talento humano	270
11.3	EJECUCIÓN	277
11.4	AUDITORIAS	277
11.4.1	Auditoría externa	278
11.5	MEJORA CONTINUA	278
11.6	PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO	279
12.	IDENTIFICACIÓN DE MEJORA EN CADA PROCESO Y PROCEDIMIENTO ENCONTRADO	293
12.1	PROCESO DIRECTIVO ADMINISTRATIVO	293
12.1.1	Gestión de gobierno escolar	293
12.2	PROCESO DE FORMACIÓN	295
12.2.1	Estructura curricular	295
12.2.2	Proyectos pedagógicos complementarios	296
12.3	PROCESO DE TALENTO HUMANO	297
12.3.1	Gestión de estudiantes	297
12.3.2	Gestión de padres de familia	298
12.3.4	Procedimiento clima organizacional	299
12.3.5	Procedimiento proyección a la comunidad	300
13	INVERSIÓN REALIZADA EN EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	301
14	PRESUPUESTO	303
15	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	305
15.1	CONCLUSIONES	305

		Pagina
15.2	RECOMENDACIONES	306
	BIBLIOGRAFÍA	307
	ANEXOS	307

LISTA DE TABLAS

		Página
Tabla 1	Causas de Inasistencia escolar nacional	17
Tabla 2	Cobertura educativa por rango de edad año 2002	19
Tabla 3	Relación alumno docente por zonas 2005	20
Tabla 4	Resultado de encuesta de clientes	61
Tabla 5	Matriz de evaluación de factor interno	80
Tabla 6	Matriz de evaluación de factor externo	81
Tabla 7	Matriz DOFA	82
Tabla 8	Costos	301
Tabla 9	Capacitación	302

LISTA DE GRÁFICOS

		Página
Grafica 1	Población en edad escolar 2002. Matricula total	18
Grafica 2	Porcentaje medio en las pruebas del ICFES 1983-1997	22
Grafica 3	Pasto, puntaje medio en las pruebas del ICFES oficial-privado 1983-197	23
Grafica 4	Organigrama Colegio San Felipe Neri	55
Grafica 5	Pregunta 1	62
Grafica 6	Pregunta 2	63
Grafica 7	Pregunta 3	64
Grafica 8	Pregunta 4	65
Grafica 9	Pregunta 5	66
Grafica 10	Pregunta 6	67
Grafica 11	Pregunta 7	68
Grafica 12	Pregunta 8	69
Grafica 13	Pregunta 9	70
Grafica 14	Pregunta 10	71
Grafica 15	Pregunta 11	72
Grafica 16	Pregunta 12	73
Grafica 17	Pregunta 13	74
Grafica 18	Pregunta 14	75

LISTA DE FIGURAS

		Página
Figura 1	Mejora continua del sistema de gestión de calidad	32
Figura 2	Red de procesos del servicio educativo	146

TABLA DE ANEXOS

		Página
Anexo A	Formato de encuesta	310
Anexo B	Formato de entrevista	312
Anexo C	Formato de entrevista	315
Anexo D	Formato listado de aspectos positivos o negativos en la prestación del servicio	317
Anexo E	Evaluación de auditoría interna	319

INTRODUCCIÓN

La educación es un factor primordial, estratégico, prioritario, ya que es una condición esencial para el desarrollo social y económico de cualquier conglomerado humano. Asimismo, es un derecho universal, un deber del Estado y de la sociedad, y un instrumento esencial en la construcción de sociedades autónomas, justas y democráticas.

El sector educativo atraviesa, actualmente, por una etapa en la que no ha cumplido con las expectativas de contribuir al desarrollo económico, político y social del país. Debido a múltiples factores tales como: la deficiencia en la capacitación de los educadores, en el liderazgo institucional, la falta de compromiso por parte de la sociedad en general y en primera instancia por instituciones educativas de todos los niveles, la desactualización de los temas académicos, no contribuyen de manera eficiente a la formación integral de personas capaces de enfrentar los desafíos en un mundo competitivo.

Para enfrentar estos desafíos es necesario realizar una retroalimentación de lo que se está haciendo con la educación y de esta manera lograr un mejoramiento de la calidad educativa en Colombia.

Con la implementación de un sistema de gestión de calidad y en conformidad con la ley 115 del 1994 en las instituciones educativas, se puede lograr una formación integral, que comprenda un desarrollo de las capacidades cognitivas, artísticas, espirituales y morales. De este modo, la educación puede fijarse fines que maximicen algunos aspectos y minimicen otros. La educación integral debe entregar metas, fines y propósitos educativos dirigidos a relaciones de sentido conducentes al perfeccionamiento humano. Los valores educativos más importantes deben orientar la acción hacia dichas metas.

De este modo y, teniendo en cuenta que la educación está encaminada hacia el perfeccionamiento del ser humano, se debe resaltar que los entes y personas encargadas de brindar esta formación debe hacerlo de forma eficiente y con una alta calidad en la prestación de este servicio. Por lo tanto, se hace necesario que las instituciones educativas implementen un Sistema de Gestión de Calidad con el fin de asegurar la prestación de un servicio con unos estándares de eficiencia y efectividad necesarios para el excelente desempeño de la misma.

1. TITULO

CONSTRUCCIÓN DEL MANUAL E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CON BASE EN LA NORMA ISO 9001/2000 Y NTC 200 PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS, EN EL COLEGIO SAN FELIPE NERI DE LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO.

2. TEMA

Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

2.1 ANÁLISIS DEL ENTORNO

LA EDUCACIÓN EN COLOMBIA:

La educación en Colombia ha sido enmarcada en un contexto donde la falta de direccionamiento y la pésima administración de los recursos que a ella se le asignan, ya sea a nivel gubernamental y/o particular, han hecho deficiente su cobertura y su calidad.

Según datos de la Encuesta Nacional de Demografía y Salud, la tasa neta de Asistencia a la Escuela Primaria (niños de 7 a 11 años) es del 84% mientras la tasa neta de Asistencia a la Secundaria (niños de 12 a 17) es de 61% (60% para hombres y 62% para mujeres). La asistencia escolar, sin tener en cuenta si es primaria o secundaria, es de 95% para los niños de 7 a 11 años y de 74% para población entre 12 y 17 años.

En los menores de 16 años, la asistencia a la escuela es mayor entre las mujeres; y en todos los grupos de edad, es mayor la urbana que la rural. En las últimas décadas, Colombia ha incrementado la tasa de asistencia escolar; por ejemplo, en 1999, 9,3 de cada 10 niños entre 7 y 11 años asistía a algún establecimiento educativo, esta proporción fue ligeramente mayor en mujeres y en la zona urbana.

Es importante recalcar que la educación se encuentra estrechamente ligada al nivel de ingresos de una familia, entre otras, es una de las principales causas por las cuales una persona se ve privada de este, un derecho constitucional. Tomando en consideración el nivel de ingreso familiar, se observa que prácticamente todos los niños entre 7 y 11 años del 30% más rico de la población asisten a la escuela, en el 30% más pobre hay cerca de un 11% que no lo hacen. En la población de 12 a 17 años las diferencias son más notorias, pues 15 de cada 100 del 30% más rico no van al colegio, mientras 30 de cada 100 en el 30% más pobre no lo hacen. Se evidencia así que la tasa de asistencia disminuye con la edad pero con mayor proporción entre los más pobres que entre los más ricos.

Tabla 1. Causas de Inasistencia escolar nacional

Causa	Número	%
No está en Edad	369.720	6.3
Falta de dinero	1'904.821	32.3
Falta de tiempo	889.640	15.1
No aprobó examen de ingreso	30.104	0.5
Falta de cupos	110.211	1.9
No hay centro educativo cerca	177.012	3.0
Necesidad de trabajar	839.658	14.2
No le gusta - No le interesa	883.841	15.0
Perdió el año o fue expulsado	34.210	0.6
Los padres no quieren	39.917	0.7
Enfermedad	161.406	2.7
Otra razón	458.010	2.7
Total	5'898.550	100.0

Fuente: Cálculos Misión Social con base en DANE, ECV-97 (DNP-UDS-DIOGS 2005, Pág. 40)

El 9.2% de los colombianos no sabe leer ni escribir; 22 de cada 100 niños no acceden al colegio; 32,6% se queda en la educación secundaria; sólo el 7.5% obtiene un título profesional y apenas el 1.4% tiene un postgrado.

El país invierte 4,5% del PIB en educación pero los expertos aseguran que debería ser, por lo menos, el 7,5%. Los programas contra la deserción escolar no han dado los resultados esperados y aunque es mayor la dinámica de los créditos educativos su cobertura es mínima.

Es en la calidad donde está el mayor desafío del Gobierno Nacional. Las pruebas del ICFES indican que la educación básica y media es deficiente, sobre todo en ciudades pequeñas y zonas rurales; la mayoría de los universitarios tienen niveles entre regulares y malos, y hay déficit de docentes con maestrías y doctorados. Y aunque se avanzó en la evaluación de los docentes, los expertos proponen generalizarla y extenderla.

Colombia está muy lejos de abarcar, en su totalidad, a los niños. Los indicadores de cobertura indican que este proceso es lento e insuficiente. Los mayores

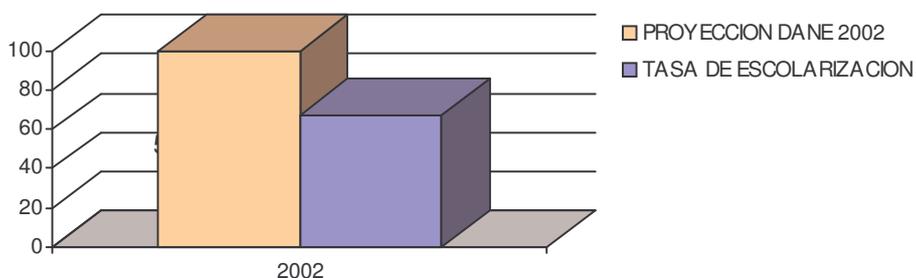
incrementos se alcanzaron en la década de los 90 como resultado de la reforma a la constitución en 1991.

Los índices de cobertura bruta superiores al 100%, en la básica primaria, indican que la capacidad instalada está en condiciones de atender a la población correspondiente a este grupo de edad tanto en la zona rural como urbana. La cobertura bruta en educación básica secundaria muestra una discrepancia entre la zona urbana (96%) y la rural (35%).

LA EDUCACIÓN EN NARIÑO

En el año 2002 la población en edad escolar niños y/o jóvenes con edades entre 5 y 17 años correspondía al 30% de la población total del departamento. Se proyectaron 552.401 estudiantes potenciales según estadísticas del Departamento Administrativo de Estadísticas DANE, con una matrícula de 396.828 niños y jóvenes, lo que significa alcanzar una tasa de cobertura del 71,83%. Es de aclarar que esta matrícula no sólo corresponde a la población de 3 a 17 años, sino también a población adulta en la educación por ciclos (Proyecto de Alfabetización).

Gráfico 1. Población en edad escolar 2002. Matrícula total



De los 396.828 alumnos matriculados en el año lectivo 2002-2003, el 94,3% (374.314 estudiantes) se matricularon en el sector oficial y el 5,7% restante (22.514 niños y jóvenes) en el sector privado, específicamente en los municipios de: Pasto, Ipiales, Tumaco, Túquerres y La Unión.

En el Departamento de Nariño del total de la población en edad escolar matriculada, 396.828 alumnos, el 8,5% corresponde al nivel preescolar (33.644 niños y jóvenes), el 63,5% al nivel de básica primaria (252.100 niños y jóvenes) y

el 28%, correspondientes a 111.084 alumnos del nivel de básica secundaria y media.

Establecimientos Educativos:

El Departamento de Nariño presta el servicio educativo a través de 2.450 instituciones y centros educativos, de los cuales 2.306 son oficiales y 144 privadas.

Nivel preescolar:

Según proyecciones del DANE 2002 la población entre 3 y 5 años, en edad de ingresar al nivel preescolar, asciende a 120.601 niños, de los cuales ingresaron al sistema educativo 33.644, alcanzando una tasa de escolarización bruta del 27,9%.

Nivel primaria:

La tasa de escolarización para básica primaria en el período 2002-2003 alcanzó el 111%, comportamiento debido a la alta tasa de extra edad. Matriculados en el sistema educativo 252.100 niños y niñas de los 225.947 que se encontraban entre 6 y 11 años, según las proyecciones del DANE para el año 2003.

Nivel secundaria y media:

En el 2002 la población entre 12 y 17 años, en edad de ingresar al nivel de secundaria y media, asciende a 205.853 niños y jóvenes, de los cuales se matricularon al sistema educativo 111.084 alcanzando una cobertura del 54%.

Tabla 2. Cobertura educativa por rango de edad año 2002

RANGO DE EDAD	POBLACIÓN EN EDAD ESCOLAR	PORCENTAJE SEGÚN POBLACIÓN	No. ESTUDIANTES MATRICULADOS	PORCENTAJE SEGÚN MATRICULA	DIFERENCIA
Preescolar (3 - 5 años)	120 601	21,8	33 644	8,5	86 957
Básica primaria (6 - 11 años)	225 947	40,9	252 100	63,5	-26 153
Básica secundaria y media (12 - 17 años)	205 853	37,6	111 084	28	94 769
TOTAL	552 401	100	396 828	100	155 573

De acuerdo a la población por rangos de edad observamos que entre 3 y 5 años, existe el 21,8%, mientras que el 8,5% de la matrícula corresponde al nivel preescolar. En primaria, el 63,5% de la matrícula corresponde a este nivel, sin embargo la población en el rango de edad 6 a 11 años corresponde al 40,9%, existiendo una diferencia negativa entre la población en edad escolar y la matrícula, debido a la inexistencia de estadísticas de extra edad. En secundaria y media, se presenta un comportamiento semejante al nivel de preescolar, el porcentaje de la población en el rango de edad de 12 a 17 años, es superior al porcentaje de la matrícula, significando que existe población por fuera del sistema escolar.

La población en edad escolar que se encuentra por fuera del sistema, asciende a 155.573 niños y jóvenes, representado el 28,16% de la población total en edad escolar.

La deserción durante el año escolar 2002 - 2003 es de 28.847 estudiantes que corresponde al 7,27% del número de matriculados.

El Departamento de Nariño cuenta en la actualidad con 9.394 docentes. La relación alumno - docente corresponde a 26 alumnos por docente.

Tabla 3. Relación alumno docente por zonas 2005

ZONA	PREESCOLAR	BÁSICA PRIMARIA	BÁSICA SECUNDARIA Y MEDIA
URBANA	35	28	21,4
RURAL	40	28	15,2

La educación en San Juan de Pasto:

Los estudios sobre factores asociados al logro escolar señalan el tiempo dedicado al aprendizaje como una de las variables más importantes para mejorar el rendimiento de los estudiantes, en Colombia las horas del año escolar son bastante menores que las de países desarrollados. Mientras en Japón ascienden a 1500 y en Alemania a 1300, en nuestro país los días festivos cada año, sumados a otros días, semanas y aún meses por circunstancias particulares convierten las 1000 y 1200 horas/año establecidas para la primaria y la secundaria respectivamente, en tan solo 680 horas de tiempo real de horas clase.

El Municipio de Pasto no es ajeno a esta realidad frente al tiempo real dedicado a las actividades significativas que conduzcan al aprendizaje de las competencias básicas, dada las condiciones particulares de la región, como son: Carnaval de Blancos y Negros, festividades de fin de año que coinciden con el receso escolar, aniversarios institucionales, conmemoración de fechas especiales entre otras;

obteniendo como resultado un número menor del promedio nacional de horas/clase.

Los resultados de las últimas pruebas SABER, muestran que los estudiantes Colombianos no están alcanzando los logros esperados en lenguaje y Matemáticas, de esta realidad nacional no se sustrae el Municipio de Pasto obteniendo los siguientes indicadores de calidad:

- En el nivel nacional solo el 33,82 % de los estudiantes de 5º alcanzó el nivel esperado de logro correspondiente a la comprensión, Nivel C, donde el estudiante está en capacidad de responder por el tema global del texto, interactuando componentes locales y estableciendo relaciones secuenciales, causales y de implicación que superan una comprensión localizada del texto.
- En el Municipio de Pasto sólo el 37.09% de los estudiantes alcanzó el Nivel C en el área de lenguaje, superando ligeramente el promedio nacional lejos de poder considerarse satisfactorio y solo un 8.00% alcanzó el nivel D, en el cual se encuentran los estudiantes que han logrado construir una hipótesis de lectura global del texto y establecer unidades significativas que lo componen.
- En el ámbito nacional en el área de Matemáticas, solamente el 52.92% de los estudiantes de 5º son capaces de resolver problemas no rutinarios simples, que les permita reorganizar la información para establecer un camino frente a un problema.
- Con relación al Municipio de Pasto, el 59,24% de los estudiantes de 5º resuelven problemas no rutinarios simples y el 55.68% de los estudiantes de 3º alcanzan este nivel.

En el tercer estudio internacional de Ciencias y Matemáticas TIMSS, Colombia ocupó el penúltimo lugar entre los 41 países participantes; preocupan las deficiencias muy marcadas en desempeños relacionados con el razonamiento y la solución de problemas, así como en la comunicación escrita.

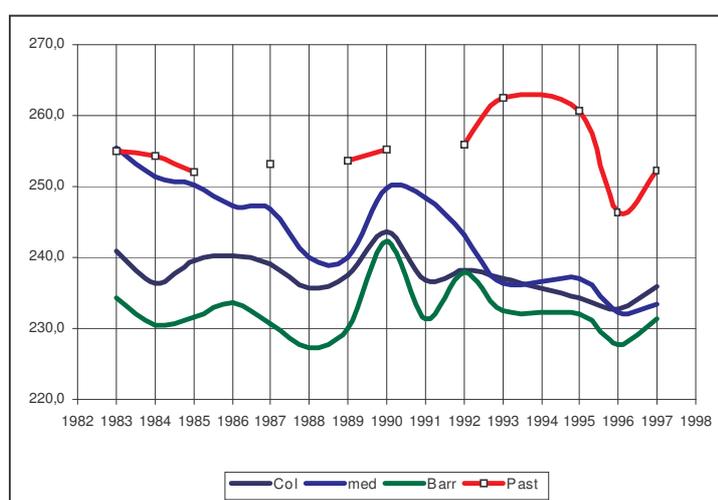
En ese mismo estudio solo el 15% de los estudiantes de 8º supo responder preguntas que exigían razonamiento matemático y únicamente el 5.6% pudo describir y discutir los resultados; el 28% de los estudiantes respondió correctamente preguntas que exigían teorización, análisis y solución de problemas de ciencias.

Frente a las pruebas de estado (ICFES), La comparación de los puntajes medios, oficial y privado, presentados en la gráfica, para el período 1.983-1.997 muestra que los resultados de Pasto tienen una tendencia estable, siendo superiores a los

del nivel nacional y superando a ciudades industriales como Medellín y Barranquilla

Los resultados de las pruebas de estado del año 2.000, demuestran una situación preocupante del municipio de Pasto frente al nivel Nacional, en la lista de los cien colegios publicados, Pasto no aparece, destacándose ciudades como Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla entre otras; con instituciones en su mayoría de carácter privado y con modalidad bilingüe.

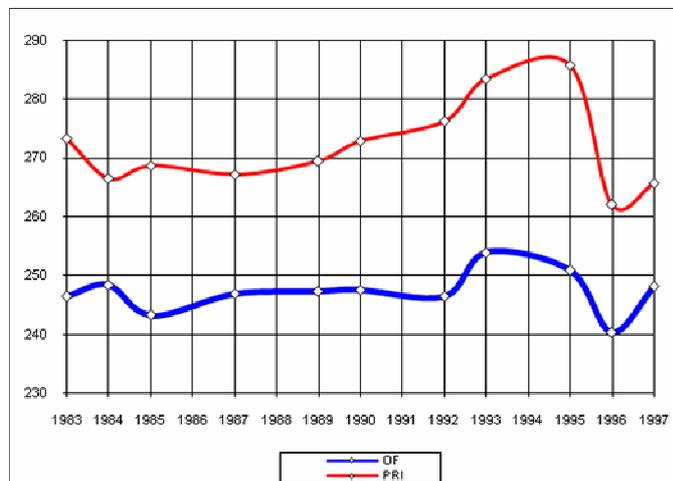
Gráfica No. 2. Puntaje Medio en las Pruebas del ICFES 1983-1997



Fuente: Bases ICFES.

- Estratificando entre sectores oficiales y privado, se observa, que el sector privado de Pasto, es el que impulsa el buen resultado; a lo largo del período existe una brecha a favor del sector privado que oscila entre 20 y 35 puntos, según se observa en la gráfica número.

Gráfica No. 3. Pasto, Puntaje medio en las pruebas del ICFES oficial-privado 1983-1997



Fuente: Bases ICFES, Cálculos CIDE.

2.2 GENERACIÓN DE LA IDEA CENTRAL

Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad que contribuya a evaluar y mejorar la gestión educativa del Colegio San Felipe Neri de la Ciudad de San Juan de Pasto. Lograr la acreditación del colegio San Felipe Neri con el fin de brindar una educación con calidad que contribuya a formar personas líderes que impulsen al dinamismo económico, político y social de la región y del País.

2.3 DEFINICIÓN DEL TEMA

Sistema de Gestión de Calidad (Norma ISO 9001_2000) G NTC 200.

3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

3.1.1 Diagnóstico: En el Colegio San Felipe Neri podemos hablar de cuatro factores importantes. El primero, es la parte educativa donde se ha trabajado con docentes preparados que han logrado sacar egresados con los conocimientos suficientes para afrontar los desafíos de la sociedad, con esto no se puede decir que no falte o no se pueda mejorar la educación del colegio, por el contrario es necesario adecuar mejor la biblioteca, impulsar la parte artística y deportiva de los estudiantes, docentes y directivos, brindar al estudiante una educación integral que los forme en su ser, en el hacer y en el saber hacer. En este momento, la Institución ocupa el lugar No. 180 en el ICFES a nivel nacional y a nivel regional ocupa el lugar No. 5 lo cual demuestra que todavía se tiene que mejorar para lograr una educación con calidad. En la parte de talento humano los principales problemas se evidencian en:

- **Comunicación:** Los canales para interactuar dentro de la institución son débiles por lo tanto la información se puede sesgar.
- **Desmotivación:** El personal que labora en la institución no se siente plenamente identificado con la razón de ser del colegio. Hace falta la creación de mecanismos de motivación para lograr que el personal adopte una cultura de calidad donde se identifique plenamente con los objetivos institucionales.
- **Falta de cultura organizacional:** No existe el pleno conocimiento de la razón de ser del colegio, en qué está trabajando, como lo está trabajando y porque todo el personal que labora en el Colegio es tan importantes para la consecución de los objetivos.
- **Control:** Los procesos administrativos no son evaluados correctamente. La falta de un control en todas la áreas ha provocado desorden, papeleo innecesario que ha perjudicado el normal funcionamiento de la institución y no se ha logrado ser lo suficientemente competitivo en el mercado.
- **Poca actitud al cambio:** Frente a las responsabilidades que representan las transformaciones ya sean estructurales o someras, se percibe una actitud de indiferencia frente a lo propuesto y un deseo infundado de hacer permanecer lo establecido cuando esto requiere de cambios inmediatos.

3.1.2 Pronóstico: Al analizar estos factores se encuentra que la institución al continuar de esta manera, no sólo va a perder el prestigio sino que además podría

llegar al cierre total por falta de organización y compromiso. Si no se logra un cambio cultural en la institución y se da un impulso a una educación con calidad, difícilmente se va a lograr ser competitivo y sobrevivir en el mercado.

La entrada de nuevos competidores, la innovación en los procesos pone en jaque a muchas instituciones que no cuentan con la actitud proactiva al cambio y aún no han logrado sincronizar los recursos hacia la consecución de un mismo objetivo. Una educación o una institución que brinde una educación acreditada, tiene más oportunidades de liderar en el mercado educativo, que otra que no cuente con procesos definidos y con objetivos claros.

No sólo se trata de educar, se trata de educar con calidad donde puedan egresar hombres y mujeres que le aporten al desarrollo social del país. Si seguimos manejando la educación como está en la actualidad, difícilmente vamos a lograr el cambio que se quiere para la sociedad. La educación necesita un cambio total tanto en su parte administrativa como en su parte pedagógica, de lo contrario se seguirá ofreciendo una educación deficiente, donde se forman personas y no seres humanos. Es necesario educar en valores, en conocimiento y en manejo de relaciones interpersonales, formando personas que sean capaces de liderar y promover cambios positivos en la región.

3.1.3 Control al Pronóstico: Es necesario ofrecer una educación con calidad y para ello se requiere acreditar la educación bajo la Norma ISO 9001-2000, donde se puedan evaluar todos los procedimientos que se llevan a cabo en las instituciones.

Un Sistema de Gestión de Calidad en la educación debe ser entendido y aplicado con un enfoque en base a procesos y su control ejercido durante el desarrollo de los mismos. Este modelo nos permite entender en qué manera una institución educativa puede encontrar caminos de solución para poder ir más allá del cliente y de sus mismas expectativas de satisfacción como paso a la excelencia.

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en el Colegio es un cambio que empieza en el interior de la organización y los resultados que se encontrarán serán satisfactorios tanto para los clientes internos como para los externos. Los primeros, alcanzarán mayor productividad en sus labores diarias lo cual hará que se sientan más motivados y un trabajador motivado arrojará mayores resultados. Los segundos, verán un cambio en la prestación del servicio y como sabemos, un cliente satisfecho es el mejor resultado para una empresa.

Es importante recalcar que la implementación de este modelo administrativo no es tarea fácil es un proceso complejo, dispendioso y en algunos casos, costoso. Sin embargo, todos los esfuerzos aportados apuntarán a mejorar la educación y formar personas íntegras que contribuyan al desarrollo sostenible de la región.

La certificación de calidad de instituciones educativas es un fenómeno que se empieza a dar como consecuencia de la apertura de los mercados. La certificación es una de las cartas clave que tiene una empresa para asegurarse un buen lugar en el mercado, en este caso el mercado de la educación el cual puede llegar a ser muy competitivo. Es necesario que el Colegio San Felipe Neri alcance la Certificación, donde se brinde una educación con calidad que forme seres humanos íntegros que construyan una mejor sociedad e impulsen el desarrollo de la región.

3.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es posible diseñar un Sistema de Gestión de Calidad en el Colegio San Felipe Neri, que le permita seguir unos lineamientos estratégicos encaminados hacia el mejoramiento continuo y a la estandarización de sus procesos de tal manera que se puedan controlar y evaluar de manera mas efectiva, con el fin de mejorar la calidad del servicio y maximizar su eficiencia como institución educativa?

3.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- Se puede realizar un diagnóstico que permita identificar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en la institución?
- ¿Cuáles son los beneficios que brinda el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad en el Colegio San Felipe Neri?
- ¿Cuáles son los procesos que agregan valor dentro del sistema y que ayudan al cliente mediante la aplicación del SGC?
- ¿Hasta qué punto se puede alcanzar la estandarización total de los procesos existentes en la Institución tanto, en el ámbito administrativo, como académico y de talento humano?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Construcción del manual y diseño de un Sistema de Gestión de Calidad con base en la norma ISO 9001/2000 y G- NTC 200 para instituciones educativas en el Colegio San Felipe Neri de la ciudad de San Juan de Pasto. Con el fin de brindar una educación integral que contribuya a la formación de personas que promuevan el desarrollo regional.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico que permita identificar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la institución para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar la sensibilización sobre la importancia de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad a todo el personal de la institución (directivos, profesores y equipo de apoyo).
- Identificar mapa de procesos determinando las actividades de la Institución.
- Caracterizar los procesos del Colegio San Felipe Neri.
- Documentar los procesos.
- Construcción del manual de Calidad e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución.
- Dar a conocer planes de auditoría de Calidad.

5. JUSTIFICACIÓN

Teniendo en cuenta que la educación en Colombia es uno de los mercados en los que mayores necesidades se pueden encontrar por parte de todos sus agentes componentes como lo son los alumnos, las familias, los miembros de la comunidad educativa y el gobierno, encontramos pertinente que las instituciones educativas, principalmente aquellas cuyo principal objetivo es la educación básica de un individuo, implementen un Sistema de Gestión de Calidad encaminado hacia el mejoramiento en la prestación de su servicio, brindando una educación con una mejor calidad, ya que la educación básica es el cimiento en la formación de un individuo.

Uno de los principales aportes de la presente investigación es conocer las falencias y puntos débiles del modelo que maneja el colegio para su desempeño diario, se apliquen o no las estrategias y sugerencias planteadas en este trabajo, el conocimiento de sus puntos débiles le ayudará a la organización a replantear su forma de funcionar y de ser necesario darle un nuevo direccionamiento con el fin de mejorar el desarrollo de sus procesos.

La aplicación de la ley general de educación 115 de 1994 promueve la calidad en el servicio educativo, dando como resultado el mejoramiento en los índices de educación, para fortalecer ese impulso dinámico es necesario la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la educación. Dejando claro que esto no implica que todos los procesos se desarrollen de manera efectiva, ya que siempre existe la posibilidad de mejorar. La aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad, le permite conocer a la institución y a la alta dirección las necesidades de recursos para que el proceso enseñanza-aprendizaje se efectúe de manera adecuada, también con ellos es posible que puedan planificar toda la serie de recursos que van a ser requeridos, además de que la institución sea un proveedor de estos recursos, es conveniente que verifique el buen uso de los mismos, la existencia de una retroalimentación puede ser la base de muchas mejoras en beneficio de todos.

Entonces, el fundamento para que el Colegio San Felipe Neri trabaje y logre la acreditación nace en primer lugar por la necesidad que tiene la región de contar con personas con formación íntegra, que contribuyan e impulsen el desarrollo regional.

El cambio que debe surgir en el colegio debe ser un cambio que se dé de adentro hacia fuera. Hasta hace algunos años, la única manera que existía de medir la calidad de la educación en el país era observando los resultados de los exámenes de estado. Hoy en día, se considera que la calidad de la educación no sólo se ve reflejada en los resultados de estos exámenes, debido que está compuesta por otros factores además del académico. Esta valoración se debe hacer desde el

interior de la institución, evaluando uno a uno los aspectos que la componen. El Sistema de Gestión de Calidad, con la estandarización de procesos, lo que permite es facilitar esta evaluación de manera más sistemática, razón por la cual se hará menos dispendiosa y tendrá resultados más reales.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEÓRICO

Para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución se tendrá en cuenta la Norma ISO 9001/ 2000 y la NTC 200 de educación.

La adopción de un Sistema de Gestión de Calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad de una organización, están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos, los empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es el propósito de esta Norma Internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de calidad o en la documentación.

Enfoque en Procesos

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficiente y eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como “enfoque basado en procesos”.

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un Sistema de Gestión de Calidad, enfatiza la importancia de:

- A) La comprensión y cumplimiento de los requisitos
- B) La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.

- C) La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso y
- D) La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos que se muestra en el gráfico 4, ilustra los vínculos entre los procesos. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en el gráfico 4 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

Nota: De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como “Planear-Hacer-Verifica- Actuar”. Ciclo (PHVA).

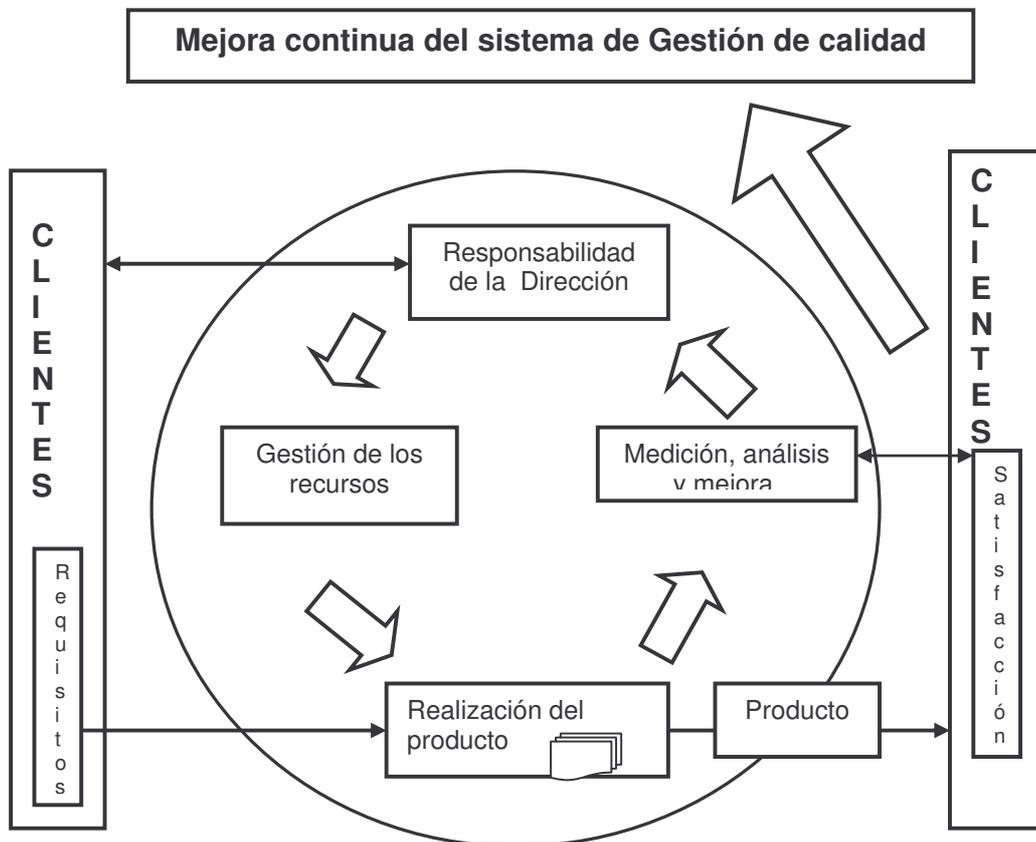
Planear. Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

Hacer: Implementar los procesos

Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.

Actuar: Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Figura 1. Mejora continua del sistema de Gestión de calidad



Fuente: Norma ISO 9001:2000

Generalidades

Esta Norma internacional especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, cuando una organización:

- Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.
- Aspirar a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el

aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretenden que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y/o producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realice exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 de la Norma internacional ISO 9001/2000 y que tales exclusiones no afectan la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplan con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

Términos y Definiciones

Para el propósito de esta Norma Internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

Los términos siguientes, utilizados en esta edición de la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro, se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso.

Proveedor → **Organización** → **Cliente**

El término “organización” reemplaza al termino “proveedor” que se utilizó en la Norma ISO 9001: 1994 para referirse a la unidad a la que se aplica esta Norma Internacional. Igualmente, el término “proveedor” reemplaza ahora al termino “subcontratista”.

A lo largo del texto de la Norma Internacional, cuando se utilice el término “producto” este puede significar “servicio”.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

Dentro de la investigación existen términos que se involucran dentro de variables a tratar y que deben ser entendidos, clarificados y tenidos en cuenta para evitar cualquier confusión, son determinados así:

- **Competitividad:** Es la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas competitivas y comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.
- **Estrategia:** La estrategia es el patrón de los objetivos, propósitos o metas y las políticas y planes esenciales para conseguir dichas metas, establecida de tal modo que definan en qué clase de negocio la empresa está o quiere estar y qué clase de empresa es o quiere ser.
- **Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para el logro de dichos objetivos.
- **Sistema de gestión de calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Productividad:** Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación, la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.
- **Eficiencia:** Es la capacidad administrativa de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, el mínimo de energía y en el mínimo de tiempo posible
- **Eficacia:** Es la capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles en un tiempo predeterminado. Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecido.
- **Producto y/o servicio no conforme:** Un producto posee unas características; y para que se considere de calidad estas características deben corresponder a unos requisitos previamente establecidos, y la norma ISO 9000 define el concepto de no conformidad como el incumplimiento de un requisito; por lo tanto, un producto no conforme es aquel que posee una o varias no conformidades es decir se incumple con uno o varios de sus requisitos.
- **Proceso:** Una actividad u operación que recibe entradas y las convierte en salidas puede ser considerado proceso. Casi todos las actividades y operaciones relacionadas con un servicio o producto son procesos.

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada u otra situación indeseable. La acción se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.
- **Acción de mejora:** Acción tomada para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.
- **PEI:** Plan Educativo Institucional
- **Dirección:** Esta etapa del Proceso Administrativo llamada también ejecución, comando o liderazgo, es una función de tal trascendencia que algunos autores consideran que la administración y la dirección son una misma cosa debido a que al dirigir es cuando se ejercen más representativamente las funciones administrativas, de manera que todos los dirigentes pueden considerarse administradores.
- **Estrategias:** El modo en que la empresa se vincula con los mercados, quienes son sus clientes, cómo llega a ellos y cómo compete. Comprende tanto la estrategia corporativa centrada en los 30709283 grados de diversificación, internacionalización e integración de negocios y competencias, así como la estrategia específica de cada unidad de negocios.
- **Evaluación:** Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas. Se aplica ex ante (antes de), concomitante (durante), y ex post (después de) de las actividades desarrolladas. En la planeación es el conjunto de actividades, que permiten valorar cuantitativa y cualitativamente los resultados de la ejecución del Plan Nacional de Desarrollo y los Programas de Mediano Plazo en un lapso determinado, así como el funcionamiento del propio Sistema Nacional de Planeación. El período normal para llevar a cabo una evaluación es de un año después de la aplicación de cada Programa Operativo Anual. Fase del proceso administrativo que hace posible medir en forma permanente el avance y los resultados de los programas, para prevenir desviaciones y aplicar correctivos cuando sea necesario, con el objeto de retroalimentar la formulación e instrumentación.

- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Mejora continua:** Acción recurrente que aumenta la capacidad para cumplir los requisitos
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría.
- **Gestión de la calidad:** La gestión de la calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.
- **Calidad:** Es el grado de acercamiento a las necesidades y expectativas de los consumidores, de esta manera se consigue la satisfacción del consumidor, y el mismo la transmite a su entorno, generando más satisfacción.
- **Norma:** Es un conjunto de disposiciones especificaciones y procedimientos. Determina unos parámetros, y forma de actuar sobre estos parámetros. Ahora bien, la norma, puede ser una norma legal (leyes), norma técnica (especificaciones a cumplir), norma transitoria, norma interna, norma registrada.
- **Norma ISO 9001:** Son un conjunto de reglas de carácter social y organizativo para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de una organización, cuyo último resultado, es mejorar las capacidades y rendimiento de la organización, y conseguir un aumento por este procedimiento de la calidad final del producto.
- **Objetivo:** Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión, tratándose de una organización. Expresión cualitativa de un propósito en un periodo determinado; el objetivo debe responder a la pregunta "qué" y "para qué".
- **Competitividad:** Entendemos por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas y competitivas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico.

La competitividad tiene incidencia en la forma de plantear y desarrollar cualquier iniciativa de negocios, lo que está provocando obviamente una evolución en el modelo de empresa y empresario.

Por otra parte, el concepto de competitividad nos hace pensar en la idea "excelencia", o sea, con características de eficiencia y eficacia de la organización.

Existen dos niveles de competitividad, la competitividad interna y la competitividad externa. La competitividad interna se refiere a la capacidad de organización para lograr el máximo rendimiento de los recursos disponibles y los procesos de transformación. Al hablar de la competitividad interna nos viene la idea de que la empresa ha de competir contra sí misma, con expresión de su continuo esfuerzo de superación.

- **Sistema:** Es una totalidad organizada, hecha de elementos solidarios que no pueden ser definidos más que los unos con relación a los otros en función de su lugar en esa totalidad. Es un todo integrado, aunque compuesto de estructuras diversas, interactúenles y especializadas.

Cualquier sistema tiene un número de objetivos, y los pesos asignados a cada uno de ellos pueden variar ampliamente de un sistema a otro. Un sistema ejecuta una función imposible de realizar por cualquiera de las partes individuales. La complejidad de la combinación está implícita.

- **Toma de decisiones:** Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas. Todos y cada uno de nosotros pasamos los días y las horas de nuestra vida teniendo que tomar decisiones. Algunas decisiones tienen una importancia relativa en el desarrollo de nuestra vida, mientras otras son gravitantes en ella.

La toma de decisiones en una organización se circunscribe a una serie de personas que están apoyando el mismo proyecto. Debemos empezar por hacer una selección de decisiones, y esta selección es una de las tareas de gran trascendencia.

Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto, de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización.

Los administradores consideran a veces la toma de decisiones como su trabajo principal, porque constantemente tienen que decidir lo que debe hacerse, quién ha de hacerlo, cuándo y dónde, y en ocasiones hasta cómo se hará. Sin embargo, la toma de decisiones sólo es un paso de la planeación, incluso cuando se hace con

rapidez y dedicándole poca atención o cuando influye sobre la acción sólo durante unos minutos.

- **Información:** En sentido general, la información es un conjunto organizado de datos, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. De esta manera, si por ejemplo organizamos datos sobre un país y escribimos por ejemplo, el capítulo de un libro, podemos decir que ese capítulo constituye información sobre ese país. Cuando tenemos que resolver un determinado problema o tenemos que tomar una decisión, empleamos diversas fuentes de información y construimos lo que en general se denomina conocimiento o información organizada que permite la resolución de problemas o la toma de decisiones.

- **Política:** Es el criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional

- **Pro-actividad:** La capacidad que tiene una persona de decidir cómo quiere que le afecten las cosas y qué hacer frente a ellas, tomando una actitud que lo anticipa y lo lleva a la acción, no dejando que los eventos "pasen" sino que "haciendo que estos ocurran".

Un profesional que destaca como virtud la pro-actividad, en el ámbito laboral, es optimista, creativo, impulsor de metas y desafíos personales, seguros y oportunos en sus decisiones, asertivo en sus planteamientos, capaz de vencer los miedos para generar cambios, de anticiparse a los problemas para prever soluciones.

- **Empresa:** Una empresa es el ejercicio profesional de una actividad económica planificada, con la finalidad o el objetivo de intermediar en el mercado de bienes o servicios, y con una unidad económica organizada en la cual ejerce su actividad profesional el empresario por sí mismo o por medio de sus representantes.

La empresa es la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para realizar una producción socialmente útil, de acuerdo con las exigencias del bien común. Los elementos necesarios para formar una empresa son: capital, trabajo y recursos materiales.

En economía, la empresa es la unidad económica básica encargada de satisfacer las necesidades del mercado mediante la utilización de recursos materiales y humanos. Se encarga, por tanto, de la organización de los factores de producción, capital y trabajo.

Se entiende por empresa al organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades,

o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas. Para cumplir con este objetivo la empresa combina naturaleza y capital.

- **Servicio:** En economía y en marketing (mercadotecnia) un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien. La presentación de un servicio no resulta en posesión, y así es como un servicio se diferencia de proveer un bien físico.

Al proveer algún nivel de habilidad, ingenio y experiencia, los proveedores de un servicio participan en una economía sin las restricciones de llevar inventario pesado o preocuparse por voluminosas materias primas. Por otro lado, su inversión en experiencia requiere constante inversión en mercadotecnia y actualización de cara a la competencia, la cual tiene igualmente pocas restricciones físicas.

Los proveedores de servicios componen el sector terciario de la industria.

- **Recursos:** En Economía se consideran recursos todos aquellos medios que contribuyen a la producción y distribución de los bienes y servicios de que los seres humanos hacen uso. Los economistas entienden que todos los medios son siempre *escasos* frente a la amplitud y diversidad de *los deseos humanos*, que es como explican las *necesidades*; definiéndose precisamente la Economía como la ciencia que estudia las leyes que rigen la distribución de esos recursos entre los distintos fines posibles.

Existen básicamente tres tipos de recursos:

- ❖ Naturales: factores de producción proporcionados por la naturaleza sin modificación previa realizada por el hombre.
- ❖ Culturales: aquellos bienes de la naturaleza transformados por el hombre.
- ❖ Humanos: el trabajo, la técnica, la organización empresarial y social, etc.

En todos los recursos naturales sobresalen dos caracteres: resistencia, que debe vencerse para lograr la explotación, e interdependencia (al aprovechar uno, se generan consecuencias sobre el resto).

- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

6.3 MARCO LEGAL: APARTES LEY 115 DE 1994

TÍTULO I. DISPOSICIONES PRELIMINARES

ARTÍCULO 2o. SERVICIO EDUCATIVO. El servicio educativo comprende el conjunto de normas jurídicas, los programas curriculares, la educación por niveles y grados, la educación no formal, la educación informal, los establecimientos educativos, las instituciones sociales (estatales o privadas) con funciones educativas, culturales y recreativas, los recursos humanos, tecnológicos, metodológicos, materiales, administrativos y financieros, articulados en procesos y estructuras para alcanzar los objetivos de la educación.

ARTÍCULO 4o. CALIDAD Y CUBRIMIENTO DEL SERVICIO. Corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo, y es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales, garantizar su cubrimiento.

El Estado deberá atender en forma permanente los factores que favorecen la calidad y el mejoramiento de la educación; especialmente velará por la cualificación y formación de los educadores, la promoción docente, los recursos y métodos educativos, la innovación e investigación educativa, la orientación educativa y profesional, la inspección y evaluación del proceso educativo.

ARTÍCULO 6o. COMUNIDAD EDUCATIVA. De acuerdo con el artículo 68 de la Constitución Política, la comunidad educativa participará en la dirección de los establecimientos educativos, en los términos de la presente Ley.

La comunidad educativa está conformada por estudiantes o educandos, educadores, padres de familia o acudientes de los estudiantes, egresados, directivos docentes y administradores escolares. Todos ellos, según su competencia, participarán en el diseño, ejecución y evaluación del Proyecto Educativo Institucional y en la buena marcha del respectivo establecimiento educativo.

TÍTULO II.
ESTRUCTURA DEL SERVICIO EDUCATIVO
CAPÍTULO I.
EDUCACIÓN FORMAL
SECCIÓN I.
DISPOSICIONES COMUNES

ARTÍCULO 13. OBJETIVOS COMUNES DE TODOS LOS NIVELES. Es objetivo primordial de todos y cada uno de los niveles educativos el desarrollo integral de los educandos mediante acciones estructuradas encaminadas a:

- a) Formar la personalidad y la capacidad de asumir con responsabilidad y autonomía sus derechos y deberes;
- b) Proporcionar una sólida formación ética y moral, y fomentar la práctica del respeto a los derechos humanos;
- c) Fomentar en la institución educativa, prácticas democráticas para el aprendizaje de los principios y valores de la participación y organización ciudadana y estimular la autonomía y la responsabilidad;
- d) Desarrollar una sana sexualidad que promueva el conocimiento de sí mismo y la autoestima, la construcción de la identidad sexual dentro del respeto por la equidad de los sexos, la afectividad, el respeto mutuo y prepararse para una vida familiar armónica y responsable;
- e) Crear y fomentar una conciencia de solidaridad internacional;
- f) Desarrollar acciones de orientación escolar, profesional y ocupacional;
- g) Formar una conciencia educativa para el esfuerzo y el trabajo, y
- h) Fomentar el interés y el respeto por la identidad cultural de los grupos étnicos

TÍTULO IV.
ORGANIZACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO
CAPÍTULO I.
NORMAS GENERALES

ARTÍCULO 74. SISTEMA NACIONAL DE ACREDITACIÓN. El Ministerio de Educación Nacional con la asesoría de la Junta Nacional de Educación, JUNE, establecerá y reglamentará un Sistema Nacional de Acreditación de la calidad de la educación formal y no formal y de los programas a que hace referencia la presente ley, con el fin de garantizar al Estado, a la sociedad y a la familia que las instituciones educativas cumplen con los requisitos de calidad y desarrollan los fines propios de la educación.

El Sistema Nacional de Acreditación deberá incluir una descripción detallada del proyecto educativo institucional.

CAPÍTULO II.
CURRÍCULO Y PLAN DE ESTUDIOS

ARTÍCULO 76. CONCEPTO DE CURRÍCULO. Currículo es el conjunto de criterios, planes de estudio, programas, metodologías, y procesos que contribuyen a la formación integral y a la construcción de la identidad cultural nacional, regional y local, incluyendo también los recursos humanos, académicos y físicos para poner en práctica las políticas y llevar a cabo el proyecto educativo institucional.

ARTÍCULO 78. REGULACIÓN DEL CURRÍCULO. El Ministerio de Educación Nacional diseñará los lineamientos generales de los procesos curriculares y, en la educación formal establecerá los indicadores de logros para cada grado de los niveles educativos, tal como lo fija el artículo 148 de la presente ley.

Los establecimientos educativos, de conformidad con las disposiciones vigentes y con su Proyecto Educativo Institucional, atendiendo los lineamientos a que se refiere el inciso primero de este artículo, establecerán su plan de estudios particular que determine los objetivos por niveles, grados y áreas, la metodología, la distribución del tiempo y los criterios de evaluación y administración.

Cuando haya cambios significativos en el currículo, el rector de la institución educativa oficial o privada lo presentará a la Secretaría de Educación Departamental o Distrital o a los organismos que hagan sus veces, para que ésta verifique el cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente ley.

CAPÍTULO III. EVALUACIÓN

ARTÍCULO 80. EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN. De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política, el Ministerio de Educación Nacional, con el fin de velar por la calidad, por el cumplimiento de los fines de la educación y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos, establecerá un Sistema Nacional de Evaluación de la Educación que opere en coordinación con el Servicio Nacional de Pruebas del Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior, ICFES, y con las entidades territoriales y sea base para el establecimiento de programas de mejoramiento del servicio público educativo.

El Sistema diseñará y aplicará criterios y procedimientos para evaluar la calidad de la enseñanza que se imparte, el desempeño profesional del docente y de los docentes directivos, los logros de los alumnos, la eficacia de los métodos pedagógicos, de los textos y materiales empleados, la organización administrativa y física de las instituciones educativas y la eficiencia de la prestación del servicio. Las instituciones que presenten resultados deficientes deben recibir apoyo para mejorar los procesos y la prestación del servicio. Aquéllas cuyas deficiencias se deriven de factores internos que impliquen negligencias y/o responsabilidad darán lugar a sanciones por parte de la autoridad administrativa competente.

El Gobierno Nacional reglamentará todo lo relacionado con este artículo.

TÍTULO VI. DE LOS EDUCADORES CAPÍTULO I. GENERALIDADES

ARTÍCULO 104. EL EDUCADOR. El educador es el orientador en los establecimientos educativos, de un proceso de formación, enseñanza y aprendizaje de los educandos, acorde con las expectativas sociales, culturales, éticas y morales de la familia y la sociedad.

Como factor fundamental del proceso educativo:

- a) Recibirá una capacitación y actualización profesional;
- b) No será discriminado por razón de sus creencias filosóficas, políticas o religiosas;
- c) Llevará a la práctica el Proyecto Educativo Institucional, y

- d) Mejorará permanentemente el proceso educativo mediante el aporte de ideas y sugerencias a través del Consejo Directivo, el Consejo Académico y las Juntas Educativas.

ARTÍCULO 110. MEJORAMIENTO PROFESIONAL. La enseñanza estará a cargo de personas de reconocida idoneidad moral, ética, pedagógica y profesional. El Gobierno Nacional creará las condiciones necesarias para facilitar a los educadores su mejoramiento profesional, con el fin de ofrecer un servicio educativo de calidad.

La responsabilidad de dicho mejoramiento será de los propios educadores, de la Nación, de las entidades territoriales y de las instituciones educativas.

ARTÍCULO 168. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LA EDUCACIÓN. En cumplimiento de la obligación constitucional, el Estado ejercerá a través del Presidente de la República, la suprema inspección y vigilancia de la Educación y velará por el cumplimiento de sus fines en los términos definidos en la presente ley. Ejecutará esa función a través de un proceso de evaluación y un cuerpo técnico que apoye, fomente y dignifique la educación.

Igualmente, velará y exigirá el cumplimiento de las disposiciones referentes a áreas obligatorias y fundamentales, actividades curriculares y extracurriculares y demás requerimientos fijados en la presente ley; adoptará las medidas necesarias que hagan posible la mejor formación ética, moral, intelectual y física de los educandos, así como su acceso y permanencia en el servicio público educativo.

El Presidente de la República o su delegado, en ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia, de conformidad con lo establecido en el inciso tercero del artículo 80 de la presente ley podrá aplicar a los establecimientos educativos, previo el correspondiente proceso y cuando encuentre mérito para ello, las sanciones de amonestación pública, suspensión o cancelación del reconocimiento oficial.

TÍTULO X.
NORMAS ESPECIALES PARA LA EDUCACIÓN IMPARTIDA POR PARTICULARES
CAPÍTULO I.
GENERALIDADES

ARTÍCULO 193. REQUISITOS DE CONSTITUCIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PRIVADOS. De conformidad con el artículo 68 de la Constitución Política, los particulares podrán fundar establecimientos educativos con el lleno de los siguientes requisitos:

- a) Tener licencia de funcionamiento que autorice la prestación del servicio educativo, expedida por la Secretaría de Educación departamental o distrital, o el organismo que haga sus veces, según el caso, y
- b) Presentar ante la Secretaría de Educación respectiva un proyecto educativo institucional que responda a las necesidades de la comunidad educativa de la región de acuerdo con el artículo 73 de esta Ley.

PARÁGRAFO. Los funcionarios del Ministerio de Educación Nacional, de las secretarías de Educación departamentales, distritales y municipales o de los organismos que hagan sus veces, que ejerzan funciones de carácter administrativo, de inspección y de vigilancia, no podrán crear establecimientos educativos de carácter privado ni desempeñarse como directivos de ellos mientras ocupen un cargo en la administración educativa estatal.

ARTÍCULO 194. ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS YA APROBADOS. Todos los establecimientos educativos privados aprobados con antelación a la presente Ley, podrán continuar funcionando y tendrán un plazo de tres (3) años para elaborar y comenzar a aplicar su proyecto educativo institucional. Los establecimientos fundados con base en acuerdos internacionales estarán sujetos a lo establecido en la presente Ley, sin perjuicio del cumplimiento de lo previsto en tales acuerdos.

ARTÍCULO 195. INSPECCIÓN Y VIGILANCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PRIVADOS. Los establecimientos educativos privados estarán sometidos a la suprema inspección y vigilancia del Presidente de la República o de su delegado en los términos establecidos en la presente Ley, con el fin de garantizar la calidad del proceso educativo y la sujeción de la educación a las prescripciones constitucionales y legales.

CAPÍTULO II. RÉGIMEN LABORAL Y DE CONTRATACIÓN

ARTÍCULO 196. RÉGIMEN LABORAL DE LOS EDUCADORES PRIVADOS. El régimen laboral legal aplicable a las relaciones laborales y a las prestaciones sociales de los educadores de establecimientos educativos privados será el del Código Sustantivo del Trabajo.

ARTÍCULO 197. GARANTÍA DE REMUNERACIÓN MÍNIMA PARA EDUCADORES PRIVADOS. El salario que devenguen los educadores en establecimientos privados no podrá ser inferior al señalado para igual categoría a quienes laboren en el sector oficial. La misma proporción regirá para los educadores por horas.

PARÁGRAFO. Los establecimientos educativos privados que se acojan a los regímenes de libertad vigilada o controlado de que trata el artículo 202 de esta Ley y que al ser evaluados sus servicios sean clasificados por el Ministerio de Educación Nacional en las categorías de base, se sujetarán a lo dispuesto por el reglamento que expida el Gobierno Nacional para la aplicación de la presente norma.

ARTÍCULO 198. CONTRATACIÓN DE EDUCADORES PRIVADOS. Los establecimientos educativos privados, salvo las excepciones previstas en la ley, sólo podrán vincular a su planta docente personas de reconocida idoneidad ética y pedagógica, con título en educación, expedido por una universidad o una institución de educación superior.

PARÁGRAFO. Los establecimientos educativos privados podrán contratar profesionales con título universitario para que dicten cátedras relacionadas con su profesión o especialidad en la educación básica y media, siendo responsabilidad de dichas instituciones la correspondiente preparación pedagógica. También podrán contratar educadores que provengan del exterior, si reúnen las mismas calidades exigidas para el ejercicio de la docencia en el país. Estos últimos no tendrán que homologar el título para ejercer la cátedra.

ARTÍCULO 199. ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS BILINGÜES. Los establecimientos educativos bilingües privados podrán contratar personas nacionales o extranjeras, que posean título universitario distinto al de profesional en educación para la enseñanza del segundo idioma o de asignaturas en dicho idioma, siempre y cuando el establecimiento educativo se comprometa a proveer los medios para la preparación pedagógica de este personal.

ARTÍCULO 200. CONTRATOS CON LAS IGLESIAS Y CONFESIONES RELIGIOSAS. El Estado podrá contratar con las iglesias y confesiones religiosas que gocen de personería jurídica, para que presten servicios de educación en los establecimientos educativos. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8o. de la Ley 60 de 1993, los demás requisitos de estos contratos no serán distintos de los exigidos para la contratación entre particulares.

PARÁGRAFO. Autorízase al Ministerio de Educación Nacional para revisar los contratos vigentes para la prestación del servicio educativo con las iglesias, comunidades religiosas y confesiones religiosas con el fin de ajustarse a las normas de la presente Ley, especialmente en lo relativo a la autonomía para la vinculación de docentes y directivos docentes.

CAPÍTULO III. DERECHOS ACADÉMICOS

ARTÍCULO 201. MATRÍCULA DE ALUMNOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PRIVADOS. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 95 de la presente Ley, los establecimientos educativos privados podrán renovar la matrícula de los alumnos o educandos para cada período académico, mediante contrato que se registrará por las reglas del derecho privado.

El contrato deberá establecer, entre otros, los derechos y obligaciones de las partes, las causales de terminación y las condiciones para su renovación.

Serán parte integrante del contrato, el proyecto educativo institucional y el reglamento interno o manual de convivencia del establecimiento educativo.

En ningún caso este contrato podrá incluir condiciones que violen los derechos fundamentales de los educandos, de los padres de familia, de los establecimientos educativos o de las personas naturales o jurídicas propietarias de los mismos.

ARTÍCULO 202. COSTOS Y TARIFAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS PRIVADOS. Para definir las tarifas de matrículas, pensiones y cobros periódicos originados en la prestación del servicio educativo, cada establecimiento educativo de carácter privado deberá llevar los registros contables necesarios para establecer los costos y determinar los cobros correspondientes.

Para el cálculo de tarifas se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a) La recuperación de costos incurridos en el servicio se hará mediante el cobro de matrículas, pensiones y cobros periódicos que en su conjunto representen financieramente un monto igual a los gastos de operación, a los costos de reposición, a los de mantenimiento y reservas para el desarrollo futuro y,

cuando se trate de establecimientos con ánimo de lucro, una razonable remuneración a la actividad empresarial. Las tarifas no podrán trasladar a los usuarios los costos de una gestión ineficiente;

- b) Las tarifas podrán tener en cuenta principios de solidaridad social o redistribución económica para brindar mejores oportunidades de acceso y permanencia en el servicio a los usuarios de menores ingresos;
- c) Las tarifas establecidas para matrículas, pensiones y cobros periódicos deberán ser explícitas, simples y con denominación precisa. Deben permitir una fácil comparación con las ofrecidas por otros establecimientos educativos que posibilite al usuario su libre elección en condiciones de sana competencia, y
- d) Las tarifas permitirán utilizar las tecnologías y sistemas administrativos que garanticen la mejor calidad, continuidad y seguridad a sus usuarios.

El Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Educación Nacional y atendiendo los anteriores criterios, reglamentará y autorizará el establecimiento o reajuste de tarifas de matrículas, pensiones y cobros periódicos dentro de uno de los siguientes regímenes:

- ◆ Libertad regulada, según el cual los establecimientos que se ajusten a los criterios fijados por el Gobierno Nacional, a través del Ministerio de Educación Nacional, sólo requieren para poner en vigencia las tarifas, comunicarlas a la autoridad competente con sesenta (60) días calendario de anticipación, acompañadas del estudio de costos correspondiente. Las tarifas así propuestas podrán aplicarse, salvo que sean objetadas.
- ◆ Libertad vigilada, según el cual los diferentes servicios que ofrece un establecimiento serán evaluados y clasificados en categorías por el Ministerio de Educación Nacional, en cuyo caso las tarifas entrarán en vigencia sin otro requisito que el de observar los rangos de valores preestablecidos para cada categoría de servicio, por la autoridad competente.
- ◆ Régimen controlado, según el cual la autoridad competente fija las tarifas al establecimiento educativo privado, bien por sometimiento voluntario de éste o por determinación del Ministerio de Educación Nacional, cuando lo considere necesario para evitar abusos del régimen de libertad.

El Ministerio de Educación Nacional, en coordinación con las entidades territoriales, hará evaluaciones periódicas que permitan la revisión del régimen que venga operando en el establecimiento educativo para su modificación total o parcial.

ARTÍCULO 203. CUOTAS ADICIONALES. Los establecimientos educativos no podrán exigir por sí mismos, ni por medio de las asociaciones de padres de familia, ni de otras organizaciones, cuotas, bonos o tarifas adicionales a las aprobadas por concepto de matrículas, pensiones y cobros periódicos.

7. ASPECTOS METODOLÓGICOS

7.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se realizó en la investigación es explicativo-propositivo. El estudio es explicativo-propositivo por que se desarrolló y se explicó el funcionamiento de la Gestión de Calidad en el desarrollo de la gestión administrativa, educativa y de talento humano. Al igual se analizó cómo la Gestión de Calidad puede contribuir con el desarrollo de una mejor educación y cómo se puede apuntar hacia la calidad del servicio.

7.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que se utilizaron son el de observación y el deductivo.

El de observación porque se indagó cómo es el talento humano en el puesto de trabajo y como contribuye en el alcance de las metas y objetivos anteriormente planteados. De igual manera la observación contribuye con el diagnóstico de cómo se encuentra el Colegio San Felipe Neri y cómo se desarrolla el personal dentro del puesto de trabajo.

El método deductivo porque se examina cómo influye el enfoque basado en procesos en el desarrollo de la gestión administrativa, académica y de talento humano.

7.3 FUENTES DE INFORMACIÓN

La fuente de información fue de tipo secundaria y primaria; la primera por que se trabajó con modelo basado en proceso y se trabajó bajo la Norma ISO 90001/2000. La información sobre Gestión de calidad presenta un grado de facilidad debido a que estos textos se encuentran en bibliotecas públicas y en librerías de la ciudad de San Juan de Pasto. La información sobre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en Instituciones privadas presenta mayor dificultad debido a que pocos son los colegios que se están acreditando; debido a ello se acudirá a fuentes primarias como la observación, encuestas y entrevistas.

La observación será no participante o simple, se acudió a instituciones que están en el proceso de acreditación, a observar de una forma pasiva como se desarrolló el trabajo y cómo es el comportamiento de los empleados dentro de estas instituciones. Las encuestas se aplicaron en bachillerato directamente a los alumnos y en primaria se hizo necesaria la **ASESORÍA** de los padres de familia con el fin de orientar a los más pequeños. La entrevista se realizó a profesores, directivos y equipo de apoyo de la institución para conocer su apreciación sobre la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Procedimiento de Muestreo Se aplicó el método de Muestreo Aleatorio Simple el cual consiste en elegir un individuo al azar donde todos tienen la misma probabilidad de ser elegidos, hasta que la muestra requerida se haya completado.

a.) Tamaño de la Muestra:

Para la determinación del tamaño de la muestra se utilizará la siguiente fórmula que es aplicada para poblaciones finitas.

Fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n= Muestra

Z= Nivel de confianza del 95%

P= Probabilidad de Éxito

q= Probabilidad de fracaso

e²= Margen de error

Muestra:

Para el desarrollo de nuestro proyecto se tomó en cuenta como población al número de estudiantes que se encuentran cursando estudios en la institución, tanto en primaria, como en bachillerato, puesto que se los considera como parte activa del proceso educativo y además se constituyen como el eje principal que integra dicho proceso en razón de que el estudiante es simultáneamente el cliente,

De esta manera nuestra población representa a un total de 1776 alumnos, y se procede a la aplicación de la fórmula, así:

$$N= 1776$$

$$Z= 95\%=1.96$$

$$P=0.5$$

$$q=0.5$$

$$e= 0.05$$

$$n= \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n= \frac{1776 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(1776-1) \cdot 0.05^2 + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n= \frac{1705.6704}{5.3979}$$

$$n= 315.98$$

b.) Método de Recolección de Información:

En el método de recolección de la información que se ha utilizado es el conversatorio colectivo y la encuesta como herramientas de análisis para la población objeto de estudio tanto a nivel interno como externo. (Ver anexo 1).

7.4 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Se manejaron tablas de Excel, las cuales nos facilitaron el manejo de la información, de igual manera se utilizaron métodos estadísticos para el cálculo de muestra y otros datos necesarios en la investigación. Las tablas de Excel nos facilitaron la tabulación de la información y el análisis estadístico en gráficos de torta.

De acuerdo con a la información obtenida de los estudios se realizó su respectivo análisis, realizando la tabulación de las respuestas de la encuesta para identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la institución y de la misma forma las respuestas del personal mediante el conversatorio colectivo aplicado. La información recolectada fue codificada para facilitar su tabulación,

relación y análisis, la cuál es presentada en tablas, cuadros y gráficos que faciliten su comprensión.

8. PLAN DE TRABAJO

Construcción del manual y diseño de un sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001/2000 y NTC 200 para instituciones educativas en el colegio San Felipe Neri de la ciudad de San Juan de Pasto.

8.1 GENERALIDADES DEL COLEGIO SAN FELIPE NERI

Información General de Colegio San Felipe Neri.

El Colegio San Felipe Neri presta sus servicios en Educación Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Académica. Aprobado por la Secretaria de Educación y Cultura del municipio de Pasto según Resolución No. 092 del 10 de Abril del 2002. Ubicado en la carrera 26 No. 6 Sur 46.

Sus inicios se remontan al 20 de enero de 1880 cuando el Padre Ramón María Jurado funda el colegio con la colaboración del Señor Benigno Orbejoso, Primer Rector y Sacerdotes destacados como profesores. Son 106 las promociones celebradas a lo largo de la historia del colegio, ligada estrechamente a la historia del Departamento de Nariño.

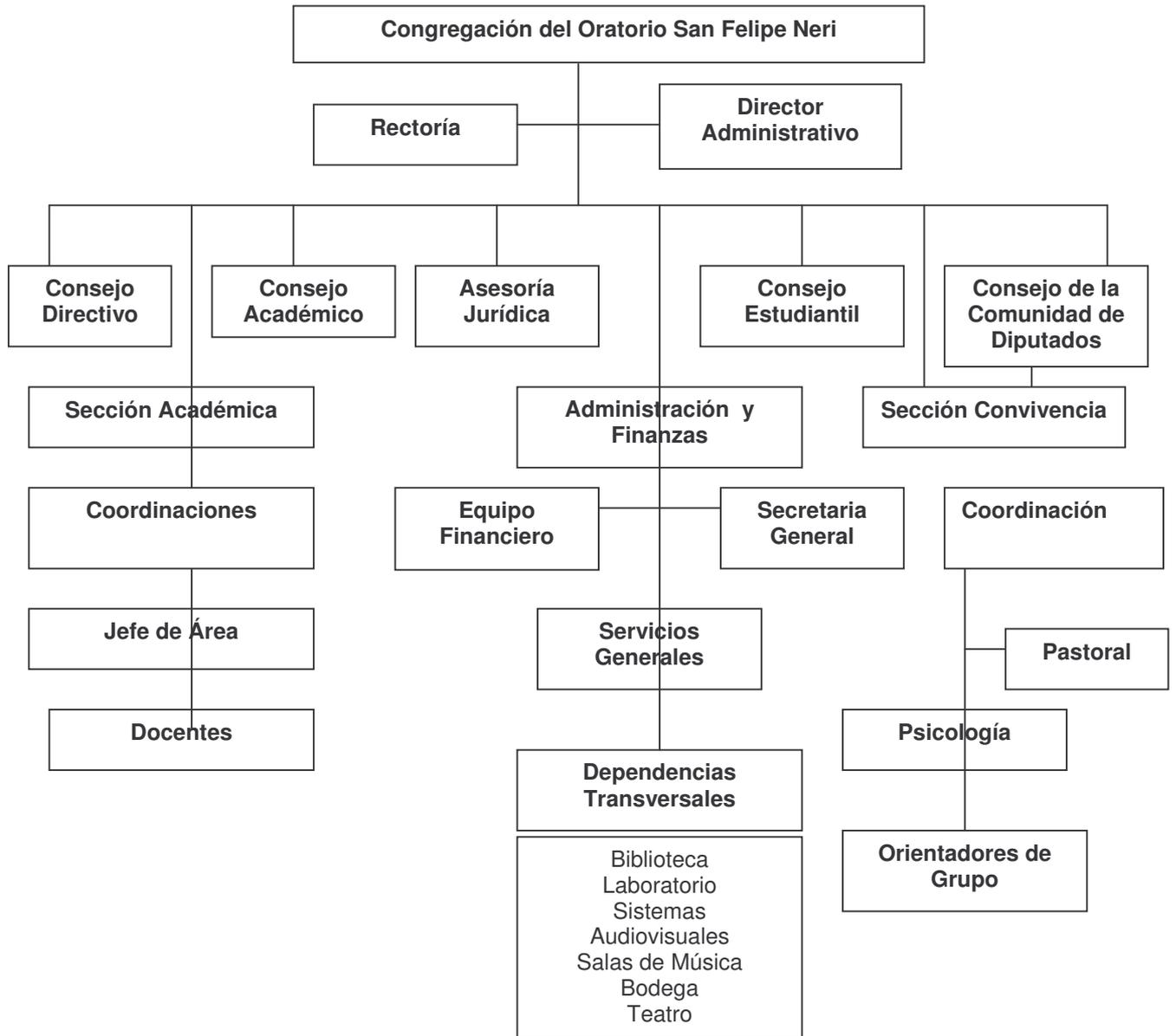
Actualmente el colegio San Felipe Neri ocupa el Puesto # 126 a nivel nacional y el # 15 a nivel Regional en las Pruebas de estado ICFES.

Actualmente el Rector del Colegio es Tomas Evelio Viteri C.O, quien con una propuesta educativo a querido posicionar en conjunto con los demás colegios Católicos – cristianos como instituciones con calidad y responsabilidad social.

Estructura Organizacional Del Colegio San Felipe Neri.

El Colegio San Felipe Neri Tiene una estructura organizacional vertical que facilita la comunicación. La estructura organizacional está establecida de la siguiente manera:

Grafico 4. Organigrama Colegio San Felipe Neri



8.2 FUNCIONAMIENTO DEL COLEGIO SAN FELIPE NERI

El Colegio San Felipe Neri presta los siguientes servicios:

Educación Preescolar.

Para la prestación de este servicio el colegio cuenta con 4 orientadores quienes son los directamente responsables de los niños, cuenta con 4 aulas, variedad de juegos didácticos, una biblioteca, servicio de enfermería, psicología y espacios físicos adecuados para su normal desempeño.

Educación Básica Primaria.

Para la prestación de este servicio el colegio cuenta con 20 orientadores quienes se encargan de formar y educar a los niños, cuenta con 20 aulas de clase y servicios adicionales como restaurante y cafetería, biblioteca, espacios físicos adecuados, centro informático, enfermería y psicología.

Básica secundaria y Media Académica.

Para la prestación de este servicio la institución cuenta con 30 docentes, quienes se encargan de formar y educar a los estudiantes, cuenta con 24 aulas de clase, polideportivo, cafetería, aulas informáticas, enfermería, psicología, teatro, aula de audiovisuales y espacios físicos adecuados para su normal funcionamiento.

8.3 DEFINICIÓN DEL CLIENTE

Teniendo en cuenta el tipo de servicio que presta la institución, la definición del cliente se haría de esta manera:

CLIENTES INTERNOS

Directivos-docentes:

Personal encargado de planificar y manejar toda la parte académica y pedagógica. La implementación del SGC le permite tener unas directrices para llevar a cabo la

planificación de las actividades que se desarrollaran en el año lectivo, para que las mismas se puedan controlar de manera más efectiva.

Administrativos:

Personal encargado de direccionar y tomar decisiones en pro de brindar un servicio con calidad. El Sistema de Gestión de Calidad le permitirá a todo el personal administrativo facilitar el proceso de toma de decisiones, mejorar la gestión y direccionar el aprovechamiento de recursos para hacerlo de manera más eficiente.

Docentes:

Personal encargado de formar al estudiante con conocimientos básicos e impulsar el desarrollo personal. La ejecución del proceso de formación basado en la norma ISO 9001 y el SGC hará que el desarrollo del mismo se lleve a cabo de manera que se encuentre encaminado hacia la formación integral de los estudiantes, exigiendo de los docentes una mejor capacitación y que se actualicen constantemente en las temáticas y las metodologías de enseñanza.

Servicios generales:

Personal encargado del mantenimiento preventivo y correctivo de la planta física institucional. Con la elaboración y el posterior conocimiento del Manual de Funciones, todo el personal perteneciente a este nivel, tendrá claro cuales son las labores que debe realizar y esto evitara la desorganización a la hora de llevar a cabo sus labores, dando como resultado la optimización de sus tareas.

Personal de apoyo:

Personal que contribuye con el bienestar de nuestros clientes internos y externos. La ejecución de las actividades bajo el Sistema de Gestión de Calidad permitirá que el personal de apoyo optimice la realización de sus actividades de manera tal, que los procesos de enfermería, biblioteca, bienestar y psicología aporten en el desarrollo integral de los estudiantes.

Estudiantes:

Los estudiantes también son considerados parte de nuestros clientes internos, ya que sobre ellos se ejerce el proceso educativo, se convierten en hacedores del proceso educativo. La participación de los estudiantes en todo el proceso es tan valiosa como importante, razón por la cual han sido incluidos en cada uno de los procesos.

CLIENTES EXTERNOS.

En esta parte la clasificación de los clientes externos se hace de la siguiente manera:

Padres de familia:

Debido a que son ellos quienes se encargan de la manutención de sus hijos, por ende en su educación, e influyen en la decisión de cual colegio le brindara a su hijo una formación que cumpla sus expectativas, de acuerdo a su nivel de ingreso, a su ubicación y a la relación entre costo –calidad del servido educativo.

La implementación del sistema de gestión de calidad permite la participación activa de los padres de familia en la formación integral de sus hijos, controlando y verificando que el proceso educativo se lleve de la mejor manera.

Comunidad:

Teniendo en cuenta que la educación es un proceso encaminado hacia el perfeccionamiento del ser humano y las acciones que los mismos realicen en su diario vivir afectan de manera inmediata el entorno en el que se encuentran, es importante recalcar que uno de los principales clientes de una institución educativa es la comunidad circundante, por cuanto se espera que un individuo que participa en el proceso educativo contribuya con el desarrollo económico, político y social de un país. Permitirá contar con egresados capacitados en el ser, en el saber y en el saber hacer; Que contribuyan con el desarrollo y con la conformación de una nueva sociedad productiva y próspera.

Universidades:

Estas instituciones de formación superior forman parte de nuestro grupo de clientes por cuanto la Universidad representa el nivel más avanzado del proceso educativo. La universidad es parte del sistema educativo, allí se vive la cultura, se potencian las relaciones sociales, la convivencia, el libre pensamiento, el deporte, la literatura, los premios, las becas, las prácticas de trabajo o las relaciones internacionales, entre otros valores. Al finalizar la etapa de la educación básica y media, se espera que todo estudiante continúe su desarrollo académico en una universidad, aunque, lastimosamente, esto no siempre llega a feliz termino debido a múltiples razones que impiden el ingreso de algunos estudiantes a una institución de educación superior. Entre ellos podemos encontrar la falta de preparación y los malos resultados en las pruebas de estado, reflejo de la educación que se recibe en el colegio. Es por ello que se propende por una educación integral donde los estudiantes se han capaces de llegar a una

educación de pre grado, donde desarrollen todas sus capacidades y su vocación se ve reflejada en el alcance de un estudiante profesional, donde aplique todos sus saberes y conocimientos en la práctica.

9. DIAGNOSTICO ACTUAL DEL COLEGIO SAN FELIPE NERI (CSFN)

Para poder diseñar un Sistema de Gestión de Calidad se requiere que el funcionamiento de la organización sea el mejor y esté orientado a la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos. Para lograr lo anterior es prioritario realizar un diagnóstico que permita identificar aspectos de mejora con el fin de cumplir con los requisitos y expectativas planteadas. El diagnóstico se realizó aplicando Encuestas a Padres de familia y estudiantes, se realizó entrevistas a docentes y personal de apoyo. Estas herramientas nos permitieron construir las matrices (MEFI, MEFE Y DOFA).

Encuesta a Clientes (estudiante)

Para la identificación de las necesidades de los usuarios del CSFN se aplicó una encuesta directamente a los clientes acerca de varios aspectos relacionados con el servicio. Los formatos utilizados se pueden ver en el anexo numero 1. La justificación de la encuesta, método utilizado y tamaño de la muestra se encuentra en el método de investigación.

Definición de los clientes del Colegio San Felipe Neri

El CSFN esencialmente cuenta con dos tipos de clientes. Padres de familia y estudiantes.

Estudiantes: En bachillerato los estudiantes cuentan con más poder de decisión a la hora de definir donde quieren educarse y toman la iniciativa junto con sus padres. Los alumnos influyen por afinidad con otros estudiantes, por los servicios adicionales que puede prestar una institución, por el estatus y demás factores sociales que influyen en la apreciación de un Colegio.

9.1 RESULTADOS ARROJADOS DE LA ENCUESTA POR NUESTROS CLIENTES.

La encuesta se aplicó en bachillerato directamente a los estudiantes y en primaria fue necesario la ASESORÍA de los padres de familia, el total de la muestra fue dividida entre el número de cursos que equivale a 30.

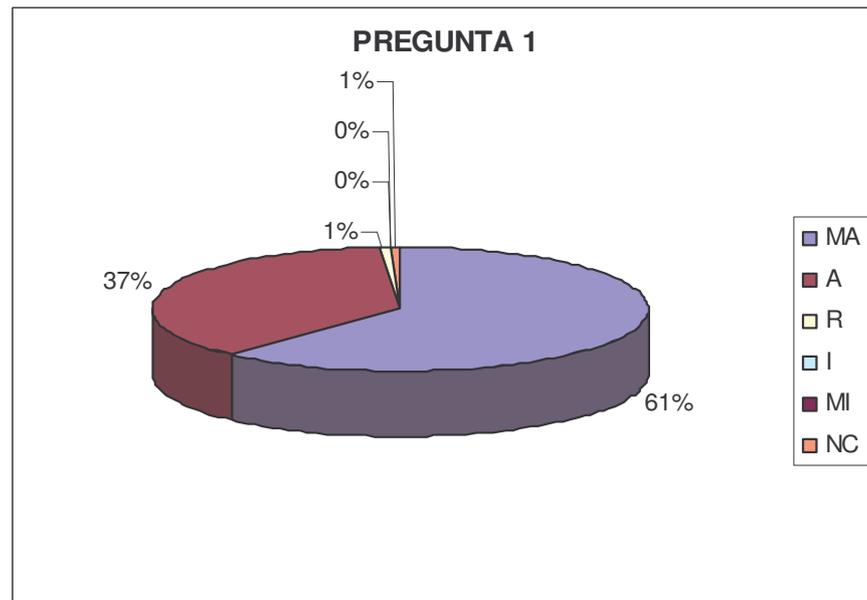
Tabla 4. Resultado de Encuesta de Clientes

316 encuestas dividido entre 30 cursos es igual a 10.53 encuestas por curso.

No.	Curso	# de encuestas aplicadas
1	Primaria P	10
2	Primaria 1	10
3	Primaria 2	10
4	Primaria 3	10
5	Primaria 4	10
6	Primaria 5	10
7	Bachillerato 6-1	10
8	Bachillerato 6-2	10
9	Bachillerato 6-3	10
10	Bachillerato 6-4	10
11	Bachillerato 7-1	10
12	Bachillerato 7-2	10
13	Bachillerato 7-3	10
14	Bachillerato 7-4	10
15	Bachillerato 8-1	10
16	Bachillerato 8-2	11
17	Bachillerato 8-3	11
18	Bachillerato 8-4	11
19	Bachillerato 9-1	11
20	Bachillerato 9-2	11
21	Bachillerato 9-3	11
22	Bachillerato 9-4	11
23	Bachillerato 10-1	11
24	Bachillerato 10-2	11
25	Bachillerato 10-3	11
26	Bachillerato 10.4	11
27	Bachillerato 11-1	11
28	Bachillerato 11-2	11
29	Bachillerato 11-3	11
30	Bachillerato 11-4	11

Fuente: La investigación.

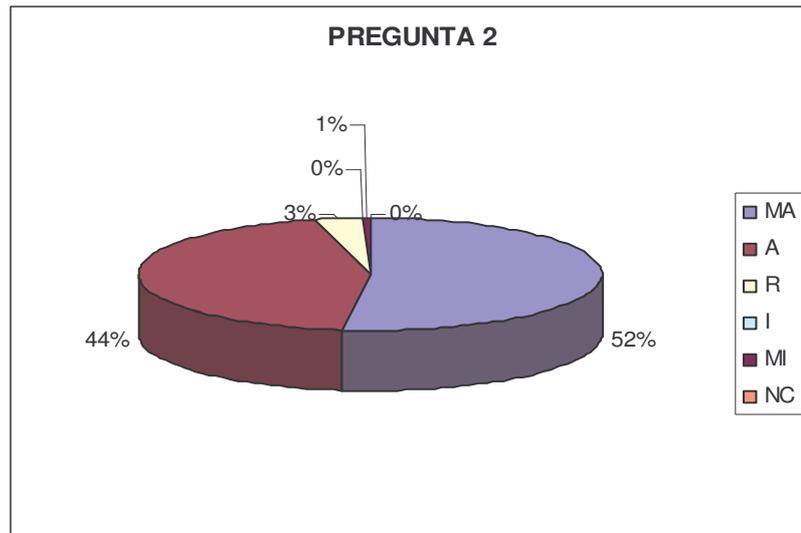
Grafico 5. Pregunta 1



Fuente: La investigación

Pregunta 1: A la pregunta el 61% de los estudiantes respondieron que la vivencia de la misión en el colegio se realiza de manera muy adecuada. El 37% de los estudiantes contestaron que se realiza de manera adecuada. El 1% no contestó. Los que refleja que el cumplimiento de la misión ayuda a que los estudiantes mejoren su formación volviéndolos capaces de generar cambios en la sociedad.

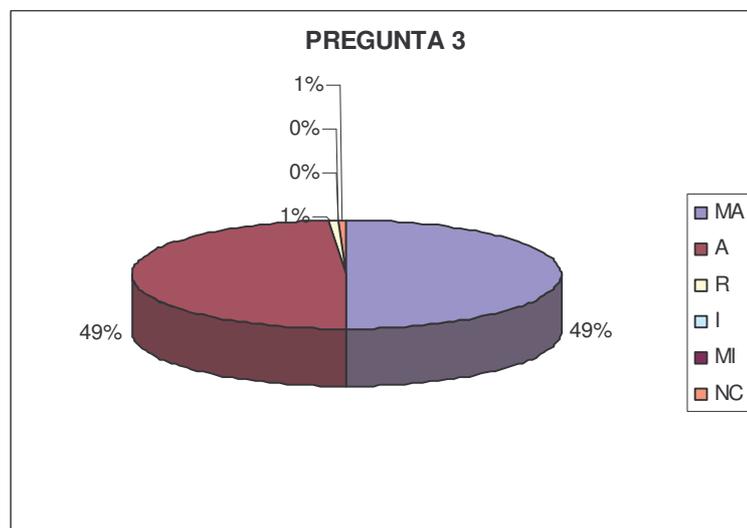
Grafico 6. Pregunta 2



Fuente: La investigación

Pregunta 2: La formación paralela al ámbito académico (pastoral, litúrgico, grupos juveniles, etc.) que reciben los estudiantes, el 52% contestó que es muy adecuada. El 44% dijo es adecuada. El 3% dijo que es regular y el 1% no contestó a la pregunta. Lo cual significa que este es factor clave para alcanzar el perfil del estudiante San Felipe.

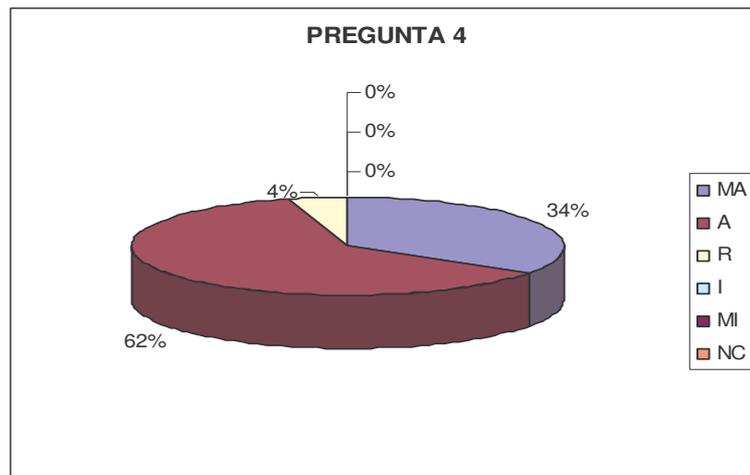
Grafico 7. Pregunta 3



Fuente: La investigación

Pregunta 3: A esta pregunta, formulada especialmente para los padres de familia, el 49% de los mismos contestaron que la proyección de los valores de los estudiantes es muy adecuada. El mismo porcentaje la valoró como adecuada. El 1% dice que es regular y el mismo 1% no contestó a la pregunta. Lo cual nos indica que el Colegio fomenta en sus estudiantes valores importantes para su desarrollo integral.

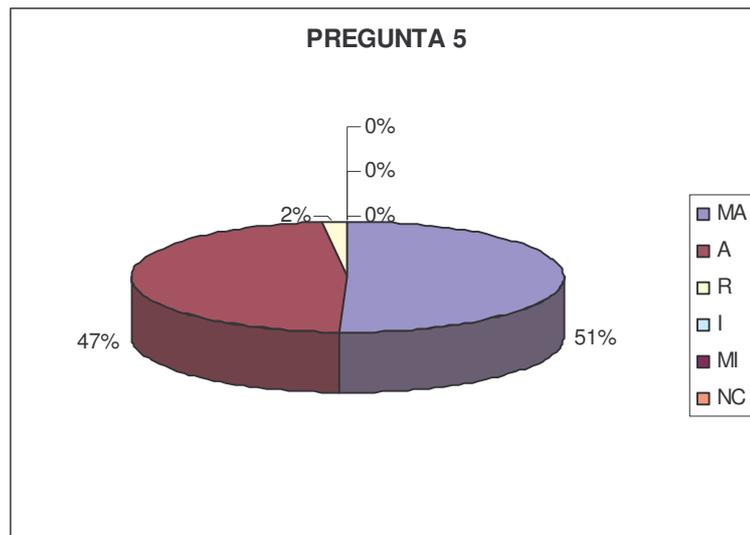
Grafico 8. Pregunta 4



Fuente: La investigación

Pregunta 4: Con respecto a la aplicación del manual de convivencia, el 34% de los estudiantes contestaron que es muy adecuada. El 62% dijo que es adecuada. El 4% contestó que su aplicación es regular y el 1% no contestó a la pregunta. Esto da como conclusión que el manual de convivencia se aplica de manera correcta.

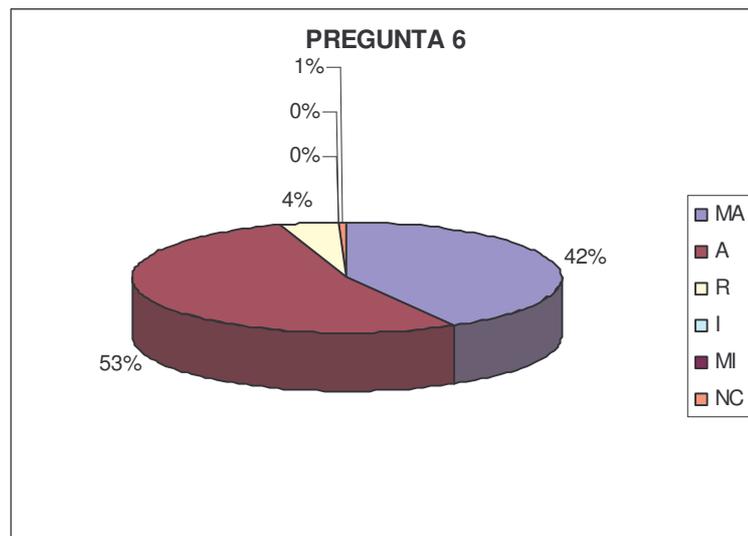
Grafico 9. Pregunta 5



Fuente: La investigación

Pregunta 5: A esta pregunta el 51% de los padres contestaron que es muy adecuada. El 47% dijo que es adecuada. El 2% contestó que es regular. Lo que nos indica que la formación en valores, la formación intelectual satisface las necesidades de formación de los estudiantes.

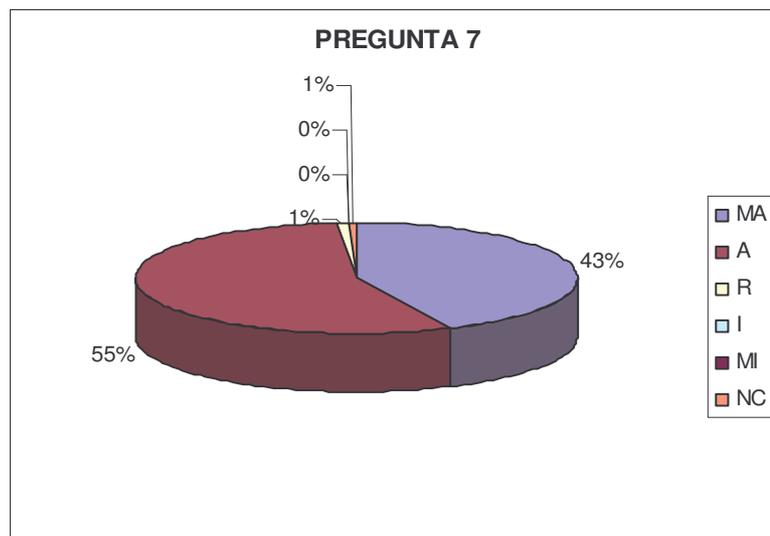
Grafico 10. Pregunta 6



Fuente: La investigación

Pregunta 6: A esta pregunta el 42% de los estudiantes contestaron que los recursos utilizados y la forma de evaluar de los docentes es muy adecuada. El 53% contestó que ésta es adecuada. El 4% dice que es regular y el 1% no contestó la pregunta. Esto indica que el sistema implantado en el colegio para evaluar y ayudar en el desempeño del estudiante en el aula es el correcto.

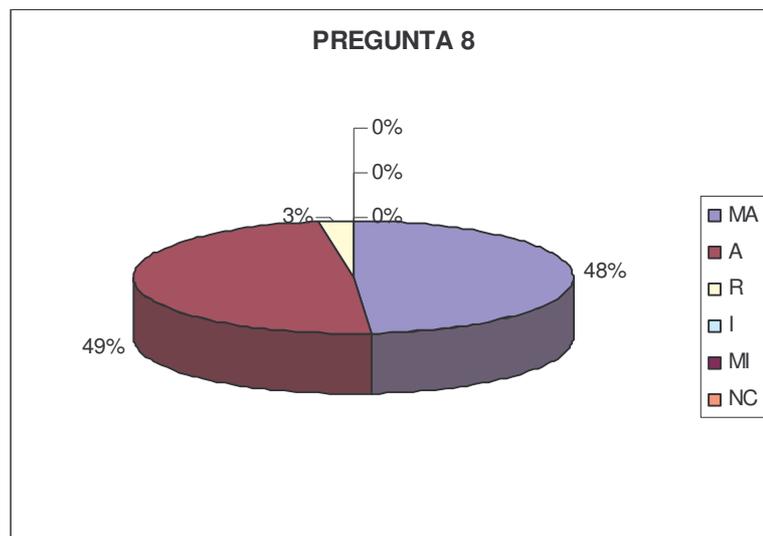
Grafico 11. Pregunta 7



Fuente: La investigación

Pregunta 7: Con respecto a su perfil como estudiante y egresado filipense, el 43% dice que el muy adecuada. El 55% contestó que es adecuada. El 1% dice que es regular y el mismo porcentaje se abstuvo de contestar la pregunta. Esto refleja que los aspectos que conforman el perfil del estudiante son cumplidos a cabalidad.

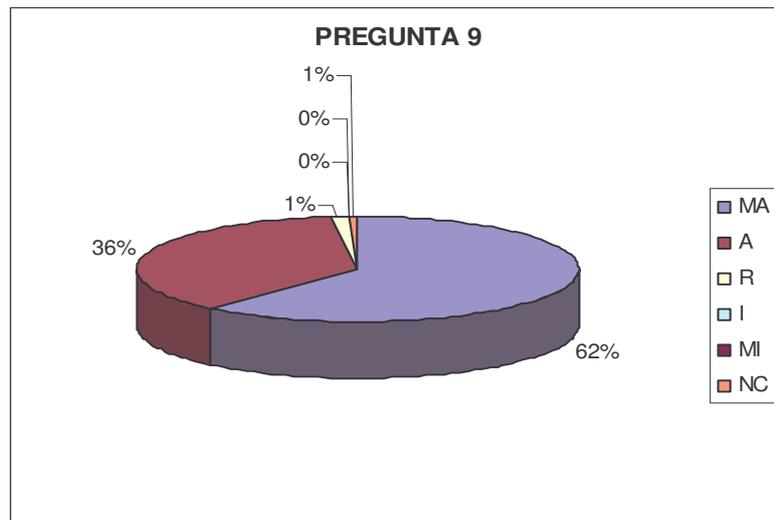
Grafico 12. Pregunta 8



Fuente: La investigación

Pregunta 8: La implementación de los proyectos pedagógicos complementarios que impulsen la formación del estudiante es, según el 48% de los estudiantes, muy adecuado. El 49% dice que es adecuado. Sin embargo, el 3% contestó que es regular. Esto indica que tal vez se deba reforzar este aspecto.

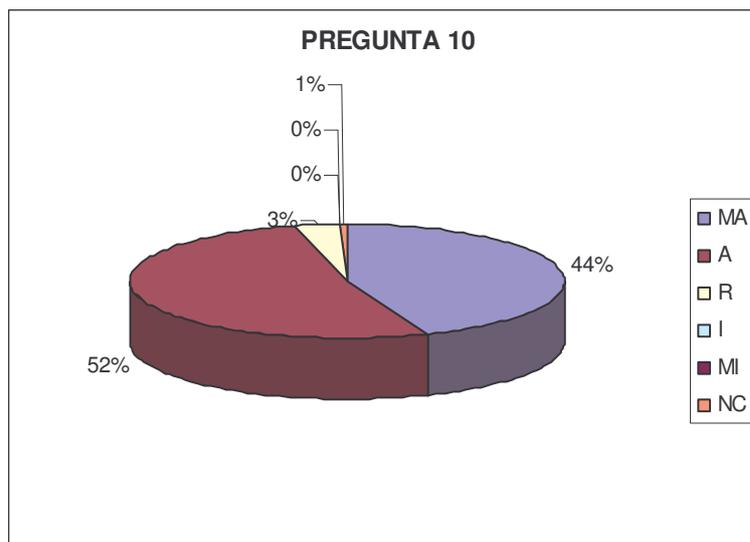
Grafico 13. Pregunta 9



Fuente: La investigación

Pregunta 9: A esta pregunta el 62% de los estudiantes contestó que la idoneidad y calidad del personal que labora en el colegio es muy adecuada. El 36% dice que es adecuada. El 1% contestó que es regular y el mismo porcentaje no contestó la pregunta. Esto nos lleva a pensar que el personal se encuentra bien capacitado.

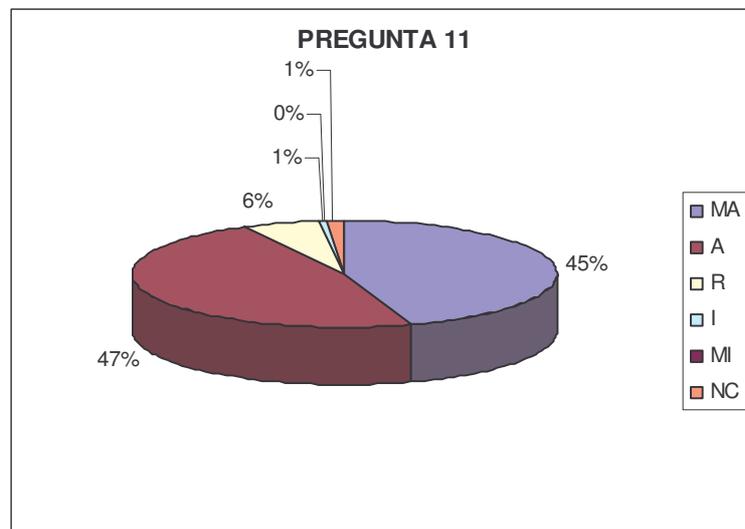
Grafico 14. Pregunta 10



Fuente: La investigación

Pregunta 10: El 44% de los estudiantes contestó que la gestión, participación y elección del gobierno escolar es muy adecuada. El 52% dice que es adecuada. El 3% dice que es regular y el 1% no contestó la pregunta. Frente a esto, vemos que existen algunas falencias en la forma como trabaja el gobierno escolar y que es prudente tratar de eliminarlas.

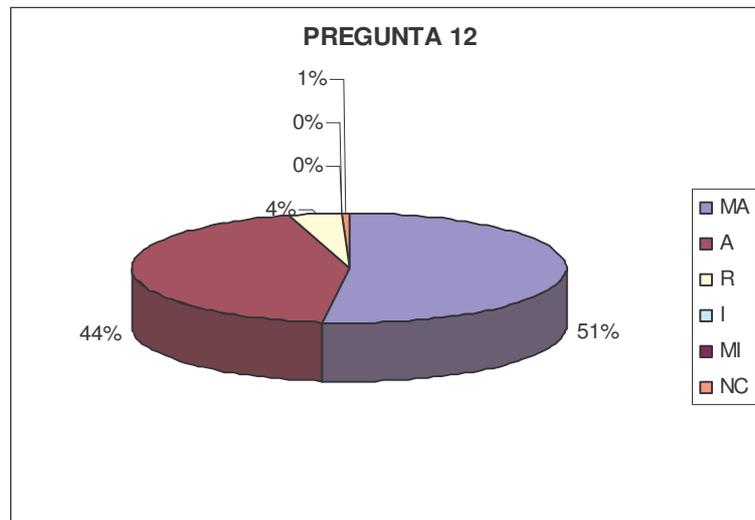
Grafico 15. Pregunta 11



Fuente: La investigación

Pregunta 11: A esta pregunta el 45% de los estudiantes contestó que los servicios que apoyan su formación son muy adecuados. El 47% dice que son adecuados. El 6% contestó que son regulares. El 1% se abstuvo de contestar la pregunta. Esto implica que estos servicios deben ser reforzados para optimizar la formación del estudiante.

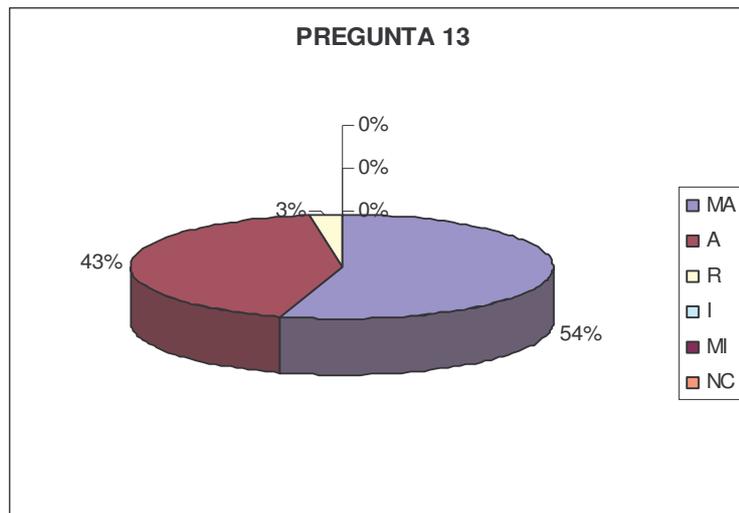
Grafico 16. Pregunta 12



Fuente: la investigación

Pregunta 12: Con respecto a la proyección social y el aporte local del colegio, el 51% dice que es muy adecuada. El 44% dice que es adecuada. El 4% contestó que el aporte del colegio es regular y el 1% no contestó la pregunta.

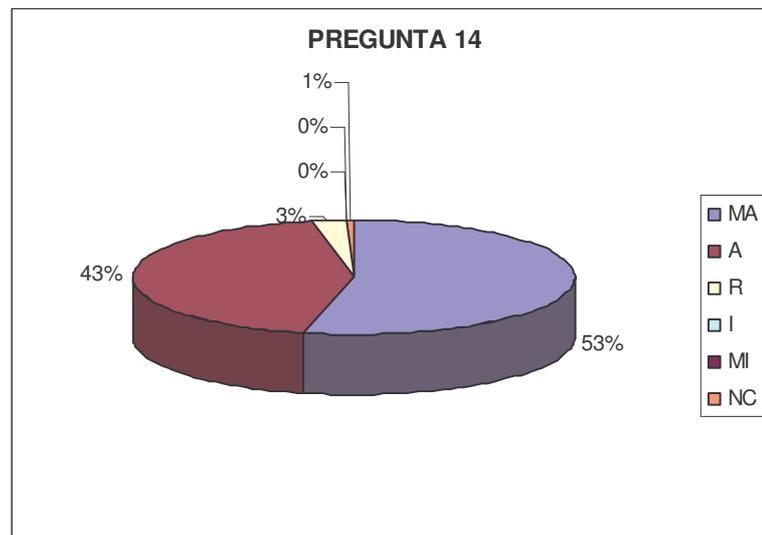
Grafico 17. Pregunta 13



Fuente: La investigación

Pregunta 13: El 54% de los estudiantes, acompañados de sus padres, contestó que el servicio educativo del colegio cumple con sus expectativas de manera muy adecuada. El 43% dice que las cumple de manera adecuada. Sin embargo, el 3% dice que el servicio educativo y de formación del colegio es regular.

Grafico 18. Pregunta 14



Fuente: La investigación

Pregunta 14: Con respecto a la calidad educativa del colegio, el 53% de los estudiantes contestó que es muy adecuada. El 43% dice que es adecuada. El 3% contestó que es regular y el 1% no contestó la pregunta.

9.2 RESULTADOS ARROJADOS DE LA ENTREVISTA A DOCENTES DEL COLEGIO SAN FELIPE NERI

Con la elaboración de la entrevista se pretende indagar sobre la gestión académica que actualmente maneja el colegio, identificando los factores a mejorar y la manera como se lleva a cabo el proceso académico. Los formatos utilizados se pueden ver en el anexo número 3. La justificación de la entrevista (conversatorio colectivo), se encuentra en la metodología de la investigación.

- A la pregunta No. 1. ¿Se estimula el estudio y la investigación? Los docentes afirman que no se estimula la investigación de manera adecuada por que las actividades se limitan a consultas y tareas. Los docentes sugieren que deberían existir convenios y programas con otras instituciones con el fin de impulsar una verdadera cultura de investigación.
- A la pregunta No. 2. ¿Existe predominio de espíritu de colaboración y competencia? Los docentes afirman que si existe espíritu de colaboración entre docentes y lo fomentan a los estudiantes. En cuanto a la competencia se realiza entre las diferentes áreas del saber mas no entre personas. Con el fin de mejorar el proceso de aprendizaje.
- A La pregunta No. 3. Cuándo existen conflictos y fricciones. ¿se afrontan abiertamente y de forma constructiva? Los Docentes afirman que dependiendo del tipo de conflicto encuentran la manera de solucionarlo ya sea a través del diálogo, la crítica constructiva, la sugerencias. En el peor de los casos se hace necesario la intervención de las directivas institucionales.
- A la pregunta No. 4. ¿La comunicación es abierta en el sentido vertical (ascendente y descendente), y horizontal? Los docentes afirman que entre ellos y las coordinaciones la comunicación fluye de manera eficiente. Sin embargo, entre docentes y directivas ésta presenta inconvenientes en los canales de comunicación.
- A la pregunta No. 5. ¿Existe un buen ambiente de trabajo entre docentes? Los docentes afirman que el ambiente de trabajo es el adecuado en cuanto a relaciones interpersonales y en cuanto al espacio físico y dotación de material de trabajo.

- A la pregunta No. 6. ¿La orientación en cuanto a la toma de decisiones y construcción de PEI y otros instrumentos académicos son enfocados hacia los procesos o hacia las personas? Los docentes afirman que actualmente se trabaja y las actividades se enfocan hacia las personas teniendo en cuenta las habilidades, destrezas y conocimientos de cada una de ellas.
- A la pregunta No. 7. ¿Se fomenta el trabajo en equipo? Los docentes afirman que si se fomenta entre el trabajo en equipo entre las mismas áreas, pero también son receptivos a conformar equipos con otras dependencias.
- A la pregunta No. 8. ¿Considera que los espacios físicos de la institución son los adecuados? Los docentes afirman que la Institución cuenta con espacios amplios que fomentan el buen desarrollo de las actividades.
- A la pregunta No. 9. ¿Considera que los medios didácticos, audiovisuales y deportivos son los adecuados para el desarrollo integral del estudiante? Los docentes afirman que el Colegio cuenta con los instrumentos adecuados para la formación integral de los estudiantes. Sin embargo, consideran que es necesario adecuar más los medios tecnológicos y audiovisuales.
- A la pregunta No. 10. ¿Existe interrelación entre las diferentes áreas del saber? Los docentes afirman que si existe, debido a que uno de los principios del colegio es la formación integral en la que el estudiante se eduque en el saber, en el hacer y en el saber hacer.
- A la pregunta No. 11. ¿La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad contribuye a mejorar el nivel educativo? Los docentes afirman que si se mejora los niveles de educación debido a que todo estará controlado y se podrá evaluar para poder tomar correctivos y mejorar con respecto a ello.

9.3 RESULTADOS ARROJADOS POR LA ENTREVISTA A DIRECTIVOS Y EQUIPO DE APOYO.

- A la pregunta No. 1. ¿Usted considera que la imagen proyectada por la institución es la adecuada? Los directivos y personal de apoyo consideran que la imagen del Colegio es buena gracias a la tradición pero, que en los últimos tiempos ha desmejorado debido a factores sociales.

- A la pregunta No. 2. ¿Usted cree, que los espacios físicos que tiene la Institución son los adecuados para el normal desempeño de los trabajadores. Los directivos y personal de apoyo aponían que la institución cuenta con los espacios físicos adecuados que permiten realizar todas las actividades de la mejor manera.
- A la pregunta No. 3. ¿Usted cree, que los valores corporativos que existen en la Institución se relacionan con los valores de cada individuo? La opinión de los directivos es que si van de acuerdo a los valores individuales, porque se trabaja bajo una filosofía filipense; el equipo de apoyo opina que de alguna manera si se involucran pero creen que es necesario adecuarlos para que represente a todos los trabajadores y no a unos pocos.
- A la pregunta No. 4. ¿Los canales de comunicación son los adecuados para la transmisión de información a todos los mandos? La opinión es generalizada y opinan que se cuenta con una comunicación adecuada y se utilizan las herramientas adecuadas para poder llegar a toda la comunidad educativa filipense.
- A la pregunta No. 5. ¿Qué mecanismos de control existen, para confrontar lo planeado con lo realmente ejecutado? (aplica personal administrativo). Opinan que realmente no existen mecanismos de control para verificar si se cumplieron o no las metas el único mecanismo de control es el presupuesto, pero en las demás dependencias no existe.
- A la pregunta No. 6. ¿Cuáles son los principales desafíos, oportunidades, presiones y restricciones que puede afrontar el colegio en el desarrollo de sus actividades? (aplica personal administrativo). Opinan que el mayor desafío está en la certificación del colegio, pero al igual es una gran oportunidad para mejorar en todos los aspectos del mismo; y el mayor restricción es la cartera del Colegio que esta vencida, afectando mucho a la parte presupuestal.
- A la pregunta No. 7. ¿Se les hace participes a los empleados en la toma de una decisión? El personal de apoyo opina que no se los tiene en cuenta, que las decisiones las toman los directivos y los sacerdotes de la institución.
- A la pregunta No .8. ¿Se estimula la creatividad y la innovación? Opinan que se realiza capacitaciones y convivencias que tiene que ver con ser creativo y

con la colaboración entre trabajadores y que se fomenta la creatividad en el puesto de trabajo.

- A la pregunta No. 9. Usted piensa que predomina en los trabajadores la rutina, la falta de compromiso y la carencia de identidad de los funcionarios hacia la Institución? Opinan que al contrario se trabaja con mucho compromiso y que todo trabajo es monótono en algún momento pero se trata de innovar y de trabajar bajo la filosofía filipense.
- A la pregunta No. 10. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades de la Institución y del personal? (aplica a personal administrativo). El personal administrativo opina que las principales fortalezas son el compromiso de brindar una educación con calidad, los espacios físicos de la institución y el personal tan calificado con el que cuenta. Y las debilidades es la falta de organización y control en todos los procesos.
- A la pregunta No. 11. ¿Son rígidas las normas y procedimientos vigentes? (aplica personal administrativo). El personal administrativo opina que no es muy rígido por que no existen, es decir no están documentados.
- A la pregunta No. 12. ¿La estructura organizativa y el diseño de cargos son difícil de modificar? (aplica personal administrativo). El personal administrativo opina que respecto a la estructura de la congregación es muy difícil cambiarla porque está regida por constituciones, pero en cuanto el diseño de cargos si es posible hacerla más flexible.
- A la pregunta No. 13. ¿Hay integración entre las necesidades de las organización (sistema técnico) y las necesidades de las personas (sistema humano)? (aplica a personal administrativo). Si existe interrelación porque contamos con el personal idóneo y con las herramientas adecuadas que se complementan para cumplir de la mejor manera las actividades diarias.
- A la pregunta No. 14. ¿Son los sentimientos y emociones reconocidas como datos importantes dentro de la organización? Opina que los sentimientos son muy importantes y que se los tiene encuentra para poder diagnosticar como se encuentra el personal y si está en condiciones o no de realizar sus actividades.

9.4 MATRICES MEFI, MEFE Y DOFA

Tabla 5. Matriz de Evaluación de Factor Interno

Factor interno clave	Ponderación	Calificación	Resultado	Id
La estructura organizacional aun no se encuentra bien definida.	0.12	2.00	0.24	Debilidad
Entre docentes se estimula el espíritu de colaboración y competencia.	0.10	4.00	0.40	Fortaleza
La comunicación no es abierta en todos los sentidos y los conflictos se resuelven, algunas veces, de manera constructiva.	0.12	2.00	0.24	Debilidad
El ambiente de trabajo (infraestructura, material, espacios físicos, instrumentos etc) y los medios facilitados son los adecuados.	0.13	3.00	0.39	Fortaleza
La orientación en cuanto a la toma de decisiones es enfocada hacia las personas.	0.15	2.00	0.30	Debilidad
Se fomenta el trabajo en equipo.	0.10	3.00	0.30	Fortaleza
Las áreas que conforman la institución se interrelacionan como un sistema	0.15	3.00	0.45	Fortaleza
La misión del colegio y las actividades desarrolladas en el aula, están encaminada hacia una educación integral	0.13	2.00	0.26	Debilidad
TOTAL	1.00		2.58	

Fuente: La investigación.

Mediante la MEFI obtuvimos el resultado de 2.58, lo que significa que el Colegio es fuerte internamente, que debe aprovechar al máximo lo que tiene pero se debe mejorar esas debilidades mediante la implementación de planes de mejoramiento, la creación del manual de calidad para ser sólidamente fuerte y poder enfrentarse en el mercado educativo que se está volviendo cada vez más competitivo.

Tabla 6. Matriz de Evaluación de Factor Externo

Factor externo clave	Ponderación	Calificación	Resultado	Id
Acreditarse por parte de ICONTEC.	0.15	3.00	0.45	Oportunidad
Necesidad del entorno de contar con personas formadas en competencias y valores.	0.12	3.00	0.36	Oportunidad
Políticas y legislación que exigen la formación por competencias y valores	0.13	3.00	0.39	Oportunidad
Lograr el reconocimiento Nacional como una institución con calidad.	0.13	3.00	0.39	Oportunidad
Degeneramiento social y poblacional.	0.15	2.00	0.30	Amenaza
Carencia en el mercado educativo de docentes capacitados para formar.	0.15	2.00	0.30	Amenaza
Convertir la certificación de calidad en una “moda” pasajera y no en una herramienta que genere valor.	0.17	2.00	0.34	Amenaza
TOTAL	1		2.53	

Fuente: La investigación.

El resultado en la aplicación MEFE es de 2.53 lo que nos indica que sus oportunidades deben aprovecharse y seguir creciendo en el mercado de prestación de servicios educativos. Para lograr ese reconocimiento es necesario aprovechar las oportunidades y minimizar las amenazas con la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 7. Matriz DOFA

<h1>MATRIZ DOFA</h1>	FORTALEZAS.	DEBILIDADES
	<p>F1 Entre docentes se estimula el espíritu de colaboración y competencia.</p> <p>F2 El ambiente de trabajo (infraestructura, material, espacios físicos, instrumentos etc) y los medios facilitados son los adecuados.</p> <p>F3 Se fomenta el trabajo en equipo.</p> <p>F4 Las áreas que conforman la institución se interrelacionan como un sistema.</p> <p>F5 La misión del colegio y las actividades desarrolladas en el aula, están encaminada hacia una educación integral</p>	<p>D1 No posee una estructura organizacional bien definida.</p> <p>D2 La comunicación no es abierta en todos los sentidos y los conflictos se resuelven, algunas veces, de manera constructiva.</p> <p>D3 La orientación en cuanto a la toma de decisiones es enfocada hacia las personas.</p>
OPORTUNIDADES – O	ESTRATEGIA – FO	ESTRATEGIA – DO
<p>O1 Acreditarse por parte de ICONTEC.</p> <p>O2 Necesidad del entorno de contar con personas formadas en competencias y valores.</p> <p>O3 Políticas y legislación que exigen la formación por competencias y valores.</p> <p>O4. Lograr el reconocimiento Nacional como una institución con calidad.</p>	<p>(F4:O1) Caracterizar los procesos del Colegio San Felipe Neri.</p> <p>(F5:O2) realizar el direccionamiento estratégico institucional, con base en las necesidades del entorno.</p> <p>(F2:O1) Optimizar los recursos en pro de alcanzar la certificación.</p>	<p>(D3:O1) Buscar que la implementación del SGC enfoque la toma de decisiones hacia los procesos.</p> <p>(D2:O1) Elabora manual de funciones y perfiles de cargo, con el fin de identificar responsables y canales de comunicación.</p>

AMENAZAS – A	ESTRATEGIA – FA	ESTRATEGIA – DA
<p>A1 Degeneramiento social y poblacional.</p> <p>A2 Carencia en el mercado educativo de docentes capacitados para formar.</p> <p>A3 Convertir la certificación de calidad en una “moda” pasajera y no en una herramienta que genere valor.</p>	<p>(F5:A1) Orientar los procesos y el direccionamiento en pro de una educación integral.</p> <p>(F1:A2) Establecer planes de mejoramiento con el fin de motivar a los empleados.</p> <p>(F4:A3) Construir el manual de calidad para asegurar que las actividades de la institución se lleven a cabo con altos estándares de calidad.</p>	<p>(D3:A1) Identificar la red de proceso con el fin de optimizar la prestación del servicio.</p> <p>(D2:A3) Documentar los procesos con base en la Norma ISO 9001/2000.</p>

Fuente: La investigación

9.5 DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LOS PROCESOS

El colegio San Felipe Neri trabaja bajo la dirección de padres Congregantes de Oratorio de San Felipe Neri, que cuentan con capacidades pedagógicas, de liderazgo y orientación a la comunidad, pero carecen de una formación administrativa para la toma de decisiones y para gerenciar la institución como una empresa. Es por ello que los procesos dentro de la institución se han manejado de una manera empírica; por que no cuentan o no está definida la documentación apropiada para su normal funcionamiento. Los procesos académicos y administrativos se fundamentan en el PEI sin tener en cuenta herramientas administrativas como manual de funciones y perfiles de cargo, manuales de calidad, direccionamiento estratégico entre otros, por lo tanto, podemos decir que los procesos administrativos y de talento humano es necesario identificarlos, definirlos, caracterizarlos y documentarlos. Para los procesos de formación se encuentran definidos e identificados pero es necesario caracterizarlos y documentarlos.

La carencia de todas estas herramientas nos permite identificar que es necesario definir el mapa de procesos, caracterizar los procesos, documentarlos e implementarlos para poder prestar un servicio con altos estándares de calidad. La contribución a la presente investigación está orientada a identificar los procesos administrativos, pedagógicos y de talento humano, a caracterizarlos y a documentarlos con el fin de diseñar e implementar un sistema de gestión de calidad que le permita seguir unos lineamientos estratégicos para la consecución de sus objetivos.

Para poder diseñar un Sistema de Gestión de Calidad se requiere que el funcionamiento de la organización sea el mejor y esté orientado a la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos.

10. DOCUMENTACIÓN SOPORTE PARA LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL CSFN.

La norma ISO se enfoca en desarrollar la documentación necesaria para poder desarrollar la planeación, organización y control de manera eficiente de los procesos así como del mejoramiento continuo del Sistema de gestión de Calidad.

Para desarrollar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad del CSFN, es primordial entender el funcionamiento de la institución, determinado las variables de entrada, las salidas, las actividades que desarrolla el sistema y los demás factores para la correcta adecuación de los requisitos a la Norma.

10.1 ANALIZAR LA DOCUMENTACIÓN EXISTENTE

Después de establecer el flujo normal de los procesos, el equipo de implementación debe preguntarse qué documentación se necesita para desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad; se determinaron las necesidades de documentación y se evaluó lo ya establecido para poder generar su respectiva actualización. El resultado de ello se encuentra suministrado en el Listado Maestro de Documentos.

10.2 DESARROLLAR Y COMUNICAR LA FORMA DE REALIZAR LA DOCUMENTACIÓN EN EL CSFN.

Se desarrolló la forma como se va a realizar la documentación en el CSFN, para esto, el equipo de implementación determina la documentación necesaria para cada proceso que vaya de acuerdo con los requerimientos de la Norma ISO 9001/2000

Se definen los requerimientos para la documentación y se comunica a todos los empleados, quedará establecido en los Procedimientos obligatorios de control de documentos.

10.3 ELABORAR PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y FORMATOS

Con base en la forma de documentar definida en el paso anterior se deben escribir los procedimientos, a partir de ellos se incluyen y se establecen los instructivos y formatos asociados; Para esta actividad es necesario dejar en claro que la intención es que los procesos puedan ser entendidos por cualquier persona que

los lea, sobre todo para los posibles usuarios del documento y además el contenido de los mismos debe cumplir con los requerimientos de la norma.

Este manual deberá presentarse a todo el personal que labore en el CSFN a través de diferentes reuniones y capacitaciones en la cual se explica todo el direccionamiento estratégico y se explique la política de calidad como herramienta estratégica para el funcionamiento interno.

10.4 REVISAR LOS DOCUMENTOS DE ACUERDO CON LOS PARÁMETROS DE LA NORMA.

El coordinador de Calidad es el responsable de que el sistema cumpla con los requerimientos de la norma. El equipo de implementación y el coordinador de calidad deben revisar cada procedimiento evaluando el cumplimiento respectivo, con los requerimientos de la Norma. En caso de que el procedimiento no cumpla con los requerimientos establecidos, debe volver a ser escrito y revisado nuevamente. Cuando todos los documentos, cumplan con los requerimientos, serán puestos en el Listado Maestro de Documentos.

Con la investigación realizada se determinaron documentos críticos para el adecuado manejo del sistema que garantice la operación y el control de los procesos, se establecieron tres componentes específicos que son:

- Administrativo Directivo
- Formación
- Talento humano.

Estos componentes requieren documentación y se relacionan con los documentos de apoyo del aseguramiento de la Calidad

La documentación se plantea de la siguiente manera: Un Manual de Calidad; Un Manual de Funciones y Listado Maestro de Documentos.

10.5 MANUAL DE FUNCIONES

Se establece la necesidad de desarrollar un manual de funciones de todos los empleados del CSFN. De esta manera se creó el Perfil de cargo donde contiene: número de personas en el cargo, horario de trabajo, jefe inmediato, asignación salarial, tipo de contrato, objetivo del cargo, competencia (educación, habilidades, formación y experiencia), funciones.

Este sistema de descripción de cargos brinda información confiable, sobre la organización, las áreas de trabajo y las destrezas, habilidades y formación del

empleado de igual manera se considera como base fundamental en la gestión de Talento humano.

El análisis de perfiles y cargos brinda ventajas en el seguimiento del personal del CSFN en cada una de sus fases.

Reclutamiento: Indica cuales son las características del puesto y las especificaciones mínimas en habilidades, educación, formación y experiencia.

Selección: Permite realizar o establecer relaciones entre perfiles de candidatos y puestos de trabajo.

Inducción: Orienta al trabajador nuevo, permite la comprensión, las exigencias y funciones del cargo.

Capacitación: Establece la necesidad comparando las exigencias del cargo, con las condiciones del trabajador, con lo cual se definen capacitaciones y objetivos de esta.

Evaluación de desempeño: Se puede determinar criterios de evaluación según las exigencias del cargo y las habilidades del trabajador.

**CONGREGACIÓN DEL ORATORIO
SAN FELIPE NERI**



**MANUAL DE PERFILES DE CARGO Y
FUNCIONES
COLEGIO SAN FELIPE NERI**

**SAN JUAN DE PASTO
2007 – 2008**

TABLA DE CONTENIDO

		Página
1	PRESENTACIÓN	89
2	NIVELES ORGANIZACIONALES Y CARGOS	90
2.1	NIVEL DIRECTIVO DOCENTE	90
2.1.1	Rector	91
2.1.2	Coordinador Académico	92
2.1.3	Coordinador de convivencia	94
2.2	NIVEL DOCENTE	96
2.3	ADMINISTRATIVOS	98
2.3.1	Secretario(a)	98
2.3.2	Tesorero(a)	99
2.3.3	Jefe de sistemas	101
2.4	PERSONAL DE APOYO	102
2.4.1	Coordinador de Pastoral	102
2.4.2	Enfermera(o)	104
2.4.3	Bibliotecaria(o)	105
2.4.4	Psicóloga(o)	106
2.5	SERVICIOS GENERALES	108
2.5.1	Jardinero	108
2.5.2	Mensajero	109
2.5.3	Aseador(a)	111
2.5.4	Encargado de teatro – Sala de Audiovisuales	112
2.5.5	Encargado de oficios varios	113
2.6	APRENDIZAJE	115

1. PRESENTACIÓN

Este documento contiene la caracterización de los perfiles de cargo y funciones del personal del Colegio San Felipe Neri en sus diferentes niveles organizacionales.

En las tablas contiguas se presenta la identificación del documento, la caracterización de niveles organizacionales y cargos, y la descripción de cada uno de los perfiles de cargo y funciones existentes en la estructura organizacional de la Institución.

IDENTIFICACIÓN

A continuación se presenta la identificación del Manual de Perfiles de Cargo y Funciones.

IDENTIFICACIÓN	
OBJETIVO	Presentar de manera detallada las características del perfil para cada uno de los cargos del Colegio San Felipe Neri, especificando las competencias (Educación, Habilidades, Formación y Experiencia) y las funciones requeridas en los mismos.
ALCANCE	El Manual de Perfiles de Cargo y Funciones está dirigido al personal directivo, administrativo, docente, de apoyo, servicios generales y de aprendizaje de la institución.
DEFINICIONES	<p>Perfil: Es una caracterización genérica de un tipo de actividad ligado a las necesidades de una organización. A partir de esa información es posible conocer las personas requeridas y asignar responsabilidades individuales a cada una de ellas.</p> <p>Competencias: Conjunto de conocimientos teóricos, habilidades y experiencias que posee una persona y que le permiten el desempeño de su ocupación o cargo de manera exitosa.</p> <p>Habilidad: Constructo que se asocia a la realización de determinadas acciones que una persona puede ejecutar con un alto nivel de eficiencia.</p> <p>Educación: Preparación intelectual y profesional en un área específica recibida en una institución educativa de tipo formal y que supone el dominio de contenidos y la adquisición de algunas habilidades básicas en su quehacer profesional.</p> <p>Formación: Adquisición de acciones formativas que evidencian la propia elaboración conceptual de la persona y que resulta funcional y coherente con sus intereses, cultura y cosmovisión general así como con su proyección futura.</p> <p>Experiencia: Conocimientos y habilidades de tipo procedimental o empírico derivadas de la observación y la vivencia de uno o varios eventos asociados con una actividad específica.</p> <p>Funciones: Actividades específicas que caracterizan un cargo y que desarrolladas de manera íntegra y sistemática contribuyen al desempeño exitoso de la persona en el mismo.</p>

2. NIVELES ORGANIZACIONALES Y CARGOS

La tabla contigua contiene la descripción de los niveles organizacionales, cargos y el número de funcionarios por cada uno.

NIVELES ORGANIZACIONALES Y CARGOS		
NIVELES	CARGOS	NÚMERO DE FUNCIONARIOS
Directivos-Docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Rector • Coordinador Académico • Coordinador de Convivencia 	1 2 2
Docentes	<ul style="list-style-type: none"> • Docente: Preescolar Matemáticas Biología Ciencias Sociales Educación Física Física Química Educación Artística y Cultural Tecnología e Informática Educación Religiosa Castellano Inglés Ética Filosofía 	5 4 5 3 5 3 1 1 3 2 4 5 1 2
Administrativos	<ul style="list-style-type: none"> • Secretario (a) • Tesorero (a) • Jefe de Sistemas 	2 1 1
Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador de Pastoral • Enfermera • Bibliotecaria • Psicóloga 	1 2 2 3
Servicios Generales	<ul style="list-style-type: none"> • Jardinero • Mensajero • Aseadores • Encargado de Teatro – Audiovisuales • Encargado de oficios Varios 	1 2 n 2 1
Aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> • Practicante 	3

2.1 NIVEL DIRECTIVO DOCENTE

En las siguientes tablas se presenta la caracterización de los perfiles de cargo y funciones del nivel directivo docente en el cual se encuentran los siguientes cargos: Rector, Coordinador Académico y Coordinador de Convivencia.

2.1.1 RECTOR			
IDENTIFICACIÓN			
Nº FUNCIONAR/	1	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término indefinido	JEFE INMEDIATO	Consejo Directivo
OBJETIVO DEL CARGO			
Dirigir, controlar y evaluar el funcionamiento general de la institución educativa.			
PERFIL DE COMPETENCIA			
EDUCACIÓN		HABILIDADES	
Licenciado en Filosofía y Teología Congregante Oratoriano		<p>Capacidad para proyectar autoridad y liderazgo frente a la comunidad educativa.</p> <p>Capacidad para manejar asertivamente conflictos y liderar procesos de solución de los mismos.</p> <p>Capacidad de gestión e innovación de recursos y procesos.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p>	
FORMACIÓN		EXPERIENCIA	
<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.</p> <p>Conocimiento del marco legal que reglamenta el funcionamiento de la Institución Educativa y de su cargo.</p> <p>Formación en su área de desempeño profesional en el último año.</p>		Experiencia mínima de 3 años en el área educativa.	
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplir y hacer cumplir las normas constitucionales, legales, estatutarias y reglamentarias vigentes. ▪ Participar en la formulación del P.E.I y Manual de Convivencia. ▪ Contribuir con el desarrollo de los planes y programas de estudio. ▪ Velar por el cumplimiento de las funciones del personal de la institución a nivel general y el aprovechamiento de los recursos para este efecto. ▪ Orientar el proceso de planeación del colegio y velar por el cumplimiento y ejecución del 			

Plan de Desarrollo.

- Atender las inquietudes y solicitudes de los estudiantes, padres de familia y personal de la institución.
- Establecer canales de comunicación entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa.
- Promover actividades de proyección social que vinculen a la institución con la comunidad local, departamental y nacional y que genere reconocimiento por parte de la misma.
- Presidir las ceremonias de grado y los actos de la institución, así como firmar los diplomas de grado que esta otorgue y suscribir las actas de grado correspondientes.
- Seleccionar a los estudiantes y personal aspirantes a ingresar a la institución.
- Asistir a las reuniones del Consejo Directivo.
- Realizar las demás funciones que le sean asignadas.

2.1.2. COORDINADOR ACADÉMICO

IDENTIFICACIÓN

Nº FUNCIONAR/	2	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término Fijo	JEFE INMEDIATO	Rector

OBJETIVO DEL CARGO

Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos académicos de la institución educativa.

PERFIL DE COMPETENCIA

EDUCACIÓN	HABILIDADES
Licenciatura en un área académica	<p>Capacidad para proyectar autoridad frente a la comunidad educativa.</p> <p>Capacidad para manejar asertivamente conflictos y liderar procesos de solución de los mismos.</p> <p>Capacidad de gestión e innovación de recursos y procesos.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p>
FORMACIÓN	EXPERIENCIA
<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p>	Preferiblemente con experiencia de 3 años mínimo en el área educativa.

Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.

Conocimiento del marco legal que reglamenta el funcionamiento de la Institución Educativa y de su cargo.

Formación en su área de desempeño profesional en el último año.

FUNCIONES

- Especificar los conocimientos mínimos requeridos para cada grado, en el proceso de selección y admisión de estudiantes.
- Coordinar los contenidos de las áreas académicas exigidas para cada uno de los grados.
- Elaborar horarios de clases, vigilar que los exámenes se apliquen oportunamente y controlar la documentación e información académica.
- Planificar y apoyar el proceso de enseñanza y de aprendizaje, y evaluar el rendimiento académico de los estudiantes de la institución, en cada uno de los períodos escolares.
- Seleccionar a los estudiantes y personal aspirantes a ingresar a la institución.
- Diseñar y desarrollar instrumentos de evaluación del personal docente.
- Realizar informes a la Dirección de la institución sobre los procesos realizados y resultados obtenidos dentro de su área.
- Asesorar al personal docente en la selección y empleo de las técnicas y materiales didácticos.
- Coordinar la realización de jornadas de refuerzo y recuperación de conocimientos para los estudiantes que obtienen un bajo rendimiento durante los períodos académicos.
- Coordinar la aplicación y entrega oportuna de documentos y registros de control escolar que deba manejar el personal docente y administrativo en la parte académica.
- Informar a la comunidad educativa sobre el cronograma de actividades ordinarias y extraordinarias en el área académica.
- Participar en la formulación del P.E.I y Manual de Convivencia.
- Contribuir con el desarrollo de los planes y programas de estudio.
- Participar en las jornadas de capacitación
- Atender las inquietudes y solicitudes de los estudiantes, padres de familia, personal y directivos de la institución.

- Asistir puntualmente a su jornada laboral.
- Realizar las demás funciones que le sean asignadas.

2.1.3. COORDINADOR DE CONVIVENCIA

IDENTIFICACIÓN

Nº FUNCIONAR/	2	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término Indefinido	JEFE INMEDIATO	Rector

OBJETIVO DEL CARGO

Planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos de convivencia de la institución educativa.

PERFIL DE COMPETENCIA

EDUCACIÓN	HABILIDADES
Licenciatura en un área académica	<p>Capacidad para proyectar autoridad frente a la comunidad educativa.</p> <p>Capacidad para manejar asertivamente conflictos y liderar procesos de solución de los mismos.</p> <p>Capacidad de gestión e innovación de recursos y procesos.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p>
FORMACIÓN	EXPERIENCIA
<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.</p> <p>Conocimiento del marco legal que reglamenta el funcionamiento de la Institución Educativa y de su cargo.</p> <p>Formación en su área de desempeño profesional en el último año.</p>	<p>Preferiblemente con experiencia de 3 años mínimo en el área educativa.</p>

FUNCIONES

- Resolver los conflictos de convivencia después de que se haya agotado el conducto regular previo.
- Establecer estrategias concretas que contribuyan en el cumplimiento del manual de convivencia de la institución.
- Promover el bienestar de la Comunidad Educativa y propender para que el clima institucional este acorde a la filosofía de la Institución.
- Intervenir en casos de conflicto individuales y grupales, actuando oportunamente (atención, seguimiento, registro, remisión a otras dependencias, etc.).
- Coordinar el diligenciamiento de documentos y registros de control y seguimiento de las dificultades de convivencia presentadas.
- Diseñar y desarrollar instrumentos de evaluación del personal docente.
- Realizar informes a la Dirección de la institución sobre los procesos realizados y resultados obtenidos dentro de su área.
- Coordinar la aplicación y entrega oportuna de documentos y registros de control escolar que deba manejar el personal docente y administrativo en la parte de convivencia.
- Informar a la comunidad educativa sobre el cronograma de actividades ordinarias y extraordinarias en el área de convivencia.
- Seleccionar a los estudiantes y personal aspirantes a ingresar a la institución.
- Participar en la formulación del P.E.I y Manual de Convivencia.
- Contribuir con el desarrollo de los planes y programas de estudio.
- Participar en las jornadas de capacitación.
- Atender las inquietudes y solicitudes de los estudiantes, padres de familia, personal y directivos de la institución.
- Asistir puntualmente a su jornada laboral.
- Realizar las demás funciones que le sean asignadas.

A continuación se presenta la caracterización general de los perfiles de cargo y funciones del grupo de docentes de la institución.

2.2. NIVEL DOCENTE			
IDENTIFICACIÓN			
Nº FUNCIONAR/	n	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término fijo	JEFE INMEDIATO	Coordinador Académico

			Coordinador de Convivencia
OBJETIVO DEL CARGO			
Facilitar el proceso de aprendizaje en las diferentes áreas académicas y promover el cumplimiento del manual de convivencia, a fin de contribuir con el desarrollo de competencias en los estudiantes de la institución.			
PERFIL DE COMPETENCIA			
EDUCACIÓN		HABILIDADES	
<p>De acuerdo al área de desempeño se requiere educación en los siguientes campos profesionales:</p> <p>Docente de Preescolar: Tecnólogo en Educación Preescolar.</p> <p>Docente de Matemáticas: Profesional en Matemática Pura o Licenciatura en matemáticas.</p> <p>Docente de Biología: Profesional en Biología o áreas afines o Licenciatura en Ciencias Naturales.</p> <p>Docente de Ciencias Sociales: Licenciatura en Ciencias Sociales.</p> <p>Docente de Educación Física: Licenciatura en Educación Física.</p> <p>Docente de Física: Profesional o Licenciatura en Física.</p> <p>Docente de Química: Profesional o Licenciatura en Química.</p> <p>Docente de Filosofía: Licenciatura en Filosofía y Letras, Licenciatura en Filosofía y Teología.</p> <p>Docente de Educación Artística y Cultural: Licenciatura o Maestría en Artes Plásticas.</p> <p>Docente de Tecnología e Informática: Licenciatura en Informática, Ingeniero o Tecnólogo en Sistemas.</p> <p>Docente de Educación Religiosa: Licenciatura en Ciencias religiosas o Licenciatura en Teología.</p> <p>Docente de Castellano: Licenciatura en Filosofía y Letras, Licenciatura en Lengua Castellana e Inglés.</p> <p>Docente de Inglés: Licenciatura en Lengua Castellana e inglés, Licenciatura en Inglés – Francés.</p> <p>Docente de Ética: Licenciatura en Ciencias religiosas o Licenciatura en Teología, Licenciatura en Filosofía y Letras, Licenciatura en Filosofía y Teología.</p>		<p>Capacidad para asumir y respetar normas y jerarquías.</p> <p>Capacidad para asumir de manera ética y responsable sus funciones.</p> <p>Capacidad de crear metodologías de trabajo que motiven de manera permanente a los estudiantes en el proceso de aprendizaje.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p> <p>Capacidad para comunicar ideas a través de una adecuada expresión oral y escrita.</p> <p>Capacidad de manejar asertivamente conflictos y liderar procesos de solución de los mismos.</p> <p>Capacidad para establecer relaciones interpersonales adecuadas atendiendo quejas y sugerencias de manera asertiva.</p>	
FORMACIÓN		EXPERIENCIA	
Identidad con la confesionalidad y compromiso		Experiencia mínima de 1 año en el área educativa.	

<p>cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.</p> <p>Formación en su área de desempeño profesional en el último año.</p>	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asumir la responsabilidad de la jefatura de área, la orientación de grado y la coordinación femenina cuando sea designada. ▪ Programar y ejecutar los Proyectos Pedagógicos Complementarios. ▪ Construir, ejecutar y archivar medios didácticos de sus áreas (guías, talleres, evaluaciones). ▪ Participar en seminarios de profundización y otros espacios extraescolares dirigidos al mejoramiento del proceso de formación de los estudiantes. ▪ Evaluar a los estudiantes según criterios institucionales y normativos y reportar los resultados cuando sean solicitados. ▪ Proteger los trabajos, evaluaciones y demás elementos suministrados por los estudiantes en el proceso de formación. ▪ Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones. ▪ Promover el desarrollo de competencias básicas, ciudadanas y laborales generales, bajo el modelo pedagógico filipense, en los diferentes niveles de formación. ▪ Identificar e intervenir en casos de conflicto individuales y grupales, actuando oportunamente (atención, seguimiento, registro, remisión a otras dependencias, etc.). ▪ Participar en la formulación del P.E.I y Manual de Convivencia. ▪ Participar en las jornadas de capacitación. ▪ Atender las inquietudes y solicitudes de los estudiantes, padres de familia, personal y directivos de la institución. ▪ Preparar y dictar clase. ▪ Asistir puntualmente a su jornada laboral. ▪ Realizar las demás funciones que le sean asignadas. 	

2.3. ADMINISTRATIVOS

En las siguientes tablas se presenta la caracterización de los perfiles de cargo y funciones del nivel administrativo en el que se incluyen: Secretaría, Tesorería y Técnico en Informática.

2.3.1. SECRETARIO (A)**IDENTIFICACIÓN**

Nº FUNCIONAR/	2	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término fijo	JEFE INMEDIATO	Rector

OBJETIVO DEL CARGO

Organizar y Controlar los documentos y registros del área Administrativa de la Institución.

PERFIL DE COMPETENCIA

EDUCACIÓN	HABILIDADES
Secretariado Ejecutivo o áreas afines	Capacidad para asumir y respetar normas y jerarquías. Capacidad para asumir de manera ética y responsable sus funciones. Capacidad y disposición para el trabajo en equipo. Capacidad para establecer relaciones interpersonales adecuadas atendiendo quejas y sugerencias de manera asertiva. Capacidad para comunicar ideas a través de una adecuada expresión oral y escrita.
FORMACIÓN	EXPERIENCIA
Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense. Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001. Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución. Conocimiento del marco legal que reglamenta el funcionamiento de la Institución Educativa y de su cargo. Formación en su área de desempeño profesional en el último año.	Experiencia mínima de 3 años en el área educativa.

FUNCIONES

- Notificar oportunamente a los directivos docentes las situaciones en la Institución que demanden soluciones inmediatas.
- Propiciar la comunicación y coordinación oportuna, objetiva y directa entre los diferentes integrantes de la comunidad educativa con el fin de mejorar la efectividad en la prestación del servicio educativo.
- Organizar y controlar el archivo de la dependencia.
- Elaborar documentos como constancias, certificados, oficios, memorandos, entre otros concernientes al Área Administrativa.
- Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones.
- Participar en las jornadas de capacitación.
- Atender las inquietudes y solicitudes de los estudiantes, padres de familia, personal y directivos de la institución.
- Asistir puntualmente a su jornada laboral.
- Realizar las demás funciones que le sean asignadas.

2.3.2. TESORERO (A)

IDENTIFICACIÓN

Nº FUNCIONAR/	1	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término fijo	JEFE INMEDIATO	Rector

OBJETIVO DEL CARGO

Controlar el ingreso y egreso de dinero en la Institución manteniendo al día la información en la parte financiera.

PERFIL DE COMPETENCIA

EDUCACIÓN	HABILIDADES
Contaduría, Técnico o Auxiliar Contable o áreas afines	<p>Capacidad para asumir y respetar normas y jerarquías.</p> <p>Capacidad para asumir de manera ética y responsable sus funciones.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p> <p>Capacidad para establecer relaciones interpersonales adecuadas atendiendo quejas y sugerencias de manera asertiva.</p>

	Responsabilidad y organización en el manejo del dinero.
FORMACIÓN	EXPERIENCIA
<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.</p> <p>Conocimiento del marco legal que reglamenta el funcionamiento de la Institución Educativa y de su cargo.</p> <p>Formación en su área de desempeño profesional en el último año.</p>	Experiencia mínima de 3 años en el área educativa y contable.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Mantener al día los datos financieros de los cuales sea responsable con una relación detallada de haberes, ingresos y egresos. • Llevar un registro detallado de los bienes y seguimientos bancarios que estén bajo su responsabilidad. • Presentar al concejo directivo el balance financiero a su cargo, cuando sea solicitado. • Tramitar y efectuar de manera adecuada, los pagos por las cuentas del colegio. • Recaudar las contribuciones establecidas por el colegio (matrículas, pensiones), coordinar acciones de cobro y emitir facturas a clientes en general. • Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones. • Participar en las jornadas de capacitación. • Atender las inquietudes y solicitudes de los estudiantes, padres de familia y directivos. • Asistir puntualmente a su jornada laboral. • Realizar las demás funciones que le sean asignadas. 	

2.3.3. JEFE DE SISTEMAS			
IDENTIFICACIÓN			
Nº FUNCIONAR/	1	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término fijo	JEFE INMEDIATO	Rector
OBJETIVO DEL CARGO			

<p>Coordinar el sistema informático de la Institución, con el fin de mejorar los servicios y las actividades que se desarrollan en la misma.</p>	
<p>PERFIL DE COMPETENCIA</p>	
<p>EDUCACIÓN</p>	<p>HABILIDADES</p>
<p>Ingeniero de sistemas o Tecnólogo en sistemas</p>	<p>Capacidad para el manejo de sistemas de información y la creación de ambientes de aprendizaje, haciendo uso de la tecnología.</p> <p>Capacidad para asumir y respetar normas y jerarquías.</p> <p>Capacidad para asumir de manera ética y responsable sus funciones.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p> <p>Capacidad para establecer relaciones interpersonales adecuadas atendiendo quejas y sugerencias de manera asertiva.</p> <p>Capacidad para comunicar ideas a través de una adecuada expresión oral y escrita.</p>
<p>FORMACIÓN</p>	<p>EXPERIENCIA</p>
<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.</p> <p>Formación en su área de desempeño profesional en el último año.</p>	<p>Experiencia mínima de 3 años en el área educativa y en el área de sistemas.</p>
<p>FUNCIONES</p>	

- Asesorar proyectos educativos, pedagógicos e institucionales en el área de la tecnología y la informática.
- Realizar el mantenimiento a los equipos informáticos pertenecientes a la institución.
- Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones.
- Participar en las jornadas de capacitación.
- Atender las inquietudes y solicitudes de los estudiantes, padres de familia y directivos.
- Asistir puntualmente a su jornada laboral.
- Realizar las demás funciones que le sean asignadas.

2.4. PERSONAL DE APOYO

En las siguientes tablas se presenta la caracterización de los perfiles de cargo y funciones del nivel de Personal de Apoyo: Coordinador de Pastoral, Enfermería, Biblioteca y Psicología.

2.4.1. COORDINADOR DE PASTORAL			
IDENTIFICACIÓN			
Nº FUNCIONAR/	1	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término indefinido	JEFE INMEDIATO	Coordinador de Convivencia
OBJETIVO DEL CARGO			
Potenciar el compromiso espiritual como fuente de crecimiento personal en los miembros de la comunidad educativa y promover las celebraciones religiosas necesarias para reafirmar los valores católicos.			
PERFIL DE COMPETENCIA			
EDUCACIÓN	HABILIDADES		
Congregante Oratoriano	<p>Capacidad de proyectarse éticamente para manejar información e historias de vida de las personas que asisten a asesoría.</p> <p>Capacidad de manejar asertivamente conflictos y liderar procesos de solución de los mismos.</p> <p>Capacidad de generar compromisos mutuos entre estudiantes, padres de familia y personal de la institución.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p> <p>Capacidad para establecer relaciones interpersonales adecuadas atendiendo quejas y sugerencias de manera asertiva.</p>		

	<p>Capacidad para proyectarse de manera espiritual en el contexto de la institución.</p> <p>Capacidad para el manejo de grupo.</p>
FORMACIÓN	EXPERIENCIA
<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.</p> <p>Formación en su área de desempeño profesional en el último año.</p>	<p>Experiencia mínima de 1 año en el área pastoral.</p>
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programar las diferentes acciones pastorales que se realizan en la institución (eucaristías, encuentros con Cristo, convivencias, celebraciones, campañas, etc.). ▪ Promover la formación cristiana y atención espiritual a todos los miembros de la comunidad educativa que busquen esta orientación. ▪ Programar con los integrantes de la comunidad educativa, actividades de ayuda a los necesitados y a personas desprotegidas, con el fin de fortalecer la solidaridad. ▪ Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones. ▪ Participar en la formulación del P.E.I y Manual de Convivencia. ▪ Participar en las jornadas de capacitación. ▪ Atender las inquietudes y solicitudes de los estudiantes, padres de familia y directivos. ▪ Asistir puntualmente a su jornada laboral. ▪ Realizar las demás funciones que le sean asignadas. 	

2.4.2. ENFERMERA (O)			
IDENTIFICACIÓN			
Nº FUNCIONAR/	2	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término fijo	JEFE INMEDIATO	Coordinador de Convivencia
OBJETIVO DEL CARGO			
<p>Propender por el bienestar de la comunidad educativa, a través de acciones de cuidado frente a afecciones o dolencias físicas reales o potenciales.</p>			
PERFIL DE COMPETENCIA			

EDUCACIÓN	HABILIDADES
<p>Enfermero (a). Auxiliar de Enfermería. Enfermería Superior.</p>	<p>Capacidad de proyectarse éticamente para manejar situaciones relacionadas con la salud de las personas que hacen uso del servicio.</p> <p>Capacidad para actuar oportunamente en situaciones de emergencia.</p> <p>Capacidad de manejar asertivamente conflictos y liderar procesos de solución de los mismos.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p>
FORMACIÓN	EXPERIENCIA
<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccinamiento Estratégico de la institución.</p> <p>Formación en su área de desempeño profesional en el último año.</p>	<p>Experiencia mínima de 1 año en el área de enfermería.</p>
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asesorar en materia de salud a los miembros de la comunidad educativa. ▪ Designar estrategias para prevenir dificultades de salud y promover la integridad física de los integrantes de la comunidad educativa. ▪ Brindar atención de salud en situaciones de emergencia y/o urgencia. ▪ Solicitar los recursos materiales y equipamiento necesarios y adecuados para cumplir sus funciones de manera segura y eficaz. ▪ Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones. ▪ Participar en las jornadas de capacitación. ▪ Atender las inquietudes y solicitudes de los estudiantes, padres de familia y directivos. ▪ Asistir puntualmente a su jornada laboral. ▪ Realizar las demás funciones que le sean asignadas. 	

2.4.3. BIBLIOTECARIA (O)			
IDENTIFICACIÓN			
Nº FUNCIONAR/	2	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término fijo	JEFE INMEDIATO	Coordinador de Convivencia
OBJETIVO DEL CARGO			
Facilitar el acceso de la comunidad educativa al material bibliográfico y documental disponible en la institución y promover el enriquecimiento personal a través de la lectura y de actividades culturales.			
PERFIL DE COMPETENCIA			
EDUCACIÓN		HABILIDADES	
Bibliotecólogo		<p>Capacidad de manejar asertivamente conflictos y liderar procesos de solución de los mismos.</p> <p>Pro-actividad y capacidad para gestionar recursos y medios.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p> <p>Capacidad para administrar de manera organizada los recursos disponibles en esta dependencia.</p>	
FORMACIÓN		EXPERIENCIA	
<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.</p> <p>Formación en su área de desempeño profesional en el último año.</p>		Experiencia mínima de 1 año en el área de Biblioteca.	
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Catalogar, clasificar y facilitar de manera rápida y eficiente el material bibliográfico y los documentos con los que cuenta esta dependencia. ▪ Mantener actualizada una base de datos de los documentos (libros, videos, publicaciones, periódicos, etc.) con los que cuenta la biblioteca de la institución. ▪ Diseñar, ejecutar y evaluar programas de formación en la lectura como proyección para los miembros de la comunidad educativa, con el fin de optimizar el aprovechamiento de los recursos disponibles en esta dependencia. ▪ Controlar el biblio-banco y mantener actualizados los datos y registros de esta actividad (Sección Primaria). 			

- Especificar y socializar las condiciones y los requerimientos para el préstamo de libros, documentos y material perteneciente a la biblioteca de la institución.
- Registrar los préstamos y devoluciones que se realizan en la dependencia y proporcionar el informe cuando sea requerido.
- Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones.
- Participar en las jornadas de capacitación.
- Atender las inquietudes y solicitudes de los estudiantes, padres de familia y directivos.
- Asistir puntualmente a su jornada laboral.
- Realizar las demás funciones que le sean asignadas.

2.4.4. PSICÓLOGA (O)

IDENTIFICACIÓN

Nº FUNCIONAR/	3	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término fijo	JEFE INMEDIATO	Coordinador de Convivencia

OBJETIVO DEL CARGO

Facilitar el bienestar mental y la calidad de vida de la comunidad educativa de la institución, a través de actividades de diagnóstico y orientación frente a dificultades (personales, familiares, académicas y de convivencia) y contribuir en el proceso de formación a través del planteamiento y desarrollo de los proyectos pedagógicos complementarios afines a su área.

PERFIL DE COMPETENCIA

EDUCACIÓN	HABILIDADES
Psicólogo	<p>Capacidad de proyectarse éticamente para manejar información e historias de vida de las personas que asisten a asesoría.</p> <p>Capacidad de manejar asertivamente conflictos y liderar procesos de solución de los mismos.</p> <p>Capacidad de generar compromisos mutuos entre estudiantes, padres de familia y personal de la institución.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p> <p>Capacidad para tolerar diferencias y adaptarse adecuadamente a los cambios.</p> <p>Capacidad para escuchar y retroalimentar las situaciones planteadas en consulta.</p>

	<p>Capacidad para actuar de manera oportuna en situaciones de emergencia.</p> <p>Capacidad para establecer relaciones interpersonales adecuadas atendiendo quejas y sugerencias de manera asertiva.</p> <p>Capacidad para el manejo de grupo.</p>
FORMACIÓN	EXPERIENCIA
<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.</p> <p>Formación en su área de desempeño profesional en el último año.</p>	<p>Experiencia mínima de 1 año en el área de Psicología.</p>
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaborar con los estudiantes en sus dificultades personales, familiares, académicas y de convivencia. ▪ Apoyar en el cumplimiento del Manual de Convivencia. ▪ Mantener actualizado un registro de control y seguimiento de casos durante el año lectivo. ▪ Participar en los comités o unidades de apoyo en los que sea requerido(a). ▪ Programar, desarrollar y evaluar Proyectos Pedagógicos Complementarios. ▪ Construir, ejecutar y archivar medios didácticos de sus proyectos (guías, talleres, evaluaciones). ▪ Participar en seminarios de profundización y otros espacios extraescolares dirigidos al mejoramiento del proceso de formación de los estudiantes. ▪ Evaluar periódicamente las actividades programadas y ejecutadas y presentar oportunamente los informes al Rector y Coordinadores. ▪ Asesorar a los orientadores de grado para que conjuntamente se trabaje el seguimiento a los estudiantes en la identificación y tratamiento de dificultades individuales y grupales. ▪ Participar en el proceso de selección de estudiantes y de personal de la institución. ▪ Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones. 	

- Participar en la formulación del P.E.I y Manual de Convivencia.
- Participar en las jornadas de capacitación.
- Atender las inquietudes y solicitudes de los estudiantes, padres de familia y directivos.
- Realizar las demás funciones que le sean asignadas.

2.5. SERVICIOS GENERALES

En las siguientes tablas se presenta la caracterización de los perfiles de cargo y funciones del personal de servicios generales: Jardinero, Mensajero, Aseadores, Encargado de Teatro – Sala de Audiovisuales, Encargado de Oficios Varios.

2.5.1. JARDINERO			
IDENTIFICACIÓN			
Nº FUNCIONAR/	1	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término fijo	JEFE INMEDIATO	Rector
OBJETIVO DEL CARGO			
Mantener las zonas verdes de la Institución (árboles y césped) en condiciones óptimas, transitables y estéticas.			
PERFIL DE COMPETENCIA			
EDUCACIÓN		HABILIDADES	
Educación Primaria y / o Bachillerato		<p>Habilidades físicas básicas que le permitan desarrollar adecuadamente sus funciones de jardinería.</p> <p>Capacidad para asumir y respetar normas y jerarquías.</p> <p>Capacidad para asumir de manera ética y responsable sus funciones.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p> <p>Capacidad para establecer relaciones interpersonales adecuadas atendiendo quejas y sugerencias de manera asertiva.</p> <p>Capacidad para administrar de manera organizada los recursos necesarios para sus funciones.</p>	
FORMACIÓN		EXPERIENCIA	
Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.		Experiencia mínima de 1 año.	

Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.	
Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hacer uso de los elementos de protección para el desarrollo de sus actividades bajo parámetros de seguridad. ▪ Realizar el aseo de los sectores y dependencias designadas y asumir el cuidado de los elementos pertenecientes a las mismas. ▪ Solicitar con anticipación los elementos que requieran para el cumplimiento de sus funciones. ▪ Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones. ▪ Participar en las jornadas de capacitación. ▪ Asistir puntualmente a su jornada laboral. ▪ Realizar las demás funciones que le sean asignadas. 	

2.5.2. MENSAJERO			
IDENTIFICACIÓN			
Nº FUNCIONAR/	2	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término fijo	JEFE INMEDIATO	Rector
OBJETIVO DEL CARGO			
Distribuir de manera oportuna los documentos y/o elementos que se requieran en diferentes dependencias, interna y externamente.			
PERFIL DE COMPETENCIA			
EDUCACIÓN		HABILIDADES	

Educación Primaria y/o Bachillerato	<p>Capacidad para realizar sus actividades de manera rápida y eficaz.</p> <p>Capacidad para asumir y respetar normas y jerarquías.</p> <p>Capacidad para asumir de manera ética y responsable sus funciones.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p> <p>Capacidad para establecer relaciones interpersonales adecuadas atendiendo quejas y sugerencias de manera asertiva.</p> <p>Capacidad para administrar de manera organizada los recursos necesarios para sus funciones.</p>
FORMACIÓN	EXPERIENCIA
<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.</p>	Experiencia mínima de 1 año.
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibir y entregar documentación y elementos dentro y fuera de la institución. ▪ Realizar el aseo de los sectores y dependencias designadas y asumir el cuidado de los elementos pertenecientes a las mismas. ▪ Solicitar con anticipación los elementos que requieran para el cumplimiento de sus funciones. ▪ Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones. ▪ Participar en las jornadas de capacitación. ▪ Asistir puntualmente a su jornada laboral. ▪ Realizar las demás funciones que le sean asignadas. 	

2.5.3. ASEADOR (A)			
IDENTIFICACIÓN			
Nº FUNCIONAR/		HORARIO	Según contrato

CONTRATO	Término fijo	JEFE INMEDIATO	Rector
OBJETIVO DEL CARGO			
Mantener en óptimas condiciones de aseo las dependencias, instalaciones y elementos de la institución.			
PERFIL DE COMPETENCIA			
EDUCACIÓN		HABILIDADES	
Educación Primaria Bachillerato		<p>Capacidad para asumir y respetar normas y jerarquías.</p> <p>Capacidad para asumir de manera ética y responsable sus funciones.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p> <p>Capacidad para establecer relaciones interpersonales adecuadas atendiendo quejas y sugerencias de manera asertiva.</p> <p>Capacidad para administrar de manera organizada los recursos necesarios para sus funciones.</p>	
FORMACIÓN		EXPERIENCIA	
<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.</p>		Experiencia mínima de 1 año.	
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el aseo de los sectores y dependencias designadas y asumir el cuidado de los elementos pertenecientes a las mismas. ▪ Solicitar con anticipación los elementos que requieran para el cumplimiento de sus funciones. ▪ Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones. ▪ Participar en las jornadas de capacitación. ▪ Asistir puntualmente a su jornada laboral. ▪ Realizar las demás funciones que le sean asignadas. 			

2.5.4. ENCARGADO DE TEATRO – SALA DE AUDIOVISUALES			
IDENTIFICACIÓN			
Nº FUNCIONAR/	2	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término fijo	JEFE INMEDIATO	Rector
OBJETIVO DEL CARGO			
Mantener en óptimas condiciones las instalaciones y elementos de las dependencias asignadas, garantizando un adecuado funcionamiento de las mismas.			
PERFIL DE COMPETENCIA			
EDUCACIÓN		HABILIDADES	
Educación Primaria y / o Bachillerato		<p>Capacidad para asumir y respetar normas y jerarquías.</p> <p>Capacidad para asumir de manera ética y responsable sus funciones.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p> <p>Capacidad para establecer relaciones interpersonales adecuadas atendiendo quejas y sugerencias de manera asertiva.</p> <p>Capacidad para administrar de manera organizada los recursos necesarios para sus funciones.</p>	
FORMACIÓN		EXPERIENCIA	
<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.</p> <p>Conocimientos en manejo de sistemas.</p>		Experiencia mínima de 1 año.	
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar y cumplir con los horarios asignados para las diferentes actividades académicas planteadas, frente a las cuales se haya realizado una solicitud previa. ▪ Garantizar la satisfacción en los usuarios de las dependencias. ▪ Permanecer en la dependencia durante la realización de las actividades para las cuales se haya solicitado la dependencia. ▪ Realizar el aseo de los sectores y dependencias designadas y asumir el cuidado de los elementos pertenecientes a las mismas. 			

- Solicitar con anticipación los elementos que requieran para el cumplimiento de sus funciones.
- Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones.
- Participar en las jornadas de capacitación.
- Asistir puntualmente a su jornada laboral.
- Realizar las demás funciones que le sean asignadas.

2.5.5. ENCARGADO DE OFICIOS VARIOS			
IDENTIFICACIÓN			
Nº FUNCIONAR/	n	HORARIO	Según contrato
CONTRATO	Término fijo	JEFE INMEDIATO	Rector
OBJETIVO DEL CARGO			
Cumplir de manera oportuna con las tareas y actividades que se le designen en la Institución.			
PERFIL DE COMPETENCIA			
EDUCACIÓN		HABILIDADES	
Educación Primaria y/o Bachillerato		<p>Capacidad para ejecutar actividades electrónicas y/o de carpintería, pintura, plomería, entre otros.</p> <p>Capacidad para asumir y respetar normas y jerarquías.</p> <p>Capacidad para asumir de manera ética y responsable sus funciones.</p> <p>Capacidad y disposición para el trabajo en equipo.</p> <p>Capacidad para establecer relaciones interpersonales adecuadas atendiendo quejas y sugerencias de manera asertiva.</p> <p>Capacidad para administrar de manera organizada los recursos necesarios para sus funciones.</p>	
FORMACIÓN		EXPERIENCIA	
<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación-Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.</p>		Experiencia mínima de 1 año.	

FUNCIONES

- Realizar con efectividad las actividades asignadas según la necesidad que se presente y las demandas de la Institución.
- Realizar el aseo de los sectores y dependencias designadas y asumir el cuidado de los elementos pertenecientes a las mismas.
- Solicitar con anticipación los elementos que requieran para el cumplimiento de sus funciones.
- Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones.
- Participar en las jornadas de capacitación.
- Asistir puntualmente a su jornada laboral.
- Realizar las demás funciones que le sean asignadas.

2.6. APRENDIZAJE

IDENTIFICACIÓN

Nº FUNCIONAR/	3	HORARIO	Según Convenio
CONTRATO	No Aplica	JEFE INMEDIATO	Rector

OBJETIVO DEL CARGO

Optimizar procesos y servicios en la Institución, por medio de la apertura de espacios de aprendizaje y práctica, a estudiantes universitarios en diferentes campos profesionales.

PERFIL DE COMPETENCIA

EDUCACIÓN	HABILIDADES
Practicante en los niveles de formación: Técnico Laboral Técnico Tecnólogo Pregrado	Capacidad para asumir y respetar normas y jerarquías. Capacidad para asumir de manera ética y responsable sus funciones. Capacidad para administrar de manera organizada los recursos necesarios para sus funciones. Capacidad de manejar asertivamente conflictos y liderar procesos de solución de los mismos. Capacidad y disposición para el trabajo en equipo. Capacidad para establecer relaciones interpersonales adecuadas atendiendo quejas y sugerencias de manera asertiva.

FORMACIÓN

EXPERIENCIA

<p>Identidad con la confesionalidad y compromiso cristiano, al igual que el carisma filipense.</p> <p>Formación en Proceso de Acreditación- Certificación y Norma ISO 9001.</p> <p>Reconocimiento del Direccionamiento Estratégico de la institución.</p>	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar las actividades planteadas en su proyecto de práctica profesional evidenciando resultados favorables para la Institución. ▪ Presentar informes parciales y finales de las actividades realizadas. ▪ Solicitar con anticipación los elementos que requieran para el cumplimiento de sus funciones. ▪ Informar al jefe inmediato o demás directivos docentes las novedades en el cumplimiento de sus funciones. ▪ Participar en las jornadas de capacitación. ▪ Asistir puntualmente a su jornada laboral. ▪ Realizar las demás funciones que le sean asignadas. 	

10.6 MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad, es uno de los documentos esenciales del Sistema de Gestión de Calidad empleado para proporcionar el panorama general de dicho sistema e interpretar la Norma ISO 9001/ 2000 para el CSFN.

El Manual de Calidad Debe Contener los requisitos expresados en el punto 4.2.2 de la Norma ISO 9001/2000, lo cual enuncia.

La organización debe establecer y mantener un Manual de Calidad que contenga:

- Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados y establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad o referencia de los mismos.
- Descripción entre la interacción entre procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

El Manual de Calidad tiene por objetivo principal establecer y documentar la política de calidad del CSFN y describir su Sistema de Gestión de Calidad, este

Manual especifica los requerimientos de calidad necesarios para orientar la operación del CSFN con los respectivos documentos soportes del SGC de la Institución.

El Manual de calidad está organizado de la Siguiete forma:

1. Direccionamiento Estratégico: Misión, Visión, Objetivos institucionales, Política de Calidad, Objetivos de Calidad e Interacción del Sistema de Gestión de Calidad con el Proyecto Educativo Institucional.
2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.
3. Identificación de procesos: Caracterización de los procesos e interacción entre los mismos.
4. Responsabilidad, Autoridad y Dirección.
5. Relación de procesos/Requisitos de la Norma ISO 9001/2000

El equipo de Calidad, junto con la alta dirección elabora el Manual de Calidad que brinda la oportunidad de revisar la adecuación, conformidad, veracidad y validez del Sistema de Gestión de Calidad. La función esencial del Manual de Calidad es resumir la documentación del sistema y relacionarlo con la norma.

**CONGREGACIÓN DEL ORATORIO
SAN FELIPE NERI**



**MANUAL DE CALIDAD
COLEGIO SAN FELIPE NERI**

**SAN JUAN DE PASTO
2007 – 2008**

TABLA DE CONTENIDO

		Página
1	PRESENTACIÓN	122
2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y POLÍTICA DE CALIDAD	122
2.1	INTERACCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL PROYECTO EDUCATIVO	123
3	ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD	124
4	IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	125
4.1	INTERACCIÓN ENTRE PROCESOS	125
5	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	127
6	RELACIÓN DE PROCESOS /REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000	129

LISTA DE TABLAS

		Página
Tabla 1	Identificación	122
Tabla 2	Direccionamiento estratégico	122
Tabla 3	Alcance del sistema	124
Tabla 4	Interacción ente procesos	126
Tabla 5	Responsabilidad y autoridad dentro del sistema de gestión de calidad	127
Tabla 6	Relación de procesos/ requisitos de la norma ISO 9001:2000	129

LISTA DE GRAFICAS

		Página
Grafica 1	Interacción ente el sistema de calidad y el proyecto educativo institucional	123
Grafica 2	Red de Procesos para la prestación del servicio educativa	125

1. PRESENTACIÓN

El presente documento contiene la caracterización del sistema de gestión de calidad del Colegio San Felipe Neri, bajo los principios y requisitos emanados de la norma ISO 9001:2000 (GTC200).

Tabla 1. Identificación

IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	Congregación del Oratorio de San Felipe Neri. Colegio San Felipe Neri.
OBJETIVO	Fortalecer la prestación del servicio educativo del Colegio San Felipe Neri, por medio de la satisfacción de los requisitos de las partes interesadas y la gestión sistemática de los procesos requeridos para el cumplimiento del deber ser Institucional (directivo y administrativo, proceso de formación y talento humano).

2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y POLÍTICA DE CALIDAD

Se presenta el direccionamiento estratégico de la Institución misión, visión y objetivos institucionales y la política de calidad con sus correspondientes objetivos, así como el alineamiento entre los dos elementos anteriores.

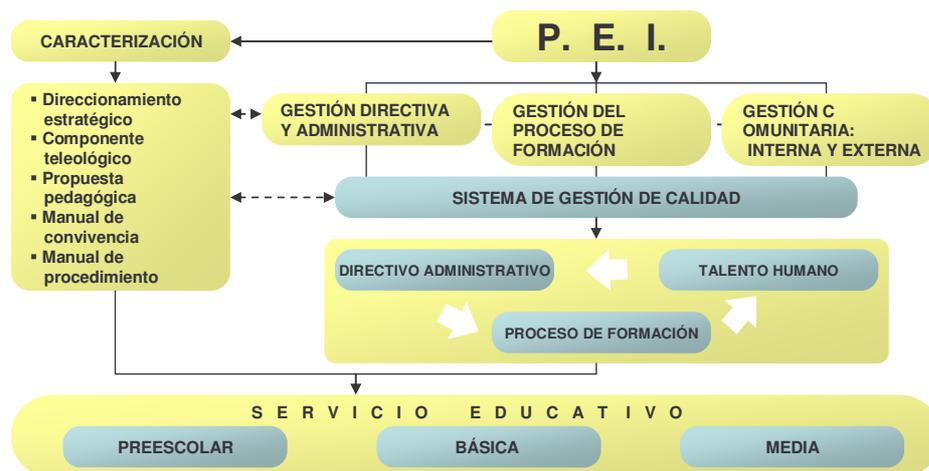
Tabla 2. Direccionamiento Estratégico

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
MISIÓN	A la luz de la espiritualidad de San Felipe Neri, desde sus ejes cualificador, liberador y evangelizador, nos constituimos en una Institución Educativa Católica que ofrece sus servicios en los niveles de Preescolar, Básica y Media comprometida con la formación integral de la persona.
VISIÓN	El Colegio San Felipe Neri será reconocido a nivel Regional por la calidad en la prestación del servicio educativo y por contribuir en la formación de una persona íntegral capaz de impulsar su proyecto de vida, comprometida con la sociedad desde los valores propios del evangelio.
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	
Nº	DESCRIPCIÓN
A	Brindar el servicio educativo a la sociedad nariñense en los niveles Preescolar, Básica y Media, desde la perspectiva Católica y el carisma de San Felipe Neri.
B	Fomentar las dimensiones intelectual, física, espiritual y moral, en aras del crecimiento personal y social del estudiante Filipense.
C	Propiciar en los estudiantes la capacidad de decidir y actuar responsablemente en los cambios individuales y colectivos para la búsqueda de su realización.
D	Propender por el desarrollo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida en la Comunidad Educativa Filipense.

E	Ejecutar procesos directivos y administrativos encaminados al aseguramiento y mejoramiento de la calidad en el servicio educativo.										
POLÍTICA DE CALIDAD											
El Colegio San Felipe Neri, se compromete a cumplir con los requisitos de las partes interesadas y a velar por el continuo mejoramiento de su sistema de gestión de la calidad en la prestación del servicio educativo.											
OBJETIVOS DE CALIDAD											
Nº	DESCRIPCIÓN										
1	Mejorar continuamente la efectividad de los procesos vinculados dentro del sistema de gestión de la calidad del Colegio San Felipe Neri.										
2	Promover el bienestar y el mejoramiento continuo de la calidad de vida en la comunidad educativa Filipense.										
3	Mejorar continuamente los resultados académicos, tanto en los índices de promoción escolar, como en los resultados en evaluaciones estatales SABER, ICFES y externas.										
ALINEACIÓN: OBJETIVOS INSTITUCIONALES, OBJETIVOS DE CALIDAD Y PROCESOS											
OBJETIVOS DE CALIDAD	Nº	OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y PROCESOS									
		A	P	B	P	C	P	D	P	E	P
	1	X	PF	X	PF	X	PF	X	TH	X	DA
	2					X	PF	X	TH		
3	X	PF	X	PF	X	PF			X	DA	

2.1 INTERACCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EL PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL

Grafica 1. Interacción entre el sistema de Calidad y el Proyecto Educativo Institucional



3. ALCANCE DEL SISTEMA DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad del Colegio San Felipe Neri cubre la prestación del servicio educativo. Como servicio educativo se alude a la formación en los niveles Preescolar, Básica y Media (adjunto documento de portafolio de servicio: requisitos del servicio). El sistema circunscribe tres procesos dentro de la prestación del servicio: gestión académica, proceso misional; directivo y administrativo, proceso directivo; y talento humano, proceso de apoyo.

El Sistema de Gestión de Calidad del Colegio San Felipe Neri, bajo la norma ISO 9001:2000 (GTC200), excluye el cumplimiento e implementación del numeral siete seis (7.6) de esta norma internacional: Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición. Se arguye: el servicio educativo de la Institución no requiere instrumentos de precisión para el desarrollo de su labor misional; este tipo de revisiones son de carácter cualitativo y participativo.

En la tabla siguiente se describen los procesos, los procedimientos cubiertos por el sistema, los procedimientos operativos y los procedimientos contemplados dentro de la norma ISO 9001:2000.

Tabla 3. Alcance del Sistema

ALCANCE DEL SISTEMA	PROCESOS		PROCEDIMIENTOS DEL SGC		PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS	
	CÓDIGO	NOMBRE	CÓDIGO	NOMBRE	CÓDIGO	NOMBRE
Prestación del servicio educativo en los niveles preescolar, básica y media	DA_001	Directiva y Administrativa	DA_027	Gestión Educativa	DA_31	Control del Servicio No Conforme
					DA_003	Auditorías Interna
					DA_25	Acciones correctivas, preventivas o de mejora
			DA_026	Gestión Administrativa	DA_014	Compras
					DA_009	Inscripciones, admisiones y Matriculas
					DA_020	Control de documentos
					DA_021	Control de registros
	DA_013	Gobierno Escolar	NA	NA		
	PF_001	Proceso de Formación	PF_002	Estructura Curricular	NA	NA
			PF_003	Proyectos Pedagógicos Complementarios	NA	NA
			TH_001	Talento Humano	TH_002	Gestión de Estudiantes
			TH_003	Gestión de Padres de Familia	NA	NA

			TH_004	Gestión del Personal	NA	NA
			TH_005	Gestión del Clima Organizacional	NA	NA
			TH_006	Proyección a la Comunidad	NA	NA

◆ IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

Presentación de los procesos de la Institución, gestionados para la prestación del servicio educativo.

Grafica 2 Red de Procesos para la Prestación del Servicio Educativa



4.1 INTERACCIÓN ENTRE PROCESOS

Relación de las interacciones entre los procesos (ver documento anexo al presente manual).

Tabla 4. Interacción entre procesos

<p>PROCESO</p> <p>PROCESOS</p>	<p>PROCESO DE FORMACIÓN</p>	<p>TALENTO HUMANO</p>	<p>DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN</p>
<p>PROCESO DE FORMACIÓN</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proyección comunitaria ▪ Controles de asistencia diarios. ▪ Informe de convivencia 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propuesta educativa. ▪ Despliegue del plan de estudios. ▪ Validaciones del servicio. ▪ Presentación a pruebas externas (icfes, pruebas saber). ▪ Archivo académico.
<p>TALENTO HUMANO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Técnicos: personal docente, de apoyo, servicios generales ▪ Reuniones periódicas. ▪ Promoción de la convivencia. ▪ Servicio social estudiantil. ▪ Orientación vocacional y profesional. ▪ Capacitación del personal. ▪ Servicio de biblioteca. ▪ Acompañamiento y seguimiento a estudiantes. 		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selección e inducción de estudiantes. ▪ Selección SG y directivos. ▪ Promoción del clima organizacional. ▪ Proyección a la comunidad. ▪ Capacitación del personal.
<p>DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN</p>	<p>Encuesta de satisfacción del servicio Estudiantes para la vigencia Planeación institucional Consejo Directivo, Consejo Académico, Consejo de Estudiantes, Comisiones de evaluación y promoción. Auditoría interna Compras Evaluación institucional Plan de mejoramiento Plan operativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta de satisfacción del servicio ▪ Consejo Directivo, Consejo de Estudiantes, Consejos de Aula, Personería. ▪ Auditoría interna ▪ Compras ▪ Evaluación institucional ▪ Plan de mejoramiento ▪ Plan operativo 	

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:

El Sistema de Gestión de Calidad del Colegio San Felipe Neri, es responsabilidad de todos los miembros de la organización: la comunidad educativa participa en la planeación, despliegue, evaluación y mejoramiento continuo del servicio educativo y del cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.

La tabla contigua (Nº 5), establece los roles y responsabilidad de los miembros de la organización para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

Tabla 5 Responsabilidad y autoridad dentro del Sistema de Gestión de Calidad

ROL DENTRO DEL SISTEMA	CARGO(S)	NIVEL ORGANIZACIONAL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
Comité de Calidad	Rector	Directivo Docente	<p>Responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proceder de acuerdo a la documentación del SGC aplicable a sus funciones. 2. Gestionar la planeación y evaluaciones de periodo e institucional para cada vigencia escolar. 3. Identificar e implementar acciones tendientes a prevenir o eliminar la ocurrencia de no conformidades relacionadas con el servicio. 4. Implementar acciones de mejora al SGC, cuando sea necesario. 5. Verificar que la documentación, acciones, evaluaciones y el mejoramiento continuo estén dentro de la Política y Objetivos de Calidad. 6. Elaborar el programa de Auditorias. 7. Realizar la Revisión por la Dirección. 8. Revisar y/o modificar la Política y objetivos de calidad después de cada revisión por la dirección, cuando sea pertinente. 9. Identificar de manera oportuna, acciones para mejorar el desempeño de los procesos y/o del servicio. 10. Elaborar el perfil de cargo para aquellos cargos que es necesario crear de acuerdo a las necesidades de la Institución. <p>Autoridad: NA</p>
	Coordinadora Académica (Primaria)	Directivo Docente	
	Coordinador Académico (Bachillerato)	Directivo Docente	
	Coordinadores de Convivencia	Directivo Docente	
	Coordinadores de Convivencia (Primaria y Bachillerato)	Directivo Docente	
Líder del Proceso de Dirección administrativa	Rector	Directivo Docente	<p>Responsabilidad:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Liderar la planeación, despliegue, evaluación y mejoramiento de las actividades caracterizadas dentro del proceso y procedimientos de esta gestión; apoyar a los funcionarios e instancias vinculadas en el desarrollo del proceso.
Líder del Proceso de Formación	Coordinadora Académica (Primaria)	Directivo Docente	<ol style="list-style-type: none"> 2. Presentar durante las reuniones del comité de calidad, un informe con el estado del proceso y/o las acciones correctivas, preventivas o de mejora implementada, así como el estado actual de las mismas.
Líder del proceso del talento humano	Coordinación de Convivencia y Bienestar (Bachillerato)	Directivo Docente	
Coordinador de Calidad	Coordinador Académico (Bachillerato)	Directivo Docente	<p>Este rol da cumplimiento al requisito cinco, punto cinco, punto dos (5.5.2): representante de la dirección. Sus responsabilidades son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Representar el sistema de gestión de

ROL DENTRO DEL SISTEMA	CARGO(S)	NIVEL ORGANIZACIONAL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
			<p>calidad de la empresa ante terceros.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Manejar la documentación del sistema de gestión de la calidad. 3. Modificar los documentos del sistema de gestión de la calidad. 4. Distribuir la última versión de los documentos del sistema. 5. Verificar la versión de los documentos externos que se utilizan en la empresa (reglamentación legal vigente, normas técnicas). 6. Velar por el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa. 7. Coordinar la ejecución de las auditorías internas de calidad. 8. Realizar el seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora. 9. Realizar con el comité de calidad informes sobre el desempeño de los procesos. 10. Realizar actas de las reuniones del comité de calidad. 11. Verificar la actualización de los indicadores de gestión. 12. Sensibilizar al personal a través de la inducción en lo concerniente a la calidad. 13. Recopilar la información de entrada para la revisión por la dirección. 14. Participar en la revisión por la dirección junto con el comité de calidad. 15. Realizar el acta de revisión por la dirección. <p>Autoridad: Rector.</p>
Líder del Equipo Auditor	Docentes	Administrativo	<p>Responsabilidades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar principios, procedimientos y técnicas de auditoría.
Equipo Auditor	Docentes	Docentes	<ol style="list-style-type: none"> 2. Planificar, organizar y establecer prioridades para desarrollar su trabajo eficazmente. 3. Realizar el plan de auditoría (Formato Plan de Auditoría Interna). 4. Cuando las evidencias disponibles de la auditoría indican que los objetivos de la misma no son alcanzables, el equipo auditor, con la vocería del líder del equipo debe informar las razones al cliente de auditoría y al auditado, para tomar acciones como reconfirmación o modificación del plan de auditoría, cambios en los objetivos, el alcance de auditoría o la terminación de la misma. 5. Ejecución oportuna de la auditoría. 6. Presidir la Reunión de Apertura 7. Comunicar al auditado o al cliente de auditoría, cuando sea necesario, progresos o inquietudes. 8. Comunicarse periódica y eficazmente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoría, reasignar tareas cuando sea necesario o revisar los hallazgos de auditoría, frente a los objetivos de la misma. 9. Recopilar información, haciendo uso de técnicas de muestreo y verificar la exactitud de la información recopilada. 10. Confirmar que la evidencia de auditoría es suficiente y apropiada. 11. Evaluar aquellos factores que puedan

ROL DENTRO DEL SISTEMA	CARGO(S)	NIVEL ORGANIZACIONAL	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
			<p>afectar la fiabilidad de los hallazgos y conclusiones de auditoría.</p> <p>12. Acordar los hallazgos y conclusiones de auditoría.</p> <p>13. Preparar recomendaciones, si estas han sido especificadas en los objetivos de la auditoría.</p> <p>14. Presidir la Reunión de Cierre de Auditoría.</p> <p>15. Elaboración y entrega del informe de auditoría interna, para dar cumplimiento a la finalización de la auditoría.</p> <p>16. Seguimiento a la implementación de acciones correctivas y su eficacia.</p> <p>17. Mantener la confidencialidad y seguridad de la información.</p> <p>18. Participar con el Comité de Calidad en la Evaluación del procedimiento de auditorías internas de calidad.</p> <p>19. Desarrollar, mantener y mejorar su competencia a través del continuo desarrollo profesional y de la participación regular en auditorías.</p> <p>Autoridad: Coordinador de Calidad.</p>

6. RELACIÓN DE PROCESOS/ REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2000

La relación expuesta a comparación establece la relación de los requisitos de la ISO: 9001, comparada con los procesos del sistema de calidad del Colegio San Felipe Neri.

Tabla 6 Relación de procesos/requisitos de la norma ISO 9001:2000

ISO 9001		NA	PROCESOS		
No.	REQUISITO		DA	TH	PF
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
4.1	Requisitos Generales		DA_000 Manual de Calidad		
4.2	Requisitos de la documentación		DA_000 Manual de Calidad DA_020 Procedimiento para Control de Documentos DA_21 Control de registros		
5.	RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN				
5.1	Compromiso de la Dirección		DA_027 Procedimiento Gestión Educativa		
5.2	Enfoque al cliente		PEI DA_002 Manual de Calidad		

5.3	Política de la calidad		PEI DA_000 Manual de Calidad		
5.4	Planificación				
5.4.1	Objetivos de Calidad		DA_002 Manual de Calidad		
5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad		DA_027 Procedimiento Gestión Educativa		
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación				
5.5.1	Responsabilidad y autoridad		DA_002 Manual de Calidad NA Manual de Perfiles de Cargo y Funciones		
5.5.2	Representante de la dirección		DA_002 Manual de Calidad		
5.5.3	Comunicación interna			TH-005 Gestión del Clima Organizacional	
5.5.4	Revisión por la dirección		DA_027 Procedimiento Gestión Educativa		
6.	GESTIÓN DE RECURSOS				
6.1	Provisión de recursos		DA_014 Procedimiento de Compras. DA_026 Procedimiento de Gestión Administrativa	TH_004 Procedimiento Gestión de Personal.	
6.2	Recursos Humanos				
6.2.1	Generalidades		DA_000 Manual de Calidad	TH_004 Procedimiento Gestión de Personal	
6.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación			TH_004 Procedimiento Gestión de Personal	
6.3	Infraestructura		DA_026 Procedimiento de Gestión Administrativa.		
6.4	Ambiente de trabajo			TH_005 Gestión del Clima Organizacional	
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
7.1	Planificación para la realización del producto				PF_002 Estructura Curricular

					PF_003 Proyectos Pedagógicos Complementarios
7.2	Procesos relacionados con el cliente				
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto		DA_000 Manual de Calidad		
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto		DA_027 Procedimiento Gestión Educativa		
7.2.3	Comunicación con el cliente		DA_027 Procedimiento Gestión Educativa DA_013 Procedimiento de Gobierno escolar		PF_002 Estructura Curricular
7.3	Diseño y desarrollo				PF_002 Estructura Curricular PF_003 Proyectos Pedagógicos Complementarios
7.4	COMPRAS				
7.4.1	Proceso de compras		DA_014 Procedimiento de Compras.		
7.4.2	Información de las compras		DA_014 Procedimiento de Compras.		
7.4.3	Verificación de los productos comprados		DA_014 Procedimiento de Compras.		
7.5	PRODUCTO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio		DA_000 Manual de Calidad DA_027 Procedimiento Gestión Educativa		PF_002 Estructura Curricular PF_003 Proyectos Pedagógicos Complementarios
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio				PF_002 Estructura Curricular

7.5.3	Identificación y trazabilidad		DA_027 Procedimiento Gestión Educativa		
7.5.4	Propiedad del cliente		DA_026 Procedimiento de Gestión Administrativa.		
7.5.5	Preservación del producto		DA_020 Procedimiento para Control de Documentos DA_21 Control de registros DA_026 Procedimiento de Gestión Administrativa		
7.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	NA			
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA				
8.1	Generalidades		DA_027 Procedimiento Gestión Educativa		
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN				
8.2.1	Satisfacción del cliente		DA_027 Procedimiento Gestión Educativa		
8.2.2	Auditoria Interna		DA_003 Auditorías Internas		
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos		DA_027 Procedimiento Gestión Educativa		
8.2.4	Seguimiento y medición del producto		DA_027 Procedimiento Gestión Educativa		
8.3	Control de producto no conforme		DA_31 Control del Servicio no Conforme		
8.4	Análisis de datos		DA_027 Procedimiento Gestión Educativa		
8.5	MEJORA				
8.5.1	Mejora continua		DA_027 Procedimiento Gestión Educativa DA_003 Auditorías Internas		

			DA_025 Acciones correctivas, preventivas o de mejora		
8.5.2	Acción correctiva		DA_025 Acciones correctivas, preventivas o de mejora		
8.5.3	Acción preventiva		DA_025 Acciones correctivas, preventivas o de mejora		

APROBACIÓN			
REVISÓ		APROBÓ	
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)	CARGO	Rector
NOMBRE	Jorge E. Martínez Rueda	NOMBRE	Tomás Evelio Viteri.,CO.

10.7 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

Apunta siempre hacia la consecución de la calidad para la satisfacción de los clientes, se define una estructura orientada hacia los procesos, en los cuales se establece la forma de desarrollar las actividades en el Colegio San Felipe Neri. Este listado esta sustentado en un mapa de procesos, procedimientos, formatos e instructivos.

Para el desarrollo se tuvo en cuenta el desarrollo de aquellos procedimientos que exige la norma y aquellos que son propios del CSFN, para esto se desarrollo una serie de etapas descritas a continuación.

- Identificar los procedimientos a documentar: Esto se llevo a cabo a través de la consulta de la norma y de la definición de las funciones del CSFN, las actividades que realiza y los servicios que presta; con base en esta información se establecen los procedimientos mínimos para asegurar la eficiencia y eficacia del Sistema. Se realizó mapa de procesos en donde se interrelaciona los diferentes procedimientos y determinando la interacción con el medio externo.
- Definir la metodología de documentación: De acuerdo con las necesidades de documentación, se diseñó la forma de establecer los procedimientos. Su metodología consta de objetivo, alcance, definiciones, actividad, descripción, responsable, código, documentos y registros, observaciones, revisó y aprobó.

- Identificar los responsables de los procesos: Identificar los actores que intervienen en cada procedimiento, y designar a los responsables de diseñar, revisar y aprobar los diferentes procedimientos.
- Hacer el levantamiento de la información requerida en cada procedimiento: Con la colaboración del personal se hizo el levantamiento de toda la información requerida para la correcta documentación. Al igual se establecieron todos los formatos e instructivos necesarios para el correcto funcionamiento del sistema.
- Documentar los procedimientos: De acuerdo con la información suministrada se documentaron los procedimientos con base en el proceso de elaboración de documentos. (ver anexo).
- Validar Procedimientos: Con la colaboración de los actores del procedimiento y con el Coordinador de Calidad se validaron los documentos correspondientes a los procedimientos definidos.
- Incluir procedimientos al Listado Maestro de Documentos: Una vez validados, los procedimientos se incluyen en este listado anexando procedimientos e instructivos.

Este documento es primordial en el esfuerzo de lograr un Sistema de Gestión de Calidad eficiente, contiene todos los procedimientos que definen los procesos claves que afectan la calidad y la conformidad con los requerimientos.

El Listado Maestro de Documentos es el sistema circulatorio del todo el SGC; sus procedimientos describen que se debe hacer, quien, donde y cuando debe hacerse. Por lo tanto, estos documentos deben estar permanentemente actualizados, teniendo en cuenta los posibles cambios o modificaciones que el CSFN y su entorno puedan tener.

Se debe comunicar a todos y cada uno de los empleados, a través de reuniones y charlas la responsabilidad que cada uno tiene dentro del Sistema.

	CONGREGACIÓN DEL ORATORIO SAN FELIPE NERI COLEGIO SAN FELIPE NERI LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS				CÓDIGO	DA_028
					VERSIÓN	1
					PAGINA	N/A
	Codigo del documento	Título	Versión	Fecha de actualización	Control de Cambios	Ubicación
PROCESO DIRECTIVO ADMINISTRATIVO						
NA	Proyecto Educativo Institucional	1	09/30/07	NA	Rectoría, Coordinaciones académicas y de Convivencia	Directivos, Docentes, Administrativos, Personal de apoyo
NA	Portafolio de Servicios	1	09/30/06	NA	Rectoría	Comunidad Educativa
NA	Normas Educativas	1	06/30/07	NA	Rectoría, Coordinaciones académicas y de Convivencia	Directivos, Docentes, Administrativos, Personal de apoyo
DA_001	Proceso Directivo – Administrativo	1	08/30/07	NA	Rectoría	Rector, Coordinaciones Académica y de Convivencia
DA_003	Procedimiento de auditorías internas de calidad	1	08/30/07	NA	Rectoría	Rector, Coordinaciones Académica y de Convivencia

DA_013	Procedimiento de gobierno escolar	1	08/30/07	NA	Rectoría	Rector, Coordinaciones Académica, de Convivencia y Docentes Área de Ciencias Sociales
DA_014	Procedimiento de compras	1	08/30/07	NA	Rectoría	Directivos, Docentes, Administrativos, Personal de apoyo
DA_015	Seguimiento y evaluación de actividades	1	08/30/07	NA	Rectoría, Coordinaciones académicas y de Convivencia	Directivos, Docentes, Administrativos, Personal de apoyo
DA_020	Procedimiento control de documentos	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Bachillerato	Coordinación Académica Bachillerato
DA_021	Procedimiento control de registros	1	08/30/07	NA	Rectoría	Coordinación Académica Bachillerato
DA_025	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora.	1	08/30/07	NA	Rectoría	Rector, Coordinaciones Académica, de Convivencia y Docentes
DA_026	Procedimiento de gestión administrativa.	1	08/30/07	NA	Rectoría	Coordinaciones Académica, de Convivencia
DA_027	Procedimiento de gestión educativa	1	08/30/07	NA	Rectoría	Coordinaciones Académica, de Convivencia

DA_028	Listado maestro de documentos.	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Bachillerato	Coordinación Académica Bachillerato
DA_029	Listado maestro de registros	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Bachillerato	Coordinación Académica Bachillerato
DA_030	Solicitud de modificación de documentos	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Bachillerato	Coordinación Académica Bachillerato
DA_031	Procedimiento control de servicio no conforme	1	08/30/07	NA	Rectoría	Coordinaciones Académica, de Convivencia
PROCESO DE FORMACIÓN						
NA	Proyecto Educativo Institucional	1	09/30/07	NA	Rectoría, Coordinaciones académicas y de Convivencia	Directivos, Docentes, Administrativos, Personal de apoyo
NA	Portafolio de Servicio	1	09/30/06	NA	Rectoría	Comunidad Educativa
NA	Normas Educativas	1	06/30/07	NA	Rectoría, Coordinaciones académicas y de Convivencia	Directivos, Docentes, Administrativos, Personal de apoyo
PF_001	Proceso de Formación	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Primaria	Rector, Coordinadores Académicos, de Convivencia y Docentes
PF_002	Procedimiento: Estructura Curricular	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Primaria	Rector, Coordinadores Académicos y Docentes

PF_003	Procedimiento: Proyectos Pedagógicos Complementarios	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Primaria	Rector, Coordinadores Académicos y Docentes
NA	Plan de Estudios	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Primaria	Rector, Coordinadores Académicos, de Convivencia y Docentes
NA	Proyectos Pedagógicos Complementarios: (prevención del consumo y abuso de sustancias psicoactivas, ecología y medio ambiente, competencias ciudadanas, educación para la democracia, recreación y tiempo libre, salud sexual y reproductiva, preparación en pruebas de competencias, pastoral filipense).	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Primaria	Rector, Coordinadores Académicos y Docentes
NA	Plan Operativo	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Primaria	Coordinación Académica Bachillerato
NA	Cronograma mensual	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Primaria y Bachillerato	Rectoría, Coordinaciones académica, de convivencia, Secretaría
PF_018	Instructivo plan curricular	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Primaria	Coordinación Académica y Docentes
PF_019	Instructivo plan de estudios	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Primaria	Coordinación Académica y Docentes

PF_025	Instructivo proyectos pedagógicos complementarios	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Primaria	Coordinación Académica y Docentes
PF_020	Instructivo proyecto pedagógico de aula	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Primaria	Coordinación Académica y Docentes primaria
PF_022	Instructivo didáctica en el aula	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Primaria	Coordinación Académica y Docentes
PF_021	Instructivo diseño de medios didácticos	1	08/30/07	NA	Coordinación Académica Primaria	Coordinación Académica y Docentes
PROCESO DE TALENTO HUMANO						
NA	Normas educativas	1	06/30/07	NA	Rectoría, Coordinaciones académicas y de Convivencia	Directivos, Docentes, Administrativos, Personal de apoyo
TH_001	Proceso de Talento Humano	1	08/30/07	NA	Coordinación de Convivencia Bachillerato	Rector, Coordinadores Académicos, de Convivencia y Docentes
TH_002	Procedimiento gestión de Estudiantes	1	08/30/07	NA	Coordinación de Convivencia Bachillerato	Rector, Coordinadores Académicos y Docentes
TH_003	Procedimiento gestión de padres de familia	1	08/30/07	NA	Coordinación de Convivencia Bachillerato	Rector, Coordinadores Académicos y Docentes

TH_004	Procedimiento gestión de personal.	1	08/30/07	NA	Coordinación de Convivencia Bachillerato	Rector, Coordinadores Académicos y Docentes
TH-005	Procedimiento gestión del clima Organizacional	1	08/30/07	NA	Coordinación de Convivencia Bachillerato	Rector, Coordinadores Académicos y Docentes
TH_006	Procedimiento Proyección a la Comunidad	1	08/30/07	NA	Coordinación de Convivencia Bachillerato	Rector, Coordinadores Académicos y Docentes
NA	Test psicológico para estudiantes (machover en bachillerato y test de la familia en primaria)	1	08/30/07	NA	Psicología Primaria y Bachillerato	Personal de Psicología
NA	Instructivo manejo de anecdotario	1	08/30/07	NA	Coordinación de Convivencia Bachillerato	Rector, Coordinadores Académicos y Docentes
TH_014	Instructivo de selección e inducción de estudiantes.	1	08/30/07	NA	Coordinación de Convivencia Bachillerato	Rector, Coordinadores Académicos, Docentes, Personal de apoyo
TH_017	Reglamento interno del servicio de biblioteca	1	08/30/07	NA	Coordinación de Convivencia Bachillerato	Bibliotecas Primaria y Bachillerato
TH_019	Instructivo test psicológico para estudiantes.	1	08/30/07	NA	Psicología Primaria y Bachillerato	Personal de Psicología

NA	Manual de perfiles de cargo y funciones.	1	08/30/07	NA	Psicología Primaria y Bachillerato	Coordinaciones académicas, de convivencia, personal de apoyo y docentes
NA	Manual de Convivencia	1	08/30/07	NA	Coordinación de Convivencia Bachillerato	Comunidad Educativa
NA	Test de la familia (primaria) 16pf y wartegg (bachillerato)	1	08/30/07	NA	Psicología Primaria y Bachillerato	Personal de Psicología

11. PROGRAMA PROPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La propuesta de implementación diseñada por el Colegio San Felipe Neri Pasto (CSFN) consta de 5 fases que se describen a continuación.

- FASE 1: Preparación
- FASE 2: Documentación
- FASE 3: Ejecución
- FASE 4: Auditorías
- FASE 5: Mejora Continua

A través del presente trabajo se cumplieron las 5 fases para poder implementar el Sistema de Gestión de Calidad en el CSFN. A continuación se presenta describe las diferentes fases de implementación, con sus respectivas actividades y tareas desarrolladas.

11.1 FASE 1: PREPARACIÓN

Para esta fase se realizó una serie de actividades, con el fin de darle dirección a esta iniciativa de Implementar un Sistema de Gestión de Calidad. Estas actividades son:

- Asignar la responsabilidad a un equipo en especial.
- Estudiar la Norma ISO 9001/2000
- Generar compromiso por parte de toda la comunidad filipense con el proyecto.
- Capacitar a los empleados en ISO 9001/2000.

11.1.1 Desarrollo de actividades: Para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad se requiere un equipo capaz, conformado por personas idóneas que garanticen y asuman con mucha responsabilidad la efectividad del proyecto; en este caso por ser una institución educativa privada con educación Primaria, Básica Secundaria y media académica se requiere un equipo de 4 personas, incluido el Coordinador de calidad.

11.1.2 Estudio de la Norma ISO 9001/2000: Los miembros del equipo de implementación y eventualmente todos los empleados del CSFN, deben saber y entender todos los requerimientos de la Norma ISO 9001/2000. Esta es una tarea que requiere asesoría en un momento dado para evitar confusiones, la cual puede ser brindada por alguien del equipo auditor una vez realizada la

capacitación en el Diplomado de Implementación de Sistemas de Gestión de Calidad.

11.1.3 Generar Compromiso con el proyecto: Una vez comunicado el proyecto a todos los empleados del CSFN a través de reuniones programadas dando a conocer la importancia de la adopción de un Sistema de Gestión de Calidad, debe existir un compromiso tácito por parte de todo el personal de la institución y por lo tanto quedar documentado en el Sistema de Gestión de Calidad.

11.1.4 Capacitar a los empleados en ISO 9001/2000: Establecer reuniones de capacitación a los empleados con el fin de que estén involucrados e informados. Estas secciones se centran en la importancia de la calidad para consecución de los objetivos institucionales y en la explicación de la Norma ISO 9001/2000 y cuál es la importancia de cada trabajador con el cumplimiento de este sistema. Estas reuniones serán lideradas por los asesores externos y por el equipo de calidad de la institución.

11.2 DOCUMENTACIÓN:

En esta fase se establecieron las siguientes actividades continuando con el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad:

- Identificar los procesos del CSFN y determinar las relaciones de los mismos.
- Analizar la documentación existente
- Desarrollar y comunicar la forma de realizar la documentación en el CSFN

11.2.1 Identificar los procesos del CSFN y determinar las relaciones de los mismos: Para la identificación de los procesos del CSFN se deben conocer los servicios que presta y la interacción con proveedores y clientes; para la identificación de ello es necesario respondernos las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes son los clientes de cada proceso?
- ¿Cuáles son los requisitos de los clientes?
- ¿Cuáles son los procesos necesarios para prestar el servicio en el CSFN?
- ¿Quién es el responsable de cada proceso?
- ¿Cuáles son los elementos de entrada y los resultados de cada proceso?

Una vez identificados los procesos del CSFN incluyendo los que exige la norma se procede a establecer la relación entre estos, para lo cual se puede responder cual es el flujo global de los procesos y la forma que se puede describir.

Para la descripción se clasificarán los procesos en tres grupos:

- **Estratégicos:** Procesos destinados a definir y controlar los objetivos y metas del CSFN.
- **Operativos:** Procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permitan desarrollar las políticas y estrategias definidas para el CSFN para dar servicio a los clientes.
- **De apoyo:** Procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye en el nivel de los procesos operativos.
- Los tres procesos claves que manejará la institución son:

Directivo Administrativo:

Este es el proceso más importante dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la institución. Este proceso se desprende en 3 procedimientos:

- Procedimiento Gestión Escolar
- Procedimiento Gestión Administrativa
- Procedimiento Gestión Educativa.

Además de estos tres procedimientos también cuenta con unos procedimientos operativos los cuales son:

- Procedimiento de Auditorías Internas de Calidad
- Procedimiento de Compras
- Procedimiento Control de Documentos
- Procedimiento de Control de Registro
- Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora.
- Procedimiento Servicio no Conforme.

Proceso de Formación:

Proceso clave en la prestación del servicio, debido a que en él se desarrollan todas las actividades pertinentes de transformación y elaboración del producto y/o servicio. Este proceso se desprende en dos procedimientos.

- Estructura Curricular
- Proyectos Pedagógicos complementarios.

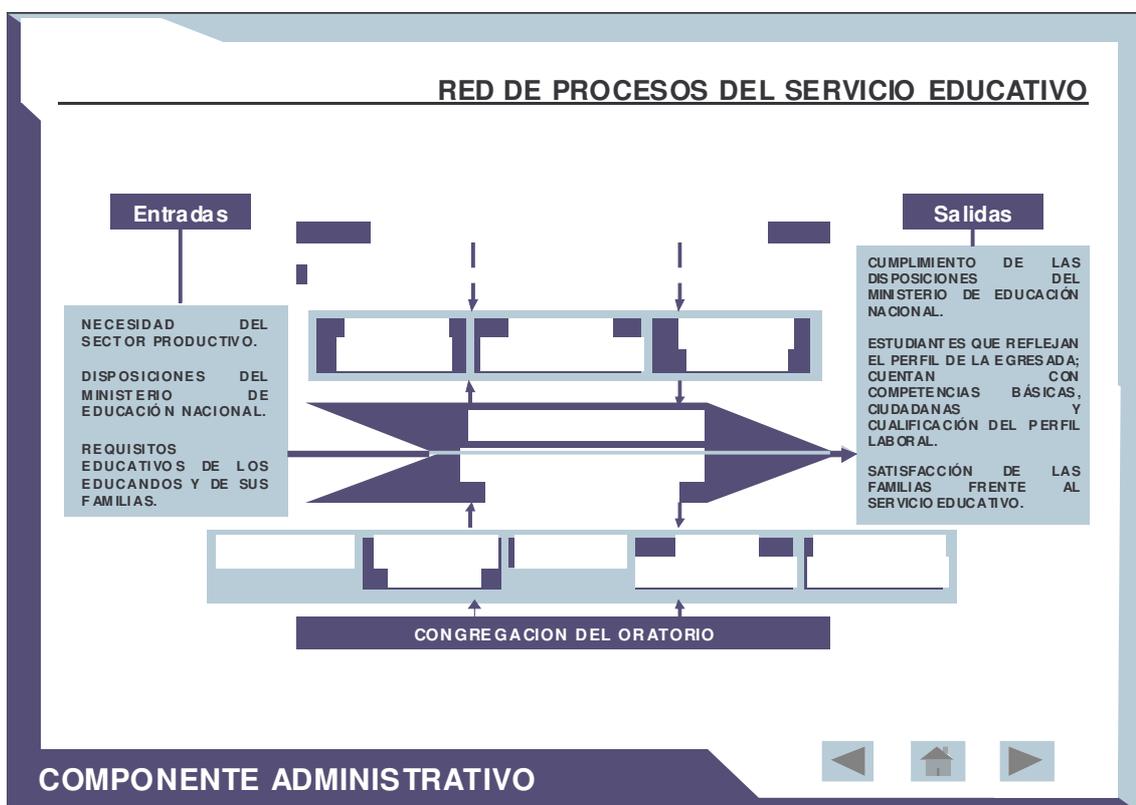
Proceso de Talento Humano:

Las personas son nuestro principal recurso, para ello es necesario tomar acciones para la satisfacción de sus necesidades, este proceso se desprende en 5 procedimientos.

- Procedimiento Gestión de Estudiantes
- Procedimiento Gestión padres de Familia
- Procedimiento Gestión de Personal
- Procedimiento Clima Organizacional
- Procedimiento Proyección a la comunidad.

Con esta clasificación se puede determinar más fácilmente la interrelación entre Clientes, Procesos y Proveedores.

Figura 2. Red de Procesos del Servicio Educativo



11.2.2 Proceso directivo administrativo

	CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI	CÓDIGO	DA_001
	COLEGIO SAN FELIPE NERI	VERSIÓN	1
	PROCESO DIRECTIVO – ADMINISTRATIVO	PAGINA	143 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO							
NOMBRE DEL PROCESO	Proceso Directivo – Administrativo						
OBJETIVO	Dinamizar la prestación del servicio educativo y facilitar todos los insumos que demanda dicha acción, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.						
ALCANCE	Involucra las acciones de los directivos docentes, docentes, administrativos y personal de servicios generales para la gestión educativa, administrativa, gobierno escolar, auditorías internas y compras.						
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	Rectoría, Coordinación Académica (Primaria y Bachillerato), Coordinación de Convivencia (Primaria y Bachillerato), Secretaria ((Primaria y Bachillerato), Dirección administrativa (Tesorería – Contaduría).						
DUEÑO DEL PROCESO	Rectoría.						
PARTICIPANTES	Rector, Coordinación Académica (Primaria y Bachillerato), Coordinación de Convivencia (Primaria y Bachillerato), Tesorero(a) Contador(a), Secretaria (Primaria y Bachillerato), Director Administrativo, Revisor(a) Fiscal, Servicios generales, jardineros, porteros, aseadores, conductores, audiovisuales, mensajero, responsable del teatro.						
DESCRIPCIÓN							
INTERACCIONES	ENTRADAS	ACTIVIDADES				SALIDAS	INTERACCIONES
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
Requisitos del Sistema de	Eficiencia y cobertura. Normas	Determinar requisitos, listado y fuentes de	Sesiones del Gobierno Escolar.	Autoevaluación del Gobierno Escolar.	Seguimiento actividades de auditoría.	SGC Colegio San Felipe Neri	Salidas del Sistema de

	de los usuarios. P.E.I. Servicio Educativo y administración de recursos.	consulta. Planeación institucional. Planeación institucional directivo – administrativa.	Auditoría interna. Compras.	Informe de auditoría. Evaluación de proveedores.). Cumplimiento de normas Satisfacción de los usuarios. Cumplimiento del servicio. Satisfacción de recursos.	
PROCESO DE FORMACIÓN	Calidad educativa. Normas educativas. Necesidades de los usuarios. Formación integral. Modelo pedagógico. Calidad educativa. Normas educativas. Necesidades de los usuarios. Formación integral. Modelo pedagógico.	Proyecto de gobierno escolar. Programa de auditoría. Plan de compras. Proyecto de gestión educativa.	Plan Operativo Matriculas.	Seguimiento de indicadores de Gestión Escolar. Informe de mantenimiento de infraestructura.	Revisión por la dirección.	Currículo estandarizado, resultados pruebas estatales. Cumplimiento de normas. Satisfacción de usuarios. Promoción estudiantil. Perfil del egresado. Currículo estandarizado, resultados pruebas estatales. Cumplimiento de normas. Satisfacción de usuarios. Promoción estudiantil. Perfil del egresado.	PROCESO DE FORMACIÓN
TALENTO	Servicio social obligatorio					Proyección comunitaria	TALENTO

HUMANO	Normas educativas Clima organizacional Calidad de vida en la comunidad educativa Selección e inducción de estudiantes. Selección SG y directivos. Promoción del clima organizacional Proyección a la comunidad Capacitación del personal	Proyecto de gestión administrativa. Aprobación de la alta dirección.	Mantenimiento de Infraestructura. Evaluación de la satisfacción del servicio.	Evaluación institucional: directiva – administrativa. Evaluación Institucional.	Plan de mejoramiento.	Cumplimiento de normas educativas Vivencia de los valores institucionales Personal que cumplió con sus funciones. Ambientes pedagógicos favorables. Cumplimiento del servicio social estudiantil. Promoción de la educación superior. Mejora continua del servicio. Suministro de recursos para el aprendizaje	HUMANO
--------	---	---	--	--	-----------------------	---	--------

DOCUMENTOS GENERADOS	
CÓDIGO	TÍTULO
NA	Proyecto Educativo Institucional
NA	Portafolio de Servicios

NA	Normas Educativas
DA_001	Proceso Directivo – Administrativo
DA_003	Procedimiento de auditorías internas de calidad
DA_013	Procedimiento de gobierno escolar
DA_014	Procedimiento de compras
DA_015	Seguimiento y evaluación de actividades
DA_020	Procedimiento control de documentos
DA_021	Procedimiento control de registros
DA_025	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas o de mejora.
DA_026	Procedimiento de gestión administrativa.
DA_027	Procedimiento de gestión educativa
DA_028	Listado maestro de documentos.
DA_029	Listado maestro de registros
DA_030	Solicitud de modificación de documentos
DA_031	Procedimiento control de servicio no conforme

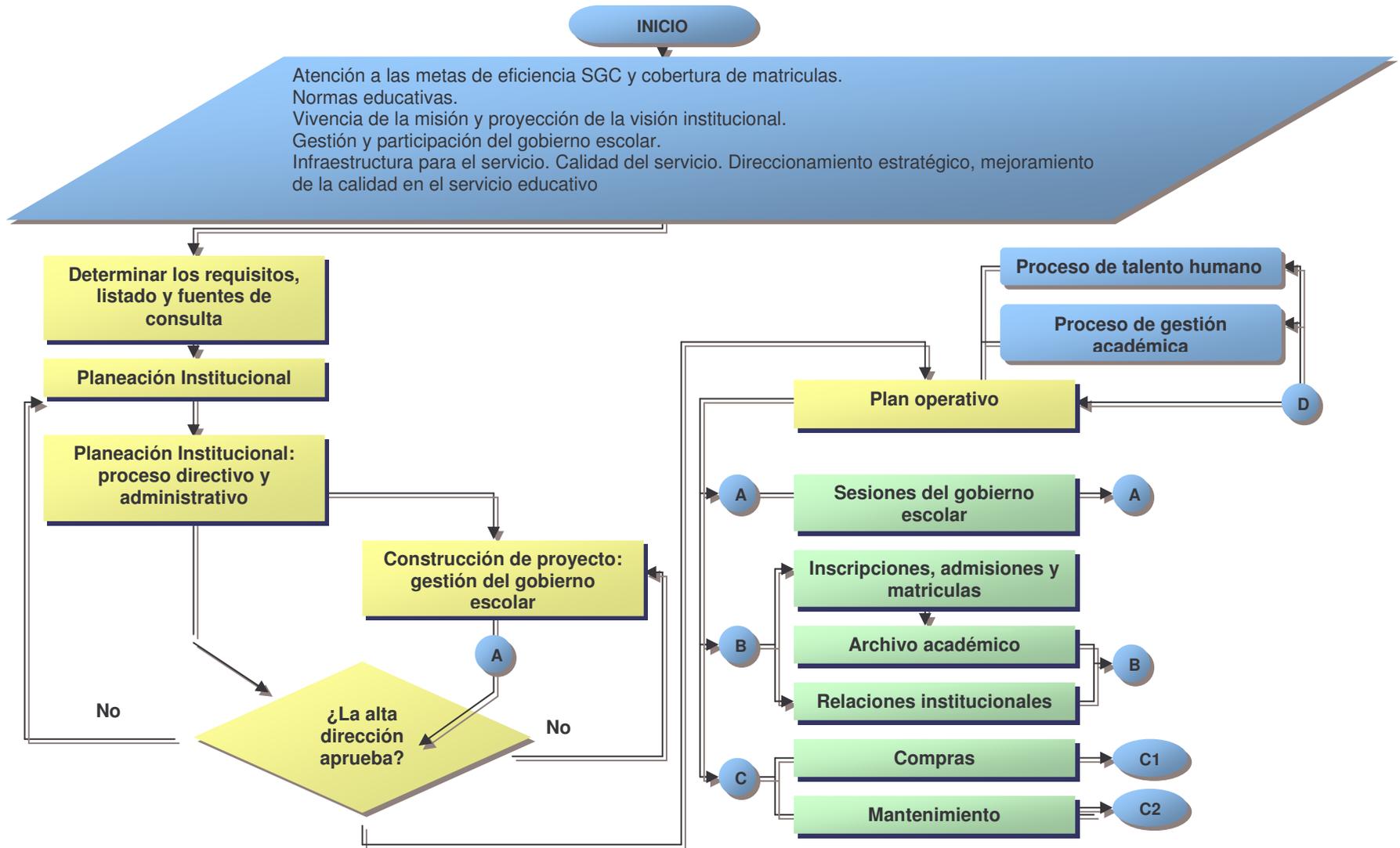
REGISTROS GENERADOS	
CÓDIGO	TÍTULO
NA	Actas de planeación institucional
NA	Actas del gobierno escolar
NA	Recibo de pago de inscripción
NA	Contrato de prestación del servicio educativo
NA	Pagaré

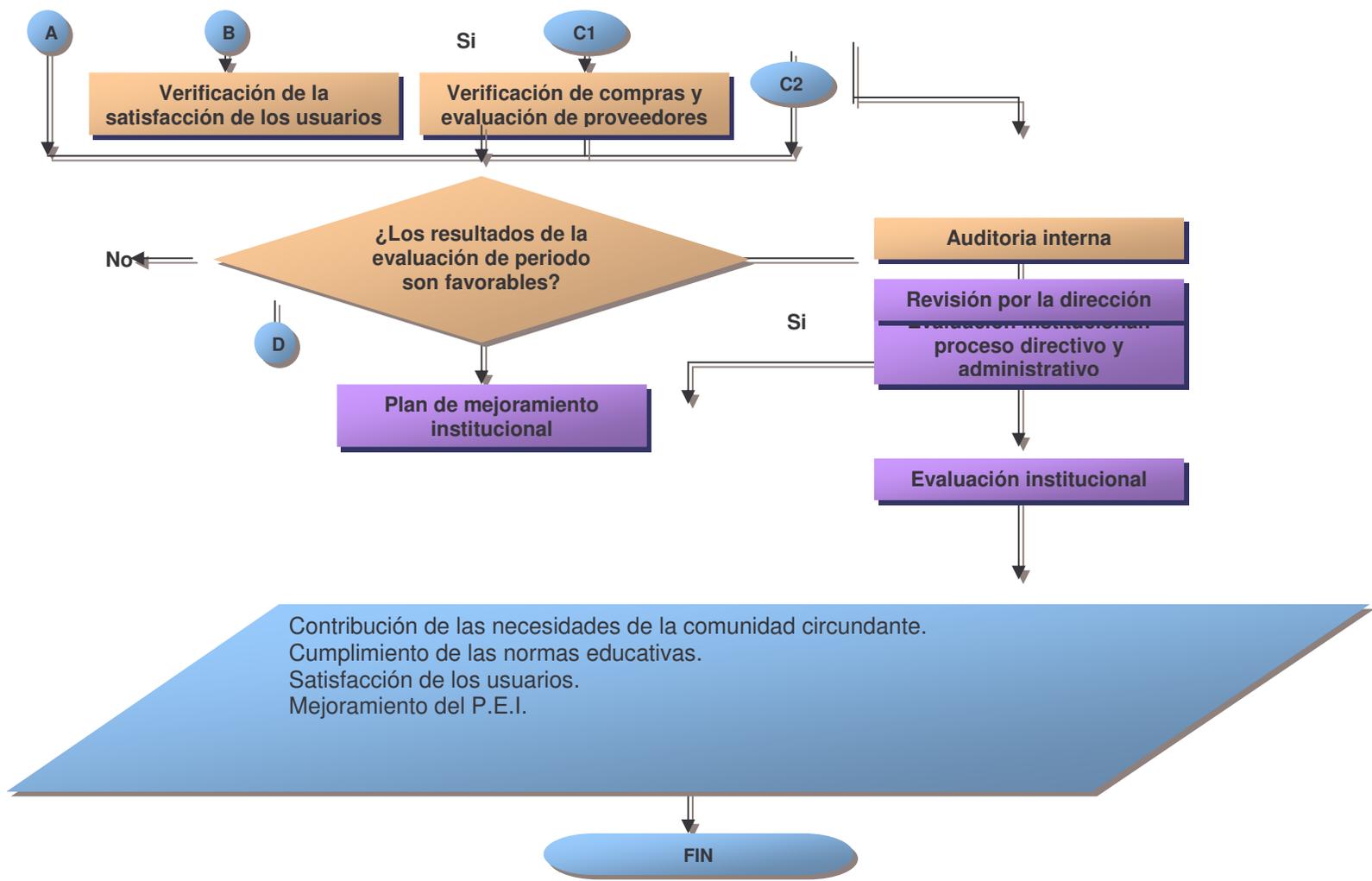
NA	Ficha acumulativa de matricula
NA	Recibo de pago por concepto de matricula
NA	Facturación
NA	Comprobante de pago
NA	Resultado de la encuesta de satisfacción en la prestación del servicio educativo
NA	Resultado de la autoevaluación del gobierno escolar
NA	Resultado de la encuesta al consejo de estudiantes sobre aspectos positivos y negativos en la prestación del servicio educativo.
DA_018	Informe de auditoria
NA	Cartas de garantía de equipos
NA	Contratos de prestación de servicios (mantenimiento)
NA	Contrato de prestación de servicios docentes.
NA	Evaluación de proveedores
DA_	Actas de evaluación institucional: directiva – administrativa
NA	Plan de mejoramiento
NA	Resultados de los indicadores de gestión
DA_035	Formato de acta
DA_002	Proyecto de gobierno escolar
DA_004	Programa de auditoria
DA_005	Evaluación institucional: proceso de formación.
NA.	Actas del gobierno escolar
DA_010	Informe de mantenimiento (CREAR FORMATO PARA EL INFORME)
NA	Encuesta de satisfacción del servicio.
DA_011	Formato de autoevaluación del gobierno escolar
NA	Formato listado de aspectos positivos o negativos en la prestación del servicio.
DA_012	Formato de evaluación de proveedores.
NA	Actas de evaluación institucional: directiva – administrativa
NA	Formato de plan de mejoramiento

NA	Ficha acumulativa de matricula
NA	Contrato de prestación de servicio
NA	Reserva de cupo
NA	Formato de seguimiento de indicadores de gestión escolar
DA_016	Planeación Institucional
DA_017	Formato de prestación de servicios
DA_018	Informe de auditoría interna
DA_019	Evaluación de auditoría interna
DA_022	Formato control de acciones correctivas, preventivas o de mejora
DA_023	Formato control de registros.
DA_024	Acciones correctivas, preventivas o de mejora.
DA_032	Informe de evaluación.
DA_033	Quejas – Reclamos – Sugerencias.
DA_034	Plan de auditoria
DA_035	Formato de acta
NA	Plan de mantenimiento
NA	Programa de mantenimiento
NA	Formato de prestación de servicios
NA	Reporte de mantenimiento
NA	Acta de entrega
RECURSOS	
Capital humano, tiempo laboral, documentos generados y requeridos en el proceso, financieros, infraestructura.	
INDICADORES DE GESTIÓN	
Nº	DESCRIPCIÓN
1	Diferencia entre el número de actividades operativas y estratégicas ejecutadas durante la vigencia escolar, sobre el número de actividades operativas y estratégicas programadas.
2	Diferencia entre los indicadores de gestión escolar registrados durante la vigencia, sobre los indicadores de gestión escolar (cobertura, deserción, permanencia, transferencia y promoción) del año escolar inmediatamente anterior.

3	Diferencia entre la puntuación de las aplicaciones de la encuesta de “satisfacción de servicio”, tópico relacionado con el Gobierno Escolar, sobre la línea base de satisfacción.		
4	Puntuación de la satisfacción percibida por los usuarios y el personal interno hacia el servicio educativo, sobre la línea base de satisfacción de los usuarios.		
OBSERVACIONES			
Nº	DESCRIPCIÓN		
1	Obsérvese en el documento Anexo N° 001 el diagrama del ciclo PHVA del proceso directivo – administrativo		
APROBACIÓN			
REVISÓ		APROBÓ	
CARGO	Coordinador Académico Bachillerato	CARGO	Rector
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda	NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C.O.
FIRMA		FIRMA	

11.2.3 Diagrama ciclo PHVA gestión directiva y administrativa





11.2.4 Procedimientos del proceso directivo administrativo.

	CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI COLEGIO SAN FELIPE NERI	CÓDIGO	DA_026
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	VERSIÓN	1
		PAGINA	152 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestión Administrativa
OBJETIVO	Gestionar recursos requeridos y productos generados y derivados de la prestación del servicio educativo.
ALCANCE	Acciones de planeación, ejecución y mejoramiento continuo.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Administración: Conjunto de procesos de planificación, organización, ejecución, coordinación y control que se ejercen en una organización social para que alcance sus objetivos. - Compras: Acción ejercida por la administración a fin de proveer recursos a sus clientes internos- previo estudio de las condiciones y la realización del procedimiento correspondiente. - Gestión: Es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. - Inscripciones: El proceso que usa una institución para determinar si un niño(a), joven o señorita cumplen con los requisitos para recibir los servicios que ofrece ésta. - Mantenimiento: Acción y efecto de reparar, mantener y conservar en buen estado los inmuebles e instalaciones destinados a un servicio. - Matriculas: Conjunto de personas que se inscriben en una institución educativa para recibir enseñanza. - Plan operativo: Plantea los proyectos o actividades específicos (de acuerdo con el plan estratégico) que se llevarán a cabo y el cronograma con el cual se cumplen sus actividades. - Recursos: Son todos aquellos elementos necesarios, tanto tangibles como intangibles, para que una organización cumpla con sus objetivos. - Archivo académico: Corresponde a la organización, relación y almacenamiento del archivo derivado del desarrollo académico de la Institución.
CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES	

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia.	NA	NA	NA	NA
2	Planeación institucional	a. Al inicio de la vigencia escolar, el Rector de la Institución se reúne con los secretarios, pagadora, revisora fiscal y el personal de servicios generales, para analizar las acciones que se adelantarán durante la vigencia escolar. De esta manera el equipo debe vaticinar las acciones, recursos, tiempos y sugerencias necesarias para brindar todos los elementos y ambientes pedagógicos requeridos para la prestación del servicio educativo.	Rector	DA_035	Acta de Reunión
3	Plan operativo	a. Analizadas las actividades y los elementos requeridos para el despliegue de la gestión, se programan los tiempos y la programación en el plan operativo institucional: componente de dirección y administración.	Rector	NA	Plan operativo
4	Ejecución de plan operativo	a. Según lo programado en el plan operativo, se desarrollan las actividades relacionadas durante toda la vigencia escolar. Luego, a intervalos planificados, se analizan los avances en la gestión durante las evaluaciones de periodo. b. El despliegue del plan operativo en esta gestión involucra el desarrollo en paralelo de las actividades enumeradas como subnumerales del punto cuatro.	NA	NA	Plan operativo
4.1	Inscripciones, admisiones y matriculas	Para el desarrollo de las admisiones y matriculas: a. Antes de iniciar el proceso de matriculas, las directivas de la institución con el visto bueno	Consejo Directivo Reitor	NA NA	Actas del consejo directivo Resolución de aprobación de

		<p>del consejo directivo, realizan ante la secretaria de educación y cultura municipal el trámite de aprobación de tarifas para la siguiente vigencia; terminado lo anterior, se recibe la resolución respectiva para el inicio del proceso de matrícula.</p> <p>b. Retomando el trámite, se inicia con lo expuesto en el procedimiento de gestión de estudiantes en lo relacionado con la selección de estudiantes.</p> <p>c. Con el listado de admitido enviado por la dirección y la admisión, en la secretaria de la institución se relacionan los estudiantes y se codifican dentro del sistema.</p> <p>b. La matricula de los estudiantes nuevos se realizan en dos etapas: administrativa y académica. Para la administrativa se procede según lo expuesto en el numeral D y en el E la parte académica.</p> <p>d. Para los estudiantes nuevos determinada la admisión, se le indica al admitido que debe presentarse en la oficina de tesorería donde deber retirar la reserva de cupo y el recibo de pago por concepto de derechos de matriculas. Además, de lo anterior, se entrega el contrato de servicio, el pagaré y la consignación de asofamilia (pago voluntario). Finalizado lo anterior, se informa las fechas establecidas para las matriculas.</p> <p>e. El día de la matricula los estudiantes nuevos finalizan la legalización de la parte</p>	<p>Coordinador de Convivência</p> <p>Psicólogas</p> <p>Secretários</p> <p>Secretaria</p>	<p>de</p> <p>TH_002</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p>	<p>tarifas de costos educativos.</p> <p>Procedimiento gestión de estudiantes.</p> <p>Listado de admitidos</p> <p>OZ-RED</p> <p>Reserva de cupo</p> <p>Recibo de pago</p> <p>Contrato de prestación del servicio</p> <p>Pagaré</p> <p>Cronograma de finalización de año.</p>
--	--	---	--	---	---

		<p>se determina la fecha en la que se realizarán las matriculas para estudiantes antiguos. En el caso de los estudiantes que presentan dificultades académicas, se entrega el cronograma de recuperaciones para el mes de agosto.</p> <p>g. El día de la matricula los educadores de los diferentes grados se encargan de formalizar el registro de los estudiantes recibiendo los recibos de pago y la documentación enviada. La matricula académica se consolida con la firma de la ficha acumulativa de matrícula.</p> <p>h. Todos los estudiantes nuevos deben firmar un acta de compromiso académico y de convivencia que promueve la vinculación y participación en el proyecto educativo Institucional. De igual forma, los estudiante antiguos que presentaron dificultades en su comportamiento o historia académica, presentarán de igual manera dicho compromiso para el cierre de la matricula.</p>	<p>Docentes Orientadores(as) de grado Secretarías</p>	<p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Pagaré</p> <p>Cronograma de recuperaciones de agosto</p> <p>Consignación de asofamilia</p> <p>Paz y salvo para estudiantes antiguos.</p> <p>Lista de útiles escolares (primaria).</p> <p>Ficha acumulativa de matricula</p> <p>Actas de compromiso</p>
4.2	Archivo académico	<p>Para el desarrollo, control y almacenamiento del archivo académico de los estudiantes:</p> <p>a. Al inicio de la vigencia escolar se carga y activa dentro del sistema a los estudiantes nuevos que ingresan a la institución y la actualización de los antiguos: grados y listas.</p> <p>b. Antes de finalizar el periodo académico se orienta al personal docente respecto al proceso para cargar la información académica de cada periodo académico.</p>	<p>Secretarías de cada sección. Tesorería.</p> <p>Coordinación académica.</p>	<p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Sistema informático OZ RED.</p> <p>Oficio dirigido al personal docente.</p>

		<p>c. Los educadores caracterizan los logros del periodo académico, de acuerdo al plan de estudios teniendo en cuenta fortalezas y debilidades, así como la escala valorativa vigente propuesta por el ente competente.</p>	Docentes		NA	Plan de estudios
		<p>d. Los educadores reciben un medio magnético desde la secretaria general que contiene la información de los grupos que pertenecen a cada educador de acuerdo con la asignación académica.</p>	Secretarías Docentes	–	NA	Medio magnético OZ - RED.
		<p>e. La información de los educadores es cargada en el sistema para procesarla y generar los informes académicos del periodo académico.</p>	Secretarías		NA	Sistema informático OZ - RED.
		<p>f. Estos informes son enviados a los docentes orientadores de grado para que sean analizados y se determine si se requieren cambios para efectuarlos oportunamente.</p> <p>Nota: Esta actividad se repite para los cuatro periodos académicos.</p>	Orientadores(as) de grado.		NA	Boletines procesados con el programa OZ-RED.
		<p>g. Para el informe final, se procesa la información de la misma manera, salvo que el concepto debe estar articulado con los logros promocionales de las áreas y se presenta con la valoración integrada por áreas.</p>	Docentes		NA	Plan de estudios
		<p>h. Si los estudiantes presentan dificultades académicas al término del año escolar, participan en el proceso de recuperación y se almacenan los resultados que obtengan</p>			DA_035	Acta de las

		<p>durante las evaluaciones del mes de agosto.</p> <p>i. Al finalizar el año escolar, terminado el cierre definitivo, se procede a imprimir, empastar y almacenar el archivo académico de la Institución que corresponde al quinto informe. Los informes previos de periodo se almacenarán según discreción del Colegio.</p> <p>j. En el caso de los estudiantes de grado once que terminan y obtienen el título académico de la Institución, se registra el diploma de graduación, las actas de grado y se emite una resolución de la institución reconociendo y determinando los estudiantes que obtuvieron el grado durante la vigencia escolar.</p> <p>k. Además de lo anterior, la institución almacena los documentos relacionados con las tarifas y resoluciones de aprobación de la Institución.</p>	<p>Comisiones de evaluación y promoción de cada grado – Docentes – Coordinación Académica</p> <p>Secretarías</p> <p>Secretaría</p> <p>Secretarías, Tesorería</p>	<p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p>	<p>comisiones</p> <p>Cronograma de recuperaciones para el mes de agosto correspondiente a la vigencia.</p> <p>Archivo</p> <p>Diploma</p> <p>Acta de grado</p> <p>Resolución de graduación</p> <p>Archivo de normas</p>
4.2.1	Control de documentos	<p>a. Los documentos de la institución, cubiertos para el servicio educativo, según lo relacionado en el manual de calidad, se controlan según lo estipulado en el procedimiento para el control de documentos.</p> <p>b. Los demás documentos no vinculados en la condición anterior, son de discreción de la institución y no aplica ningún tipo de control.</p>	Coordinador de calidad	DA_029	Listado Maestro de Documentos
4.2.1	Control de registros	a. Los registros de la institución, cubiertos para el servicio educativo, según lo relacionado en el	Coordinador de calidad	DA_023	Formato control de registros

		<p>manual de calidad, se controlan según lo estipulado en el procedimiento para el control de registros.</p> <p>b. Los demás registros no vinculados en la condición anterior, son de discreción de la institución y no aplica ningún tipo de control.</p>			
4.3	Compras	a. Para el desarrollo de las compras y el control y evaluación de los proveedores, se procede según lo estipulado en el procedimiento de compras.	Consejo económico	NA	Actas del consejo económico.
4.4	Mantenimiento	<p>Para el mantenimiento de la institución se procede de la siguiente manera:</p> <p>a. Al inicio del año escolar se analiza el plan de mantenimiento. Si se considera que se requieren ajustes, se determinan y realizan según lo estipulado en el procedimiento de documentos. Caso contrario se continúa con la actividad.</p> <p>b. El plan de mantenimiento expresa el tipo de acciones preventivas que se realizan para garantizar la calidad de los ambientes pedagógicos y otras instancias locativas de la institución.</p> <p>c. Para la ejecución del plan, anualmente se formula un programa de mantenimiento que se controla y ejecuta a lo largo de la vigencia y se analiza según los plazos establecidos.</p> <p>d. En el caso del mantenimiento correctivo las acciones se adelantarán de manera inmediata y se reportarán según necesidades del servicio y</p>	Jefe de Sistemas y Jefe de Personal.	<p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Plan de mantenimiento</p> <p>Programa de mantenimiento</p> <p>Formato de prestación de servicios.</p> <p>Reporte de mantenimiento.</p>

		los registros relacionados.			
5	Evaluación de Periodo	a. Para la evaluación de periodo: - Organización de la información del procedimiento. - Presentar informe general. - Entrega de guía trabajo, consistente en el análisis de las fortalezas y debilidades en el procedimiento. - Socialización de informes. - Conclusiones generales. - Elaboración de informes.	Rector Pagadora Secretarios	NA NA DA_015	Acta de evaluación institucional período Evaluación de Periodo Seguimiento y de evaluación actividades
6	Termina.	NA	NA	NA	NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
NA	NA				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico Bachillerato		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	
FIRMA			FIRMA		



**CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI**

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL GOBIERNO ESCOLAR

CÓDIGO

DA_013

VERSIÓN

1

PAGINA

161 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gobierno Escolar
OBJETIVO	Promover la vinculación de la comunidad educativa, por medio de la participación de las instancias del gobierno escolar.
ALCANCE	Orientaciones para el rector, coordinadores de convivencia primaria y bachillerato, coordinadores académicos de primaria y bachillerato, docentes, psicólogas, para las labores de planeación, evaluación y planeación del mejoramiento de las instancias del gobierno escolar: consejo directivo, consejo académico, comisión de evaluación y promoción, consejo de padres y consejo de estudiantes; además, la personería estudiantil como instancia relacionada
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Comisiones de Evaluación y Promoción: Es un grupo de trabajo integrado por docentes y padres de familia que, siguiendo las disposiciones del decreto 230 del 11 de febrero de 2002, cumplen la función de estudiar y analizar el seguimiento académico de los(as) estudiantes y ofrecer alternativas frente a los procesos de refuerzo y superación de dificultades y al término del año escolar determinar la promoción. - Consejo Académico: Es la máxima instancia en la orientación pedagógica de la Institución. - Consejo de Estudiantes: Organismo de participación estudiantil. - Consejo de Padres: Es un órgano de participación de los padres de familia del establecimiento educativo destinado a asegurar su continua participación en el proceso de formación de los hijos. - Consejo Directivo: Instancia de dirección, decisión, participación de la Comunidad Educativa, orientación académica y administrativa general de una institución educativa. - Gobierno Escolar: Es la denominación que recibe el conjunto de instancias del gobiernos escolar, los cuales están formados y representados por todas las instancias de la comunidad educativa. - Personero Estudiantil: Representante estudiantil, elegido por votación, que propende por la representación y la promoción de los deberes y los derechos de los(as) estudiantes.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CODIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia	NA	NA	NA	NA
2	Diseño del proyecto de Gobierno Escolar	<p>a. Para el diseño del proyecto de gobierno escolar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación del proyecto. - Caracterización de las actividades del proyecto. - Relación de recursos del proyecto. - Cronograma del proyecto. - Presentación del proyecto. - Revisión del proyecto con el Coordinador Académico (primaria), en caso de que se requieran cambios se reinicia este paso. 	Rector Docentes	DA_002	Proyecto de gobierno escolar.
3	Verificar y aprobar el proyecto de gobierno escolar.	<p>a. Para verificar y aprobar el proyecto de gobierno escolar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria de reunión ordinaria de Consejo Directivo. - Presentación del propósito de la reunión del Consejo Directivo. - Socialización del proyecto de gobierno escolar. - Ajustes y recomendaciones sobre el proyecto. - Aprobación del proyecto de gobierno escolar. 	Rectoría	NA	Actas del consejo directivo
4	Ejecución	<p>a. Para la ejecución del proyecto de gobierno escolar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conformación de los diferentes estamentos integrantes del gobierno escolar para la vigencia. - Delimitar las funciones de cada uno de los estamentos del gobierno escolar. - Elaborar cronograma para el cumplimiento 	Rectoría Docentes Padres de Familia Coordinadores académico y de convivencia (primaria y bachillerato)	NA	Plan operativo

		<p>de las acciones específicas del gobierno escolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el gobierno escolar de acuerdo a las necesidades del servicio. 			
4.1	Consejo Directivo	<p>a. Sesiones del consejo directivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esta instancia del gobierno escolar sesiona, según las necesidades del servicio y agenda propia de la agrupación, dentro de la regulación del manual de convivencia. - Evaluación de período. - Informe de sesiones. 	Rector Secretario General	NA	Actas consejo directivo
4.2	Consejo Académico	<p>a. Sesiones del consejo académico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esta instancia del gobierno escolar sesiona, según las necesidades del servicio y agenda propia de la agrupación, dentro de la regulación del manual de convivencia. - Evaluación de período. - Informe de sesiones. 	Docentes Coordinadores Académicos (Primaria y Bachillerato)	NA	Actas consejo académico.
4.2.1	Comisiones de Evaluación y Promoción.	<p>a. Sesiones de las comisiones de promoción y evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esta instancia del gobierno escolar sesiona, según las necesidades del servicio y agenda propia de la agrupación, dentro de la regulación del manual de convivencia. - Evaluación de período. - Informe de sesiones. 	Docentes Coordinadores Académicos (Primaria y Bachillerato) Padres de familia	NA	Actas consejo académico.
4.3	Consejo de Padres	<p>a. Sesiones de los consejos de padres:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esta instancia del gobierno escolar sesiona, según las necesidades del servicio y agenda propia de la agrupación, 	Rector	NA	Actas de consejo de padres de familia

		dentro de la regulación del manual de convivencia. - Evaluación de período. - Informe de sesiones.			
4.4	Consejo de estudiantes	a. Sesiones del consejo de estudiantes: - Esta instancia del gobierno escolar sesiona, según las necesidades del servicio y agenda propia de la agrupación, dentro de la regulación del manual de convivencia. - Desarrollo de formato encuesta aspectos positivos y negativos en la prestación del servicio educativo. - Informe de sesiones.	Rector Docentes Estudiantes	NA	Actas consejo de estudiantes
4.5	Personero de los estudiantes	a. Para el personero de los estudiantes: - Elección del personero de los estudiantes. - Proyecto de personería estudiantil. - Presentación de informe de gestión.	Docentes Estudiantes	NA NA NA	Informe de personería Acta de posesión del personero estudiantil. Proyecto de personería estudiantil.
5	Evaluación institucional de periodo	a. Para la evaluación de periodo: - Organización de la información del proceso de talento humano. - Presentar informe general de los resultados del proceso de talento humano al término de cada período. - Entrega de guía trabajo, consistente en el análisis de las fortalezas y debilidades en el proceso de talento humano. - Analizar el estado parcial de los	Rector, Coordinaciones Académicas y de Convivencia y Docentes	NA NA DA_015	Acta de evaluación institucional de período Evaluación de Período Seguimiento y evaluación de

		indicadores de gestión del proceso de talento humano. - Socialización de informes. - Conclusiones generales del proceso de talento humano. - Elaboración de informes.			actividades
6	Termina.	NA	NA	NA	NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
NA	NA				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	
FIRMA			FIRMA		



**CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI**

PROCEDIMIENTO GESTIÓN EDUCATIVA

CÓDIGO	DA_027
VERSIÓN	1
PAGINA	166 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestión Educativa
OBJETIVO	Gestionar la prestación del servicio educativo, instando la planeación, ejecución, evaluación y mejoramiento continuo de los procesos vinculados.
ALCANCE	Orientaciones para el rector, coordinadores de convivencia primaria y bachillerato, coordinadores académicos de primaria y bachillerato, docentes, psicólogas, administrativos y servicios generales para el diseño, ejecución, evaluación y mejoramiento continuo de: planeación institucional, requisitos del servicio, plan operativo, alianzas institucionales, evaluación de periodo, evaluación institucional, auditoría interna, revisión por la dirección y plan de mejoramiento.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Alianza institucional: Gestión que pretende establecer pactos o acuerdos con entidades que apoyen el mejoramiento continuo del servicio. - Auditoría interna: Proceso sistemático para recolectar evidencias de auditoría; es decir, determinar la correlación entre la caracterización del sistema de gestión de calidad y su despliegue, así como el cumplimiento de los requisitos de la cadena de valor del servicio. - Evaluación institucional: Es un componente de la gestión, anual, que indaga el cumplimiento de la planeación institucional y, en general, el estado de arte del servicio –eficacia y adecuación- durante la vigencia escolar. - Gestión educativa: Es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. - Plan de mejoramiento: Es una estrategia institucional que procura el mejoramiento continuo del servicio educativo. Implica la transformación de las debilidades encontradas en las áreas de gestión y el mantenimiento de las fortalezas. - Plan operativo: Es un instrumento de gestión cuyo propósito es garantizar el cumplimiento de los objetivos y desarrollar la organización. Permite indicar las acciones que se realizarán, establecer plazos de ejecución para cada acción, definir el presupuesto necesario y nombrar responsables de cada acción. - Planeación institucional: Es el proceso mediante el cual se determinan objetivos, metas y sus elementos o

medios de control para garantizar la prestación del servicio durante una vigencia escolar; articula la organiza el despliegue de las actividades de los procesos relacionados.

- **Requisitos:** Conjunto de características que debe tener un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente; entre otras, el marco legal, las expectativas sociales hacia la educación, las expectativas y necesidades de padres de familia y estudiantes, así como las pretensiones del proyecto educativo institucional.
- **Revisión por la dirección:** Proceso que realiza la dirección para en intervalos planificados para: asegurar la continua consistencia adecuación y efectividad del SGC, visualizar oportunidades para mejora, determinar la necesidad de cambios, revisar la política de Calidad, monitorear los objetivos, generar y mantener registros de las revisiones.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia.	NA	NA	NA	NA
2	Determinar requisitos, listado y fuentes de consulta.	a. Determinación de los requisitos del servicio: <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los resultados de la evaluación institucional del año lectivo inmediatamente anterior; así como el plan de mejoramiento institucional. - Aplicación de una encuesta en la que se indaga la satisfacción y las expectativas de los usuarios para determinar los requisitos del servicio. - Listado y archivo de las normas educativas vigentes que aplican para la prestación del servicio educativo. - Análisis de las metas educativas de los planes sectoriales, instando la articulación del proceso educativo interno con las pretensiones locales, regionales y nacionales. - Análisis de los objetivos y metas del proyecto educativo institucional. 	Rectoría y Coordinaciones Académicas y de convivencia	DA_035 NA NA NA	Acta de evaluación institucional año lectivo 2005 – 2006. Encuesta de satisfacción del servicio. Archivo normas educativas. Proyecto Educativo Institucional
3	Planeación institucional:	a. Se realiza la planeación institucional del proceso directivo administrativo:	Rector, Coordinadores	NA	Actas de planeamiento.

	Dirección y administración	<ul style="list-style-type: none"> - Organización del cronograma de planeamiento institucional: proceso directivo – administrativo. - Revisión y análisis del diagnóstico institucional 2005 -2006: proceso directivo administrativo. - Aportes y/o sugerencias generales sobre el proceso directivo administrativo. - Conclusiones generales frente al proceso directivo administrativo. - Presentación de los principios generales del sistema de gestión de la calidad. - Articulación de las actividades prioritarias del plan de mejoramiento institucional. 	Académicos y de Convivencia.	NA	Plan de mejoramiento proceso directivo – administrativo.
				NA	Formato de planeamiento
3.1	Planeación institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Paralelo al paso anterior, se realiza la planeación del proceso de formación y el proceso de talento humano. - Análisis de las actividades de los procesos, caracterización de los recursos, metas de ejecución y responsables. - Diseño de los proyectos y elementos de la estructura curricular necesarios para la prestación del servicio educativo. - Documentación y cierre de las actividades de planeación. - Aprobación del planeamiento de los procesos. - Articulación de las actividades prioritarias del plan de mejoramiento. 	Rector, Coordinadores Académicos y de Convivencia Docentes Servicios generales Administrativos Apoyo Asesores	NA	Actas de planeamiento.
				NA	Plan de mejoramiento proceso de talento humano y proceso de formación.
				NA	Formato de planeamiento
4	Organización del plan operativo.	<p>a. Organización del plan operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar el programa directivo administrativo a desarrollarse en el año lectivo. - Ponderar las metas anuales y periódicas. - Operar los indicadores de gestión de los procesos. - Identificar las acciones a desarrollar. 	Rectoría – Coordinaciones académicas y de convivencia.	NA	Plan operativo

		<ul style="list-style-type: none"> - Delimitar los tiempos para el cumplimiento de cada acción. - Realizar el seguimiento necesario a todas las acciones. - Evaluar periódicamente el cumplimiento de la programación. - Aprobar el plan operativo. 			
5	Relaciones institucionales	<p>a. Para la realización de las alianzas institucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar las necesidades del servicio para establecer alianzas institucionales. - Determinar las condiciones para llevar a cabo alianzas institucionales. - Realizar las alianzas institucionales en caso de que las necesidades del servicio lo demanden, caso contrario, termina la actividad. 	Rectoría	NA	Archivo relaciones institucionales
6	Evaluación de la satisfacción del servicio	<p>a. Para la evaluación de la satisfacción del servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se analizan las quejas, reclamos y/o sugerencias en las coordinaciones, rectoría y secretarías. - Como otro insumo se toman las encuestas para evaluación del servicio, aplicadas a intervalos planificados, para determinar la satisfacción de la comunidad educativa: padres y madres de familia, personal interno. - El último insumo son las opiniones suministradas por las instancias del gobierno escolar. - La información se analiza durante la evaluación de periodo para determinar el trámite que se dará. 	Rector, Coordinaciones Académicas y de Convivencia.	NA NA NA DA_033 NA	Encuesta de satisfacción para padres de familia Evaluación con el consejo estudiantil Encuesta sistematizada Formato de quejas y reclamos Encuesta para el personal
7	Evaluación	a. Para la evaluación de periodo:	Rector,	NA	Acta de

	institucional de periodo	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo de cuatro evaluaciones de periodo durante el año. - Analizar los resultados del plan operativo según la meta determinada para el periodo y la satisfacción del servicio. - Organización de la información del proceso directivo administrativo, talento humano y formación. - Presentar informe general de los resultados de los procesos. - Analizar el estado parcial de los indicadores de gestión de los procesos. - Socialización de informes. - Conclusiones generales del proceso directivo administrativo. - Elaboración de informes. 	<p>Coordinadores Académicos y de Convivencia Docentes Servicios generales Administrativos Apoyo Asesores</p>	<p>NA DA_015</p>	<p>evaluación institucional de periodo Evaluación de Periodo Seguimiento y evaluación de actividades.</p>
7.1	Acciones correctivas preventivas y/o de mejora	<p>a. Para el análisis de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con la información de la evaluación de periodo, se analizan las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora a las que haya lugar. - Implementación de las acciones, correctivas y/o de mejora si hubiera lugar. - Cierre y entrega de informes de las acciones preventivas correctivas y/o de mejora hasta el siguiente periodo académico: por consiguiente: se detectan al final del primer periodo y cierran en el segundo; las del segundo, cierran en el tercero; las del tercero, terminan hasta el cuarto periodo; y las del cuarto periodo académico, se atienden dentro de la evaluación institucional para la siguiente vigencia escolar. - Para mayor claridad, se procede según lo 	<p>Coordinadores de convivencia y académicos y rector</p>	<p>DA_025 DA_024 DA_022</p>	<p>Procedimiento de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora Formato de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora Control de acciones correctivas, preventivas o de mejora</p>

		expuesto en el procedimiento correspondiente.			
7.2	Servicio conforme no	a. Para el servicio no conforme: - Toman como insumos los resultados académicos del periodo, la satisfacción de los usuarios y los resultados de las reuniones del gobierno escolar. - Se procede según lo estipulado en el procedimiento respectivo.	Coordinadores de convivencia y académicos y rector	DA_031 DA_024	Procedimiento de servicio no conforme Acciones correctivas, preventivas y/o de mejora
8	Auditoría interna	a. Para la auditoría interna: - Se procede según lo estipulado en el procedimiento respectivo.	Coordinador del equipo auditor Equipo auditor	DA_003	Procedimiento de auditoría interna
9	Evaluación Institucional	a. Para la evaluación institucional: - Análisis de la ejecución del plan operativo. - Análisis de los resultados de las evaluaciones de periodo. - Análisis de los resultados y productos de los alcanzados durante la vigencia. - Análisis de los indicadores de gestión y de la adecuación. - Formulación de sugerencias para transformar los elementos de bajo valor agregado y las acciones requeridas para sostener las fortalezas. - Emisión de informes de evaluación.	Rector, Coordinadores Académicos y de Convivencia Docentes Servicios generales Administrativos Apoyo Asesores	NA NA	Evaluación Institucional Plan operativo
10	Revisión por la dirección	a. para la revisión por la dirección: - Tomar como insumos las auditorías internas y la evaluación institucional - Analizar la efectividad y adecuación del servicio durante la vigencia. - Identificar acciones correctivas y preventivas	Rector, Coordinadores Académicos, Coordinadores de Convivencia.	DA_035	Acta de revisión por la dirección

11	Plan de mejoramiento	a. Para el plan de mejoramiento: - Análisis de los resultados de la revisión por la dirección. - Diligenciamiento de formatos del plan de mejoramiento, atendiendo el desarrollo de acciones estrategias que fortalezcan el servicio educativo y transformen las debilidades del proceso directivo administrativo. - Presentación de conclusiones. - Socialización del plan de mejoramiento. - Despliegue y monitoreo durante la planeación de la siguiente vigencia.	Rector, Coordinadores Académicos, Coordinadores de Convivencia.	NA	Formato plan de mejoramiento.
12	Termina.	NA	NA	NA	NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
NA	NA				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	
FIRMA			FIRMA		

11.2.5 Procedimientos Operativos

	CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI COLEGIO SAN FELIPE NERI	CÓDIGO	DA_003
		VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD	PAGINA	173 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO	
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Auditorías de Calidad
OBJETIVO	Establecer las responsabilidades y requisitos necesarios para la planificación, ejecución, evaluación y seguimiento de auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio San Felipe Neri.
ALCANCE	Aplica a los procesos Directivo administrativo, Proceso de Formación y Talento Humano del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio San Felipe Neri.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Alcance de la auditoría: es lo que se quiere auditar, hasta donde se debe llegar. • Auditado: proceso u organización que es auditada. • Auditor: persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría. • Auditoría: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen sus criterios. • Cliente de la auditoría: organización o personas que solicitan una auditoría. • Conclusiones de la auditoría: resultado de la auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar sus objetivos. • Criterios de la auditoría: conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencias. • Evidencia de la auditoría: registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables. • Hallazgos de la auditoría: resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. • No Conformidad: es el incumplimiento de un requisito. • Objetivo de la auditoría: lo que se quiere lograr con la realización de la auditoría. • Programa de auditoría: conjunto de una o más auditorías planificadas para un período de tiempo

determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CODIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia.	NA	NA	NA	NA
2	Selección de Equipo	<p>Las auditorías en el colegio San Felipe Neri se pueden realizar a través de dos medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Con personal interno de la Institución capacitado para realizar auditorías siempre y cuando el auditor no sea el responsable del proceso auditado, es decir que no sea juez y parte. ◆ Con auditores externos calificados para la realización de auditorías internas. <p>Si la auditoría se realiza con personal interno, el Comité de Calidad, designará el número de personas que llevarán a cabo la(s) auditoria(s). Cuando las auditorías se realicen con auditores externos, éstos deben utilizar los formatos de la Institución destinados para dicho fin.</p> <p>NOTA: Para la conformación del equipo auditor se deberá acreditar la correspondiente formación como auditor, o aprobar la prueba de competencias para auditores.</p>	Comité de calidad	<p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Prueba de competencias para auditores internos.</p> <p>Certificado de estudios de auditorías internas de calidad.</p> <p>Oficios de designación de auditor líder y equipo auditor.</p>
3	Planificación del programa de auditorías.	Se realiza como mínimo una auditoría anual a cada uno de los procesos dentro del SGC del Colegio San Felipe Neri, la planificación del programa de auditorías, se desarrolla por el Comité de Calidad y puede contar con la presencia de los auditores internos. En los casos en que se hayan realizado auditorías previas se tendrá en cuenta el informe de auditoría con las no conformidades detectadas, revisiones por	Comité de calidad	DA_004	Programa de auditoría.

		<p>parte de la dirección; también se definirán quienes serán las personas que auditarán cada uno de los procesos.</p> <p>Es criterio del comité de calidad definir el número de auditorías que se incluirán en el programa.</p>			
4	Plan de auditoría	<p>Una vez presentado el programa de auditoría con la respectiva documentación para ser revisada por parte del equipo auditor, éste define el objetivo ajustado al documento, el alcance, los documentos de referencia a partir de los cuales se elabora la lista e verificación. El equipo define además el lugar y la fecha de las reuniones de apertura y cierre. Igualmente definen la agenda para la planeación de la misma. De ser necesario presentarán las observaciones y registran sus firmas en plan, para ser presentado al Coordinador de calidad para su aprobación.</p>	Auditor Líder y equipo auditor	DA_034	Plan de auditoría.
5	Reunión de apertura	<p>Cumplida la fase anterior, se lleva a cabo la reunión de apertura que contará con la presencia de todo el personal de la Institución, el Coordinador de Calidad realiza la presentación del equipo auditor, quien a su vez dará a conocer el plan de auditoría.</p>	Auditor Líder y Equipo Auditor	DA_034	Plan de auditoria
6	Ejecución de la auditoría	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de auditoría se lleva a cabo teniendo en cuenta los detalles del plan presentado. El auditor líder y el equipo auditor recopilan la información a través de la entrevista, la confrontación con la ejecución de las actividades, se hace muestreos y seguimiento. • Terminada la Auditoría se coordina una reunión con el equipo auditor, donde se discuten los hallazgos y se definen cuáles son catalogados como evidencia objetiva de no 	Auditor Líder y Equipo Auditor -	DA_034	Plan de auditoria

		conformidad.			
7	Reunión de cierre	<ul style="list-style-type: none"> Cumplida la fase anterior, se lleva a cabo la reunión de cierre que contará con la presencia de todo el personal de la Institución, el Coordinador de Calidad informa el motivo de la reunión, instando al auditor líder para que realice la presentación del informe de la auditoría realizada. El auditor líder solicita la implementación de acciones correctivas para las no conformidades que se han encontrado. 		DA_018 NA	Informe de auditoría Interna. Asistencia a capacitación y o entrenamiento.
8	Implementación de acciones	Una vez presentado el informe por parte del equipo auditor, los responsables de cada uno de los Procesos del Sistema de Gestión de la Calidad del Colegio San Felipe Neri implementan las acciones, las envían al Coordinador de Calidad, para realizar el control de las mismas y una vez registradas son devueltas a las personas responsables y las fechas de implementación de las acciones preventivas, correctivas o de mejora necesarias para superar las no conformidades para su ejecución.	Asesor pedagógico, Coordinadores Académicos y de Convivencia	DA_025 DA_022 DA_24	Procedimiento para acciones correctivas, preventivas o de mejora. Formato Control de acciones correctivas, preventivas o de mejora. Acciones correctivas, preventivas o de mejora.

9	Informe de Auditoría	<p>- El informe de auditoría será presentado al Coordinador de Calidad y a los dueños de cada proceso auditado en los siete días siguiente a la realización de la auditoría, socializarlo en la reunión de cierre.</p> <p>- Se entrega el informe a el/la Coordinador(a) de calidad para que se guarde registro de ello.</p>	AudGitor Líder	DA_018	Informe de Auditoría
10	Seguimiento a la implementación de acciones correctivas y su eficacia.	<p>Se procede así:</p> <p>a. Se verifica la eficacia de las acciones correctivas emprendidas.</p> <p>b. Se presenta el acta de seguimiento a la implementación de acciones correctivas al vencimiento del cierre de las no conformidades al Coordinador(a) de calidad y al jefe de proceso auditado.</p> <p>c. El Coordinador de Calidad guarda los registros respectivos.</p> <p>NOTA: la auditoría solo se cierra una vez se hayan cerrado la totalidad de las no conformidades levantadas.</p>	Equipo Auditor	DA_022 DA_035	<p>Formato Control de acciones correctivas, preventivas o de mejora.</p> <p>Formato de acta</p>
11	Evaluación de la auditoría	<p>Se desarrolla de la siguiente manera:</p> <p>a. Se envía a todos los auditados el formato para evaluar la auditoría y se analiza los resultados para ser comentados en reunión del comité de calidad y tenerlos en cuenta para próximos ciclos de auditoría.</p> <p>b. En reunión, se evalúa la efectividad y pertinencia del proceso de auditoría, para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de</p>	<p>Coordinador de Calidad</p> <p>Comité de Calidad Auditor Líder y Equipo Auditor.</p>	DA_019 DA_035	<p>Evaluación de Auditoría Interna de Calidad</p> <p>Acta de Reunión (Comité de Calidad)</p>

		calidad del Colegio San Felipe Neri.			
12	Termina.	NA	NA	NA	NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
1	El procedimiento de auditorías internas y externas involucra la revisión de los procesos: Directivo – Administrativo, de Formación y de Talento Humano dentro del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio San Felipe Neri.				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico Bachillerato		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	
FIRMA			FIRMA		



**CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI**

CÓDIGO

DA_014

VERSIÓN

1

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

PAGINA

179 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Compras
OBJETIVO	Establecer las condiciones para el cumplimiento de las requisiciones necesarias en cuanto a dotaciones para el prestación del servicio educativo
ALCANCE	Orientaciones para el Rector, los Coordinadores Académicos y de Convivencia, Personal Docente, de Apoyo y de Servicios Generales sobre la verificación del cumplimiento de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio San Felipe Neri según formato de evaluación.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Consejo económico: Comité encargado de la toma de dediciones acerca de que se compra, que hace falta y con cuanto capital se cuenta para poder realizar las compras. - Centro de costos: Área encargada de realizar la contabilidad de la institución. - Proveedor: Personas o entidades que abastecen de bienes o servicios. - Acta de entrega: Documento donde se registra que el producto se recibió con todas las especificaciones requeridas.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia.	NA	NA		NA
2	Identificación de la necesidad	a. El o los responsables de cada una de las dependencias reportaran mediante un escrito dirigido al Rector la necesidad de adquirir	Personal	NA	Carta de solicitud (cuando aplica)

		bienes y/o servicios, indicando las razones del cambio o de la implementación de un nuevo bien y/o servicio. Cumplido este punto el Señor Rector procede a remitir la solicitud al Director Administrativo.			
3	Análisis de la necesidad	a. El Director Administrativo convoca al Consejo Económico integrado por: El Señor Rector, la Revisora Fiscal, la Contadora y la Tesorera a fin de analizar las solicitudes para determinar la viabilidad tanto en necesidades como en costos. En caso de aprobación de las solicitudes se continúa con el paso siguiente. Caso contrario se informa a los solicitantes la no procedencia de la solicitud explicando las razones de la misma.	Rector, Coordinadores Académicos.	NA NA	Acta de constitución del Consejo económico Acta de reunión del Consejo económico.
4	Recibo de cotizaciones	a. Cuando se aprueba una solicitud, la Revisora Fiscal enviara nuevamente por escrito su respuesta, y se solicita al responsable		NA NA	Carta de aprobación o no de las solicitudes. Cotizaciones

		<p>que envió la solicitud inicial entregue por lo menos a la Revisora Fiscal tres cotizaciones que contengan: legalidad del proveedor, especificaciones del bien o servicio, garantías, soporte técnico cuando sea el caso, costos, tiempo de entrega, forma de pago y demás requerimientos de acuerdo al bien o servicio a adquirir.</p> <p>El responsable de la dependencia enviara las propuestas a fin de decidir el proveedor que posteriormente será contratado, para continuar con el procedimiento en el siguiente paso.</p> <p>NOTA: En los casos de adquisiciones para dotación o actualización de biblio-banco no aplican las cotizaciones, dado que los textos escolares se seleccionan con criterio pedagógico y las compras se efectúan con el rubro</p>			
--	--	--	--	--	--

		presupuestal destinado para este fin.			
5	Legalización contrato de suministro	<p>a. La Revisora Fiscal entregara la propuesta elegida a la oficina jurídica para realizar el respectivo contrato cuando aplique, quien solicitara al contratista los documentos necesarios como RUT, factura o cuenta de cobro según la responsabilidad del proveedor.</p> <p>Una vez firmado el contrato entre las dos partes y con los documentos anexos se enviara a la oficina de revisoría fiscal para su visto bueno.</p> <p>Posteriormente se entregara a la oficina de contabilidad los documentos quienes se encargaran de realizar los anticipos si fuere el caso o su cancelación total de acuerdo a lo pactado en el contrato.</p>	<p>Asesora Jurídica</p> <p>Contadora</p> <p>Tesorera</p>	<p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Contrato</p> <p>Cuenta de cobro</p> <p>Recibo de caja menor.</p>
6	Recepción y revisión	a. Cuando se reciben los productos comprados la	Auxiliar del equipo contable	NA	Acta de entrega

		<p>auxiliar del equipo contable analiza si los productos comprados guardan las condiciones solicitadas y determinadas al inicio de la vigencia. En el caso de los servicios contratados se analiza y califica según lo previsto en el paso: evaluación de proveedores.</p> <p>Terminado el control de la recepción de los productos, se almacenan según los lugares requeridos.</p>			
7	Recibo de suministros	a. La auxiliar del equipo contable entrega a los solicitantes los suministros o recursos necesarios.	Auxiliar del equipo contable	NA	Acta de entrega
8	Evaluación de proveedores	<p>a. Durante el año escolar, según las necesidades del servicio y por lo menos dos veces en el año, se evalúan los proveedores del servicio.</p> <p>La Revisora Fiscal contable analiza, según el formato respectivo, la capacidad de los proveedores para</p>	Auxiliar del equipo contable	<p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Seguimiento de Proveedores.</p> <p>Evaluación de proveedores.</p> <p>Encuesta de satisfacción de proveedores (internos).</p>

		cumplir con las necesidades del servicio.			
9	Termina	NA	NA	NA	NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
NA	NA				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico Bachillerato		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	
FIRMA			FIRMA		



**CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI**

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

CÓDIGO DA_014

VERSIÓN 1

PAGINA 185 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Control de documentos
OBJETIVO	Establecer la metodología para realizar la revisión, aprobación y actualización de los documentos del SGC del Colegio San Felipe Neri, con el fin de ejecutar las actividades bajo las disposiciones vigentes.
ALCANCE	El procedimiento aplica para todos los documentos (manuales, procedimientos, instructivos, formatos, fichas técnicas), que se implementen en el Sistema de Gestión de Calidad del Colegio San Felipe Neri.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Copias controladas: son las copias que se distribuyen a los diferentes procesos, estas se identifican con un sello de “copia controlada”. - Copias no controladas: Son aquellas copias de documentos del sistema de calidad, que se sacan para diferentes fines autorizados por el Coordinador de Calidad pero que no se controla su distribución. Se identifican con el sello “copia no controlada”. - Documento: Información y su medio de soporte. - Documentos externos: Son todos aquellos procedimientos, guías, normas legales que ayudan en el sistema de calidad como referencias bibliográficas. - Adición de documentos: Es el ingreso de un nuevo documento (procedimiento, formato, instructivo o documento externo) a la estructura de documentación del sistema de calidad. - Actualización de documentos: Son los cambios o modificaciones que sufre un documento ya existente dentro de la estructura de documentación de la institución, obligando al cambio de versión del mismo e informar del cambio a todos los involucrados en el sistema de calidad, para evitar que usen versiones desactualizadas. - Eliminación de documentos: Es el retiro de un documento obsoleto del sistema de calidad.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
-----------	------------------	--------------------	-----------------------	---------------	-------------------------------

1	Inicia.	NA	NA	NA	NA
2	Creación de documentos	Si existe la necesidad de crear documentos, la persona o personas que solicitan se dirigen al Coordinador de Calidad para determinar la viabilidad de la solicitud y de ser aprobada, se elabora el documento y continúa con el paso siguiente.	Personal Directivo, Administrativo, Docente y de Apoyo.	NA	NA
3	Revisión de documentos	La revisión de un documento debe realizarse por una persona diferente a quien lo elaboró, o un grupo si fuere necesario. Se debe revisar el borrador y solicitar los ajustes que sean pertinentes y se firma en el espacio respectivo. Luego se Remite el documento revisado al cargo asignado para la aprobación. En el caso de los documentos externos se debe revisar su versión, mínimo una vez al año.	Rector, Coordinadores Académicos y/o de Convivencia.	DA_028 DA_029	Listado maestro de documentos Listado maestro de registros
4	Aprobación de documentos	<ul style="list-style-type: none"> Para aprobar un documento, se debe superar la etapa de revisión. Cuando el documento sea aprobado por quien se considere competente para ello, el Coordinador de Calidad procede a codificarlo cuando aplique y a controlarlo. 	Rector, Coordinador de Calidad, Comité de Calidad	DA_028 DA_029	Listado Maestro de Documentos Listado maestro de registros
5	Divulgación	<p>Cuando el documento es aprobado, el Coordinador de Calidad debe imprimir un original y las copias que sean necesarias, las cuales son identificadas a través de un sello.</p> <p>El número de copias controladas se registra en el listado maestro de documentos, de manera que pueda controlarse su distribución.</p>	Coordinador de Calidad.	DA_028	Listado Maestro de Documentos
6	Actualizar y/o eliminar.	<ul style="list-style-type: none"> Cuando se crea una nueva versión de un documento ya existente, se retiran las versiones obsoletas y se las identifica a través de un sello. 	Coordinador de Calidad. Comité de Calidad	DA_030	Solicitud de modificación de documentos

		<ul style="list-style-type: none"> • Solo se conservan los documentos obsoletos previamente identificados, en el caso de los registros que requieren ser archivados, para ello se tiene en cuenta el control de registros. • Los cambios generados en el documento se registran en la solicitud de modificación de documentos. • Si es un documento externo, se realiza la modificación en el Proyecto Educativo institucional en el capítulo que prevé la normatividad aplicable. • Para solicitar la eliminación de un documento, se elabora un acta entre el usuario del documento y el Coordinador de Calidad. Si el documento afecta más de un área de gestión, la aprobación de eliminación del documento será responsabilidad del Comité de Calidad y se registra en un acta. 		NA NA	PEI Acta
7	Archivar documentos	Los documentos del sistema de gestión de calidad se archivan en sus versiones originales en la Coordinación de Calidad y como copias controladas en las dependencias que los requieran.	Coordinador de Calidad	DA_029 DA_023	Listado Maestro de Documentos Formato control de registros
8	Termina.	NA	NA		NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
NA	NA				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico Bachillerato		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	

FIRMA	FIRMA



**CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI**

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS

CÓDIGO DA_014

VERSIÓN 1

PAGINA 189 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Control de Registros
OBJETIVO	Asegurar que los registros de calidad de la institución, sean identificados, almacenados, determinando lugar, tiempo de conservación y la forma de disposición.
ALCANCE	Aplica a todos los registros impresos o en medios magnéticos (generados por bases de datos), que se generen en la ejecución de procedimientos y que proporcionan evidencia objetiva del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio San Felipe Neri.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Evidencia objetiva: datos que respaldan la existencia o veracidad de algo. - Formato: tipo de documento donde se registra alguna información. - Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CODIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia.	NA	NA		NA
2	Identificación	<p>Para el cumplimiento de la identificación de los registros se deben tener en cuenta las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si requiere formato y no existe: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaborar el formato que responda a las necesidades de quien lo diligencia de acuerdo a los requerimientos del presente procedimiento. 	Personal Jefe de Proceso Coordinador(a) de Calidad.	DA_023	Formato control de registros

		<p>2. Si requiere formato y existe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Selecciona el formato de acuerdo con la necesidad. ▪ Verifica que la identificación del formato corresponda a lo requerido. ▪ Diligenciar el formato de manera legible y completa en la forma que corresponda. <p>Nota: Si se cumple la condición 1 el coordinador de calidad lo revisa, codifica – cuando aplica –.</p> <p>3. Si el registro no requiere formato:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar el registro establecido en el documento que se está ejecutando en ese momento y continuar con el paso siguiente. <p>Nota: todos los registros son controlados por el Coordinador de calidad.</p>			
3	Almacenamiento de registros	<p>a. Si el registro se almacena en la dependencia donde se elabora, se lo archiva en el sitio y en el orden establecido para ello.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si el registro se envía a otra dependencia, se verifica que corresponda a la dependencia que lo requiere. ▪ Se entrega a quien corresponda. ▪ Si el registro se envía a otra dependencia y requiere almacenamiento de una copia de respaldo, se envía la copia del registro según corresponda. 	Personal	DA_023	Formato control de registros
4	Acceso a un registro	<p>Para acceder a un registro que se encuentra archivado en una dependencia, se procede así:</p>	Personal	DA_023	Formato control de registros

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitar a la persona de la dependencia responsable del archivo, el préstamo del registro. ▪ Consultar la información requerida y devolver el documento al responsable del mismo. ▪ En el caso que se acuerde con algún cliente el acceso a los registros de calidad de la institución, los pondrá a su disposición dentro de sus instalaciones previa autorización. <p>Nota: los registros serán devueltos en las mismas condiciones en las que se los recibe, evitando su deterioro o mal trato.</p>			
5	Tiempo de retención	<p>La(s) persona(s) responsable(s) del diligenciamiento de los registros de Calidad, determina el tiempo de conservación del mismo, teniendo en cuenta las necesidades y/o normas aplicables.</p> <p>En todos los casos, los archivos deben ser almacenados de manera tal que se logre identificar fácilmente los registros activos y los inactivos.</p>	Personal Docente, Directivo, Administrativo, de Apoyo	DA_023	Formato control de registros
7	Disposición	Una vez cumplidos los tiempos de almacenamiento definidos para cada registro se procederá a su retiro oficial del sistema de calidad de la institución; preferiblemente se	Personal Docente, Directivo, Administrativo, de Apoyo	DA_023	Formato control de registros
8	Termina	N/A	N/A	N/A	N/A
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
N/A	N/A				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)		CARGO	Rector	

NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda	NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.
FIRMA		FIRMA	



**CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI**

**PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y
DE MEJORA**

CÓDIGO

DA_014

VERSIÓN

1

PAGINA

193 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Acciones correctivas, preventivas o de mejora
OBJETIVO	Definir el procedimiento para identificar y analizar las causas de las no conformidades reales o potenciales, con el fin de implementar acciones que contribuyan al mejoramiento de cada uno de los procesos que conforman el SGC del Colegio San Felipe Neri.
ALCANCE	El procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad del Colegio San Felipe Neri.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Acción correctiva: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada u otra situación indeseable. La acción se toma para prevenir que algo vuelva a producirse. - Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. - Acción de mejora: acción tomada para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos. - Conformidad: es el cumplimiento de un requisito. - No Conformidad: es el incumplimiento de un requisito. - Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CODIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia.	NA	NA	NA	NA
2	Identificar acciones	<p>En el Sistema de Gestión de Calidad, las acciones se identifican a través de los siguientes mecanismos:</p> <p>a. Análisis de los resultados obtenidos de las</p>	<p>Equipo Auditor</p> <p>Audidores externos</p>	DA_018	Informe de Auditoría Interna de Calidad

		<p>Auditorías de los procesos del Sistema.</p> <p>b. Reuniones del comité de calidad.</p> <p>c. Reuniones de área según el horario preestablecido por coordinación y/o al finalizar cada periodo.</p> <p>d. Evaluación institucional de período.</p> <p>e. Evaluación institucional anual en cada proceso.</p> <p>f. Revisión por la dirección.</p> <p>g. Verificación de la satisfacción de los usuarios, esta información se analiza en cada proceso del sistema.</p> <p>h. Análisis con el comité de calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción en la prestación del servicio educativo.</p> <p>i. Resultados del Análisis del servicio no conforme en reuniones periódicas del comité de calidad.</p>	<p>Jefes de Area</p> <p>Personal docente</p> <p>Comité de Calidad</p>	<p>NA</p> <p>DA_032</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Informe de Auditoría Externa</p> <p>Informe de evaluación institucional</p> <p>Acta de Reunión (Reunión de área)</p> <p>Acta de Reunión (Revisión por la dirección).</p> <p>Acta de Reunión (Comité de Calidad).</p>
2	Evaluar la necesidad de implementar acciones	<p>Una acción correctiva se implementa teniendo en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Percepción de los usuarios sobre la calidad en la prestación del servicio educativo. ▪ Las tendencias en los resultados de los indicadores de gestión de los procesos del SGC de la Institución. ▪ Resultados por debajo de los niveles esperados. <p>Una acción preventiva se implementa cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las tendencias de los resultados se acercan al límite previsto. <p>Una acción de mejora se implementa cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los resultados sobrepasan el límite previsto. 	Comité de Calidad	<p>DA_035</p> <p>DA_035</p> <p>DA_035</p>	<p>Acta de Reunión (Comité de Calidad).</p> <p>Acta de Reunión (Revisión por la dirección).</p> <p>Acta de Reunión (Reunión de Área).</p>

		<p>Si no se considera la necesidad de definir una acción finaliza el procedimiento.</p> <p>Si se considera la necesidad de definir una acción, continúa con el paso 3.</p>			
3	Implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora	<p>Para implementar acciones es necesario:</p> <ol style="list-style-type: none"> Diligenciar el formato de acciones correctivas, preventivas o de mejora. Si es acción correctiva o preventiva, se describe la situación y se realiza un análisis de causas. Si es acción de mejora realizar la propuesta. Ejecutar las acciones establecidas y verificar su eficacia. Archivar el formato y sus soportes en la oficina de cada jefe de proceso. 	<p>Personal</p> <p>Personal y Jefes de proceso</p>	<p>DA_022</p> <p>DA_024</p>	<p>Formato control de acciones correctivas, preventivas o de mejora.</p> <p>Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora</p>
4	Control de las acciones	Reportar al Coordinador de calidad, las acciones correctivas, preventivas o de mejora implementadas, para diligenciar el formato respectivo.	<p>Jefe de Proceso</p> <p>Jefe de Proceso y Coordinador(a) de Calidad</p>	DA_022	Formato control de acciones correctivas, preventivas o de mejora.
5	Realizar seguimiento de las acciones	<p>a. Verificación de la eficacia de la acción preventiva o correctiva.</p> <p>Si no es eficaz, regresar al paso 3 para analizar lo realizado, se evalúa la situación y su impacto y se replantea lo que sea necesario.</p> <p>Si es eficaz, se aprueba y firma como evidencia de cierre por parte del Coordinador de Calidad en el formato correspondiente.</p> <p>NOTA:</p>	Personal y dueños de Proceso	<p>DA_022</p> <p>DA_028</p>	<p>Formato de control de acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora</p> <p>Listado maestro de documentos</p>

		En caso de requerirse la modificación de algún procedimiento, por causa de la aplicación de acciones correctivas o preventivas, el documento debe actualizarse siguiendo las pautas del procedimiento para el control de documentos, que administra el Coordinadora de Calidad.			
6	Archivar Registros	Conservar los registros teniendo en cuenta las instrucciones de cada documento, según el procedimiento de control de registros.	Coordinador(a) de Calidad	DA_021	Procedimiento para el control de registros
	Termina	NA	NA	NA	NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
NA	NA				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	
FIRMA			FIRMA		



**CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI**

CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

CÓDIGO

DA_031

VERSIÓN

1

PAGINA

197 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Control del Servicio No Conforme
OBJETIVO	Establecer la metodología para realizar el control del servicio no conforme de manera que sea posible corregir aquellas situaciones que puedan afectar la calidad del servicio educativo.
ALCANCE	El procedimiento aplica a la prestación del servicio y del proceso educativo, que brinda el Colegio San Felipe Neri.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Corrección: Acción inmediata realizada ante una no conformidad detectada. - Acción Correctiva: Acción implementada para eliminar la causa de una no conformidad detectada. - Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable. - Servicio No Conforme: Se considera a las situaciones que invalidan o afectan la conformidad del servicio; en cuyo caso, se puede catalogar dentro de estos a las valoraciones de insuficiencia o deficiencia, quejas o reclamos, incumplimiento del horizonte institucional, deserción escolar por causas relacionadas con la insatisfacción del servicio y la inconformidad de los usuarios declaradas en las encuestas de satisfacción del servicio.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia.	NA	NA	NA	NA
2	Identificar las situaciones más comunes que afectan la prestación del servicio educativo.	a. Se considera servicio no conforme cuando existen: <ul style="list-style-type: none"> - Valoraciones en insuficiencia o deficiencia en cada período académico superior al 5% de la población estudiantil. - Quejas, reclamos o sugerencias recurrentes. - Inconformidad con el cumplimiento del horizonte 	Personal docente. Coordinadores Académicos.	DA_015	Informe de evaluación de período de cada una de las áreas. Actas de las comisiones de

		<p>institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Deserción escolar. - Inconformidad de los usuarios en las encuestas de satisfacción (inferior al 80%) <p>La evaluación se realiza al finalizar cada periodo académico, posterior a la evaluación de periodo. La dirección se reúne para diligenciar un acta para el control del servicio no conforme. Se aclara que solo se considerará como servicio no conforme los resultados cuando la alta dirección, en consenso, así lo determine.</p> <p>b. En caso de las situaciones apremiantes que se presenten durante el intervalo de la evaluación, el personal de la institución tiene la responsabilidad de atender las situaciones que se presenten e informar a los responsables directos, los cuales darán a conocer en la reunión de la finalización de periodo todo lo concerniente a las inconformidades del servicio educativo.</p> <p>c. Si la causa de insatisfacción es de tipo legal, la institución se acogerá a los parámetros del ente territorial y atenderá todo conforme a las normas legales vigentes. En todo caso será discreción de las directivas todo lo referente al trámite y archivos que se generen respecto a este tipo de situaciones.</p> <p>d. Además de lo anterior, se considera como fuente de no conformidad en el servicio aquellas que se detecten en las auditorías de primera o tercera parte.</p>	<p>Comisiones de evaluación y promoción de cada grado.</p> <p>Comité de Calidad</p>	<p>NA</p> <p>DA_035</p>	<p>evaluación y promoción de cada uno de los grados.</p> <p>Acta de Reunión del Comité de Calidad.</p>
3	Implementar acciones	<p>Para la implementación de acciones:</p> <p>a. Teniendo en cuenta las situaciones de servicio no conforme, se analizan las causas y las consecuencias y se procede según lo expuesto en el</p>	Comité de Calidad	DA_025	Procedimiento de acciones correctivas, preventivas o de

		procedimiento de acciones correctivas, preventiva o de mejora.		DA_024 DA_022	mejora Acciones correctivas, preventivas o de mejora Formato control de acciones correctivas, preventivas o de mejora
4	Análisis de la corrección de las no conformidad	<p>En el contexto de las evaluaciones de periodo:</p> <p>a. Se analizan los resultados de las acciones implementadas para la erradicación del servicio no conforme.</p> <p>b. Si las acciones fueron adecuadas y se eliminaron las no conformidades se considera terminada la actividad; caso contrario, el comité de calidad analiza y determina las posibles alternativas de solución o el inicio de nuevas acciones relacionadas con el mejoramiento.</p> <p>c. Al finalizar el proceso, se registran los resultados obtenidos.</p>	Comité de Calidad	DA_035 DA_035	Acta (evaluación institucional de periodo) Acta (Reunión de Comité de Calidad)
5	Termina	NA	NA	NA	NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
NA	NA				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	

FIRMA	FIRMA

11.2.6 Proceso de formación.

	CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI	CÓDIGO	PF_001
	COLEGIO SAN FELIPE NERI	VERSIÓN	1
	PROCESO DE FORMACIÓN	PAGINA	201 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO							
NOMBRE DEL PROCESO	Proceso de Formación.						
OBJETIVO	Desplegar el proceso de formación y los proyectos pedagógicos complementarios para la prestación del servicio educativo.						
ALCANCE	Involucra las acciones de los coordinadores académicos primaria y bachillerato, docentes, educandos y sus familias, dentro del diseño, despliegue, evaluación y mejoramiento continuo del proceso de formación, el procedimiento de estructura curricular y el procedimiento de proyectos pedagógicos complementarios.						
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	Rectoría, Coordinación Académica (Primaria y Bachillerato), Psicología y Secretaria Primaria y Bachillerato.						
DUEÑO DEL PROCESO	Coordinador Académico de Primaria.						
PARTICIPANTES	Rector, Coordinador Académico de Primaria y Bachillerato, Docentes, Psicología, Pastoral y Asesoría Pedagógica.						
DESCRIPCIÓN							
INTERACCIONES	ENTRADAS	ACTIVIDADES				SALIDAS	INTERACCIONES
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		

<p>Requisitos del Sistema de Gestión de la calidad.</p>	<p>Calidad educativa. Normas educativas. Necesidades de los usuarios. Formación integra. Modelo pedagógico.</p>	<p>Planeación Institucional: Proceso de Formación. Construir el plan curricular y plan de estudios. Construir los proyectos pedagógicos complementarios. Revisar, verificar y aprobar el proceso de formación ante el consejo directivo.</p>	<p>Construir proyecto de aula para preescolar y primaria. Construir, aprobar y desplegar los medios didácticos. Desplegar los proyectos pedagógicos complementarios. Validar el desarrollo del plan de estudios y proyectos pedagógicos complementarios con el Consejo Estudiantil y Personero de los Estudiantes.</p>	<p>Adelantar evaluaciones periódicas. Participar en evaluaciones estatales. Información académica en el sistema OZ-RED y/o SAGA Presentación de informes académicos y formativos. Determinar la satisfacción y cobertura de los estudiantes frente a los proyectos pedagógicos complementarios. Analizar y determinar ejecución del proceso de formación con el Consejo Académico.</p>	<p>Analizar el estado de la promoción en la Comisión de Promoción y Evaluación. Realizar actividades de refuerzo y recuperación. Retroalimentar el despliegue del plan de estudios con el Consejo Académico. Evaluación Institucional de Periodo. Evaluación Institucional: Proceso de Formación. Plan de Mejoramiento: Proceso de Formación.</p>	<p>Currículo estandarizado, resultados pruebas estatales. Cumplimiento de normas. Satisfacción de usuarios. Promoción estudiantil. Perfil del egresado. Personal que cumplió con sus funciones. Ambientes pedagógicos favorables. Cumplimiento del servicio social estudiantil. Promoción de la educación superior. Mejora continua del servicio. Suministro de recursos para el aprendizaje.</p>	<p>Salidas del Sistema de Gestión de la calidad.</p>
<p>Talento Humano</p>	<p>Personal Docente y de Apoyo. Convivencia. Promoción de la convivencia y acompañamiento y seguimiento a estudiantes. Servicio Social Estudiantil. Orientación vocacional y profesional. Capacitación del personal. Servicio de</p>	<p>Asignar cargas académicas. Construcción de horario de clases.</p>					<p>Talento humano</p>

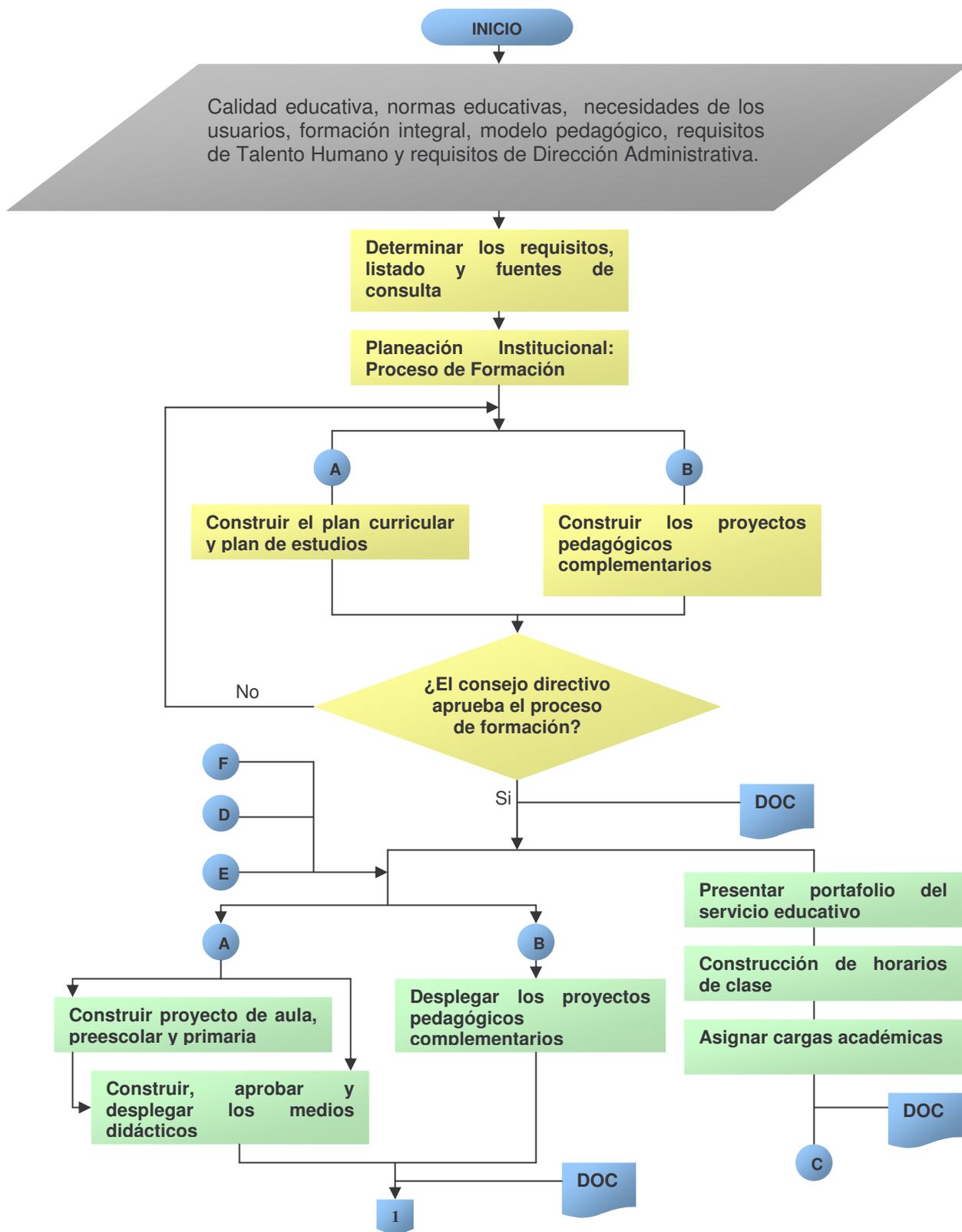
	Biblioteca.			Determinar la satisfacción que perciben las familias sobre el proceso de formación.			
Directivo y Administrativo	Encuesta de satisfacción del servicio. Estudiantes matriculados para la vigencia Planeación institucional Consejo Directivo, Consejo Académico, Consejo de Estudiantes, Comisiones de evaluación y promoción. Auditoría interna Compras Evaluación institucional Plan de mejoramiento Plan operativo					Mejora continua. Atención de estudiantes en el servicio educativo. Despliegue del proceso de formación. Participación y seguimiento del proceso de formación. Mejora continua. Insumos para la prestación del servicio. Validación del proceso de formación. Proyección y sostenibilidad. Cumplimiento de los indicadores de gestión.	Directivo y Administrativo
DOCUMENTOS GENERADOS							

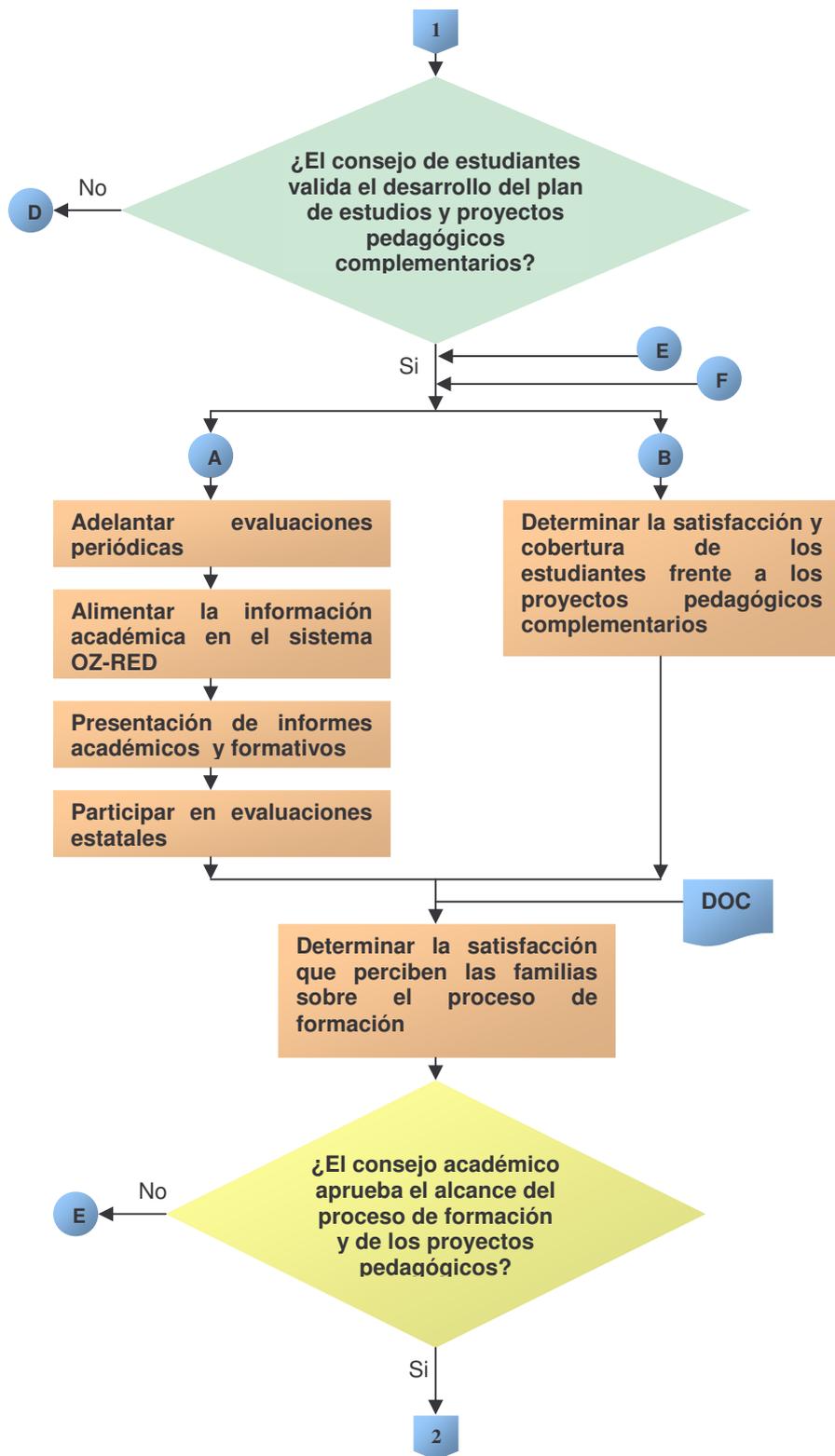
CÓDIGO	TÍTULO
NA	Proyecto Educativo Institucional
NA	Portafolio de Servicio
NA	Normas Educativas
PF_001	Proceso de Formación
PF_002	Procedimiento: Estructura Curricular
PF_003	Procedimiento: Proyectos Pedagógicos Complementarios
NA	Plan de Estudios
NA	Proyectos Pedagógicos Complementarios: (prevención del consumo y abuso de sustancias psicoactivas, ecología y medio ambiente, competencias ciudadanas, educación para la democracia, recreación y tiempo libre, salud sexual y reproductiva, preparación en pruebas de competencias, pastoral filipense).
NA	Plan Operativo
NA	Cronograma mensual
PF_018	Instructivo plan curricular
PF_019	Instructivo plan de estudios
PF_025	Instructivo proyectos pedagógicos complementarios
PF_020	Instructivo proyecto pedagógico de aula
PF_022	Instructivo didáctica en el aula
PF_021	Instructivo diseño de medios didácticos
REGISTROS GENERADOS	
CÓDIGO	TÍTULO
NA	Asignación Académica
NA	Horario de Clase
NA	Horario de atención a Padres de Familia.
NA	Proceso Descriptivo de Promoción y Evaluación

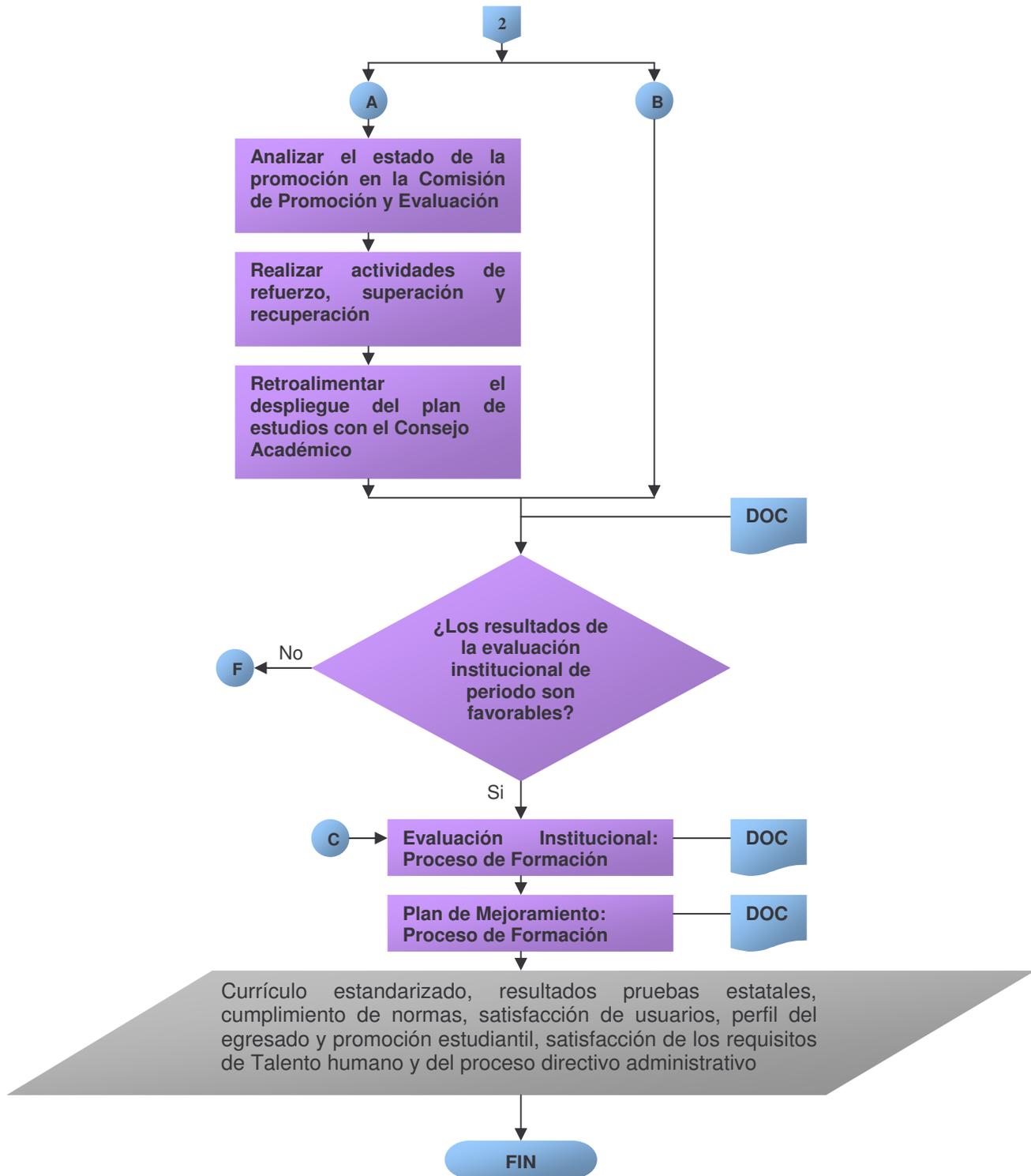
NA	Control de Asistencia Recuperaciones
NA	Control de recuperaciones
PF_015	Despliegue del plan de estudios
DA_015	Seguimiento y evaluación de actividades.
PF_016	Informe Reunión de Padres de Familia.
NA	Evaluación Institucional de Periodo
NA	Acta de Compromiso Académico
NA	Proyecto pedagógico de aula
NA	Medios Didácticos
NA	Histórico de Resultados Pruebas Estatales (EEIES y SABER)
NA	OZ-RED y/o SAGA
NA	Registro Periódico de Estudiantes
NA	Encuesta de Satisfacción a Usuarios
NA	Formato listado de Aspectos Positivos o Negativos para la prestación del servicio
NA	Acta de Planeación Institucional
NA	Acta de Comisión de Evaluación y Promoción
NA	Actas de Consejo Académico
NA	Acta de Consejo Directivo
NA	Acta Consejo Estudiantil
NA	Acta de Evaluación Institucional de período.
NA	Acta de evaluación institucional anual: proceso de formación.
NA	Plan de Mejoramiento Institucional: Proceso de Formación.
RECURSOS	
Capital humano, tiempo laboral, documentos generados y requeridos en el proceso, financieros, infraestructura para el desarrollo de las clases, insumos didácticos y asesoría en el proceso pedagógico.	
INDICADORES DE GESTIÓN	
Nº	DESCRIPCIÓN
1	Número de medios didácticos construidos y desplegados, sobre el número de logros presupuestados en el plan de estudios.

2	Número de estudiantes que aprueban (valoraciones de excelente, sobresaliente y aceptable), en cada una de las áreas del plan de estudios, sobre el número de estudiantes de cada uno de los niveles de formación (básica primaria, básica secundaria y media).
3	Media estadística de los resultados Institucionales en el Examen de Estado para el Ingreso a la Educación Superior y la Prueba SABER, en cada una de las áreas evaluadas, sobre la media estadística Nacional de los resultados suministrados por el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (en adelante ICFES).
4	Número de estudiantes ubicados por encima del rango hasta 45 puntos de la escala nacional de ICFES, sobre el número de estudiantes de la Institución que se presentan a evaluación estatal.
5	Número de actividades ejecutadas de los proyectos pedagógicos complementarios, sobre el número de actividades presupuestadas durante la planeación.
6	Porcentaje de satisfacción de los usuarios participantes en los proyectos pedagógicos complementarios, indagado mediante encuestas internas por responsables de cada uno de los proyectos.
OBSERVACIONES	
Nº	DESCRIPCIÓN
1	Obsérvese en el documento Anexo N° 002 el diagrama del ciclo PHVA del proceso de formación.
APROBACIÓN	
REVISÓ	
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda
FIRMA	
APROBÓ	
CARGO	Rector
NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C.O.
FIRMA	

11.2.7 Ciclo PHVA del proceso de formación







CONVENCIÓN CICLO PHVA	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
	Color que indica las actividades de la fase: "planear".
	Color que indica las actividades de la fase: "hacer".
	Color que indicar las actividades de la fase: "verificar"
	Color que indicar las actividades de la fase: "actuar"

11.2.8 Procedimientos del proceso de formación

	CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI COLEGIO SAN FELIPE NERI		CÓDIGO	PF_002
			VERSIÓN	2
	PROCEDIMIENTO ESTRUCTURA CURRICULAR		PAGINA	211 / 316
IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Estructura Curricular			
OBJETIVO	Diseñar y desplegar los procesos de enseñanza y aprendizaje (actitudes, aptitudes, cogniciones y saberes) en procura del cumplimiento de los objetivos curriculares previstos en el Proyecto Educativo Institucional.			
ALCANCE	Orientaciones para los Coordinadores académicos primaria y bachillerato, docentes y padres de familia para el diseño, desarrollo, evaluación y mejoramiento de: la estructura curricular, plan de estudios, proyectos de aula, medios didácticos, evaluaciones internas, evaluaciones externas, OZ-RED y/o SAGA, asignaciones académicas, construcción de horarios de clase, informes académicos y formativos, refuerzo y recuperación, consejo académico, comisiones de evaluación y promoción.			
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura Curricular: Es la organización estructurada (partes, funciones y relaciones) de las áreas curriculares, entendiendo que un área curricular articula e integra las capacidades, conocimientos, competencias y actitudes de acuerdo con criterios pedagógicos y epistemológicos. - Evaluación Interna: Aplicación de procesos de evaluación de orden interno en el curso del período y en su parte final. Se constituye en un criterio que permite diseñar diagnósticos frente a los niveles de apropiación del conocimiento por parte de los(as) estudiantes y modificaciones en el proceso de evaluación. - Evaluación Externa: Aplicación de evaluaciones por el Instituto Colombiano de Fomento a la Educación Superior (ICFES), en las versiones: pruebas saber y prueba de estado para ingreso a la educación superior. - Medios Didácticos: Recursos contruidos por los(as) docentes para mediar los logros de aprendizaje propuestos en el plan de estudios; consolidan los elementos cognitivos, actitudinales y aptitudinales de la formación. - Plan de Estudios: El plan de estudios es el esquema estructurado de las áreas obligatorias y fundamentales y de áreas optativas con sus respectivas asignaturas. Articula los logros y elementos cognoscitivos de la formación. - Plan Curricular: Es un instrumento de carácter pedagógico que permite dar coherencia a los programas de enseñanza que ofrece la institución, al tiempo que unifica criterios sobre los procedimientos adecuados para garantizar una labor pedagógica más eficaz. ▪ Plan de Mejoramiento: Es una estrategia institucional que procura el mejoramiento continuo del servicio educativo. Implica la transformación de las debilidades encontradas en las áreas de gestión y el mantenimiento de las fortalezas. 			

- **Proceso de formación:** Es el proceso que sustenta el compromiso misional de la institución; involucra la transformación de los requisitos de entrada en satisfacción de los usuarios, cumplimiento de la normatividad educativa y los elementos del proyecto educativo institucional.
- **Proyecto de Aula:** Medio que contribuye al desarrollo intelectual del estudiante utilizando una didáctica activa, caracterizada por: la observación, descripción, análisis y creación de modelos; donde el niño se constituye en el protagonista de la asimilación de conocimientos y en la adquisición de hábitos y conductas que encaucen su aprendizaje basado en métodos de investigación
- **SAGA y/o OZ RED:** Software que sustentan la información y los registros académicos de los(as) estudiantes del Colegio.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CODIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia.	NA	NA	NA	NA
2	Planeación institucional: de Proceso de Formación.	a. Se realiza la planeación institucional del proceso de formación: <ul style="list-style-type: none"> - Organización del cronograma de planeamiento institucional: proceso de formación. - Revisión y análisis del diagnóstico institucional 2005 -2006: proceso de formación. - Presentación de los principios del modelo pedagógico. - Análisis de los fines de la educación, objetivos para los niveles, lineamientos curriculares, estándares de competencias y proyectos de evaluación del instituto de fomento de calidad a la educación superior. 	Rector, Coordinadores Académicos y de Convivencia.	DA_035 NA	Actas de planeamiento Planes de mejoramiento
2.1	Asignación académica.	a. Asignación académica <ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar el número de grupos de estudiantes por niveles y grados, con el fin de determinar el requerimiento de docentes. - Determinar el número de horas de cada área y asignatura, de acuerdo a los requerimientos normativos y las necesidades particulares del plan de estudios. 	Coordinadores Académicos	NA	Asignación académica

		<ul style="list-style-type: none"> - Seleccionar los Jefes de área y Orientadores(as) de curso, teniendo en cuenta la competencia del personal y los requerimientos del grupo de estudiantes asignado. 			
2.2	Construcción de horarios de clase.	<p>a. Para la construcción de los horarios de clase:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribuir la jornada escolar, teniendo en cuenta: espacios pedagógicos, descansos y reuniones para cada uno de los niveles y espacios para el desarrollo de las reuniones de las áreas y del consejo académico. - Asignar el número de horas por área y asignatura, según lo definido por el Ministerio de Educación Nacional y el Proyecto Educativo Institucional. - Distribuir las dimensiones de desarrollo del niño en el nivel preescolar, las áreas y asignaturas, de cada curso, dentro del tiempo establecido para la jornada escolar en cada uno de los niveles. - Entregar los horarios a los(as) docentes - Elaboración de los horarios de atención a Padres de Familia. 	Coordinadores Académicos	NA NA	Horario de clases. Horario de atención a Padres de Familia.
2.3	Construcción del plan curricular y plan de estudios.	<p>a. Se construye el plan curricular y el plan de estudios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación y aprobación del plan curricular. - Caracterización del plan curricular. - Construcción del mapa de formación curricular. - Construcción de la estructura curricular. - Presentación y aprobación del plan de estudios. - Identificación de las áreas. - Identificación de las asignaturas en cada área. - Caracterización del plan de estudios (ejes, saberes, acciones pedagógicas, No. De logro promocional, No. de estándar, logros, código de medios y No. de horas). 	Asesor Educativo y de Calidad, Coordinadores Académicos, Docentes, Rector	PF_018 PF_019 NA NA	Instructivo: Plan curricular Instructivo: Plan de estudios Plan Curricular Plan de Estudios

		b. Revisión, verificación y aprobación, en su orden, de los docentes encargados como jefes de área, coordinadores y rector. Se aprueba con la firma en el documento.			
2.4	Revisar, verificar y aprobar el proceso de formación ante el consejo directivo.	<p>a. Revisión, verificación y aprobación con el consejo directivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria de reunión ordinaria de Consejo Directivo. - Socialización del proceso de formación. - Ajustes y recomendaciones sobre el proceso de formación. - Aprobación del proceso formativo por parte del Consejo Directivo. <p>b. Si el consejo directivo no aprueba, regresa al paso anterior.</p>	Rectoría, Coordinadores Académicos	NA	Actas del consejo directivo
2.5	Construir proyecto de aula preescolar y primaria.	<p>a. Para la construcción de los proyectos de aula</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concertación del eje o tema central, con los estudiantes y padres de familia. - Ejecución y evaluación. <p>b. Presentación de informes cuando las necesidades del servicio lo ameriten.</p>	Docentes Coordinadora Académica (Primaria)	NA PF_020	Proyectos de aula Instructivo: Proyecto Pedagógico de Aula
3	Construir, aprobar y desplegar los medios didácticos.	<p>a. Para la construcción, aprobación y despliegue de los medios didácticos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer el direccionamiento con los logros determinados en el plan de estudios. - Construir las guías y talleres de evaluación, teniendo en cuenta: Área/asignatura, docente responsable, especio para el nombre del estudiante, grupo, el No. de Lista y el núcleo Temático (PPA); y los logros propuestos en el plan de estudios. - Realizar la retroalimentación de los medios didácticos con los jefes de área y coordinadores. 	Docentes Coordinadores Académicos	NA PF_021 NA PF_022	Actas del Consejo Académico Instructivo: diseño de medios Archivo de Medios Didácticos Instructivo: didáctica en el aula.

		<ul style="list-style-type: none"> - Hacer las correcciones y ajustes pertinentes dentro del plan de estudios. <p>b. Desplegar los medios didácticos en el encuentro pedagógico en el aula. Este despliegue se realiza con base en el instructivo de didáctica en el aula.</p> <p>c. Se archivan los medios didácticos en las oficinas de las coordinaciones académicas (primaria y bachillerato)</p>		PF_015	Despliegue del plan de estudios.
4	Validar el desarrollo del plan de estudios con el consejo estudiantil y el personero de los estudiantes.	<p>a. Para la validación del plan de estudios con el consejo estudiantil:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión y análisis del plan de estudios y los proyectos pedagógicos complementarios - Recomendaciones al plan de estudios y a los proyectos pedagógicos complementarios. - Formulación de conclusiones. <p>b. Se emite informe cuando las necesidades del servicio lo ameriten.</p>	Representante Estudiantil	NA	Formato listado de de aspectos positivos y negativo para la prestación del servicio
5	Adelantar evaluaciones periódicas.	<p>a. Para las evaluaciones periódicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Planeación en Consejo Académico de las evaluaciones de período. - Elaboración del cronograma de evaluaciones de período. - Construcción de los instrumentos de evaluación. - Aplicación de las evaluaciones y sistematización de los resultados. - Retroalimentación de los resultados con los estudiantes. - Archivar los instrumentos de evaluación. 	Coordinadores Académicos y Docentes	NA NA NA	Actas del consejo académico Evaluaciones de período en cada una de las áreas. Cronogramas de evaluaciones de periodo.
6	Alimentar información académica en el software OZ-RED	<p>a. Alimentar información académica en el software OZ-RED y/o SAGA para las evaluaciones de los cuatro periodos académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diligenciamiento de la base de datos en el 	Docentes, Coordinadores Académicos y Secretarios	NA NA	Software OZ-RED Libro de Registro de Valoraciones.

	y/o SAGA.	<p>sistema informático OZ-RED y/o SAGA.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generación de listados de control académico desde el sistema informático OZ-RED y/o SAGA. - Entrega de disketts con asignación académica. - Digitación de conceptos valorativos por parte de los docentes. - Cargar la información de los docentes en el sistema informático OZ-RED y/o SAGA. - Generación de listados con la información académica de cada estudiante en cada una de las áreas del plan de estudios de cada uno de los niveles, discriminando: fortalezas, debilidades, recomendaciones y estrategias. - Generación de los cuadros de honor por curso. - Generación de listados de insuficiencia general de cada uno de los grupos. - Generación de los listados de insuficiencia por áreas. <p>b. Para la elaboración del quinto informe académico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Valoración en la escala del Decreto 230. - La discriminación cualitativa de los estudiantes con valoración en insuficiencia. - Emisión del informe y almacenamiento en el archivo de la secretaria del Colegio. 			
7	Participar en evaluación estatal.	<p>a. Para la participación en evaluaciones estatales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inscripción en las pruebas estatales de acuerdo al cronograma presentado por el Instituto Colombiano para el fomento de la Educación Superior (en adelante ICFES). - Inscripción de los(as) estudiantes a las pruebas de Estado. - Recepción de la información estadística de los resultados en las pruebas de estado. - Participación en las pruebas SABER cuando 	Rector, Coordinadores Académicos y Docentes	NA NA NA	<p>Archivo digital de inscripciones</p> <p>Archivo: Informe histórico de resultados Icfes</p> <p>Informe pruebas estatales</p>

		<p>corresponda en la evaluación, según cronograma ICFES.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis de los resultados de los(as) estudiantes en las pruebas estatales. Formulación de acciones de mejoramiento con el grupo de docentes. 			
8	Presentación de informes académicos y formativos.	<p>a. Presentación de informes académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria a los Padres de Familia a reunión general al término de cada período. - Socialización general de los resultados académicos y formativos de los(as) estudiantes. - Entrega de informes en cada uno de los cursos a los padres de familia. - Conversatorio con padres de familia en los casos especiales. - Elaboración de informes de reunión de padres de familia. 	Rectoría, Coordinadores Académicos y de Convivencia, Orientadores(as) de grado y docentes	DA_015	Informe de reunión de padres de familia
9	Analizar y determinar la ejecución del proceso de formación con el consejo académico.	<p>a. Analizar la ejecución del proceso de formación en el consejo académico:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión y análisis del proceso de formación en reunión, según las necesidades del servicio, con el consejo académico. - Conclusiones y formulación de acciones para el mejoramiento. - Emisión de acta. 	Rector y Coordinadores Académicos.	DA_035	Actas del consejo académico
10	Analizar el estado de la promoción en la comisión de promoción y evaluación.	<p>a. Estado de la comisión de promoción y evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria a reunión de las comisiones de evaluaciones y promoción al término de cada período. - Presentar el informe de desempeño de los(as) estudiantes al término del período. - Revisión y análisis resultados por parte de cada comisión. - Formulación de las acciones correctivas y de mejoramiento de los procesos de evaluación, los 	Rector, Coordinadores académicos, Padres de Familia y Docentes.	DA_035	Archivo actas de las comisiones de evaluación y promoción de cada uno de los grados

		<p>medios didácticos, y la enseñanza y aprendizaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de acta de reunión. 			
11	Realizar actividades de refuerzo y superación	<p>a. Realización de las actividades de refuerzo y recuperación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lectura de las actas de las comisiones de evaluación y promoción en cada uno de los grados. - Explicación de las fases para el despliegue del proceso de refuerzo y recuperación. - Elaboración del cronograma especial del proceso de refuerzo y recuperación. - Diligenciamiento de formatos: proceso descriptivo de evaluación y promoción - Entrega de control de asistencia al proceso de refuerzo, superación y recuperación. - Diligenciamiento del listado del proceso de refuerzo y recuperación. <p>b. Al finalizar el año escolar, una vez determinada la promoción por grados, se realiza el proceso de recuperación en la primera semana antes de iniciar el siguiente año siguiente; según como lo contempla la normatividad vigente.</p>	Rector, coordinadores Académicos, Docentes	<p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Archivo: Formatos proceso descriptivo de evaluación y promoción</p> <p>Archivo: Formato control de asistencia recuperaciones</p> <p>Archivo: Formato de listas de superación de logros por período</p> <p>Informe de recuperación del quinto informe.</p> <p>Acta de recuperación</p>
12	Evaluación institucional de periodo	<p>a. Para la evaluación de periodo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización de la información del proceso de formación. - Presentar informe general de los resultados del proceso de formación al término de cada período. - Entrega de guía trabajo, consistente en el análisis de las fortalezas y debilidades en el proceso de formación. - Analizar el estado parcial de los indicadores de gestión del proceso de formación. - Socialización de informes. 	Rector, Coordinaciones Académicas y de Convivencia, Docentes y Psicólogas	<p>DA_035</p> <p>NA</p> <p>DA_015</p>	<p>Acta de evaluación institucional de periodo</p> <p>Evaluación de Periodo</p> <p>Seguimiento y de actividades</p>

		- Conclusiones generales del proceso de formación. - Elaboración de informes.			
13	Termina.	NA	NA	NA	NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
1	El proceso de formación involucra la estructura curricular y el proyecto pedagógico complementario.				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico (bachillerato)		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	
FIRMA			FIRMA		



CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI

PROCEDIMIENTO PROYECTOS PEDAGÓGICOS COMPLEMENTARIOS

CÓDIGO PF_003

VERSIÓN 1

PAGINA 220 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Proyectos Pedagógicos Complementarios.
OBJETIVO	Diseñar y desplegar los proyectos pedagógicos complementarios, con el propósito de contribuir en la formación integral de la persona (los y las estudiantes).
ALCANCE	Orientaciones para los coordinadores académicos (primaria y bachillerato), docentes, psicólogas y padres de familia acerca del diseño, desarrollo, evaluación y mejoramiento de los proyectos pedagógicos complementarios: medio ambiente, democracia, educación sexual, prevención del abuso y consumo de sustancias psicoactivas, pastoral, recreación y tiempo libre, competencia ciudadana y preparación para pruebas de competencia.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none">- Proyecto pedagógico complementario: Proyecto que contribuye con el fortalecimiento del sector educativo en el establecimiento y sostenibilidad de diferentes programas, desde un enfoque integral.- Medio ambiente: Proyecto pedagógico complementario encaminado a la promoción de actitudes y prácticas encaminadas al mejoramiento de la preservación y conservación del medio ambiente.- Democracia: Proyecto pedagógico complementario encaminado a la promoción de la convivencia y las prácticas ciudadanas que fortalezcan los mecanismos de participación y concertación social.- Educación sexual: Proyecto pedagógico complementario encaminado a la promoción de prácticas y actitudes para la prevención y promoción de la salud sexual y reproductiva.- Prevención del abuso y consumo de sustancias psicoactivas: Proyecto pedagógico complementario encaminado a la prevención y promoción del consumo de sustancias psicoactivas.- Pastoral: Proyecto pedagógico complementario encaminado a la promoción de la espiritualidad filipense, el bienestar de la comunidad educativa y la participación social de la institución en las necesidades de la comunidad circundante.- Recreación y tiempo libre: Proyecto pedagógico complementario encaminado al desarrollo de actividades encaminadas al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, la recreación y la adecuada utilización del tiempo libre.- Competencia ciudadana: Proyecto pedagógico complementario encaminado al fortalecimiento de la comunicación, relaciones interpersonales para la convivencia consigo mismo, con los demás y con su medio.- Preparación para pruebas de competencia: Proyecto pedagógico complementario cuyo propósito es brindar la preparación para optimizar los resultados en las pruebas de competencia del Instituto Colombiano de Fomento a la Educación Superior.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES					
Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CODIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia.	NA	NA	NA	NA
2	Construir los proyectos pedagógicos complementarios.	<p>a. Para la construcción de los proyectos pedagógicos complementarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de los proyectos pedagógicos complementarios. - Caracterización de las actividades de los proyectos pedagógicos complementarios. - Relación de recursos del proyecto pedagógico complementario. - Elaboración de los cronogramas de cada proyecto pedagógico complementario. <p>b. Los proyectos pedagógicos complementarios son: Medio ambiente, democracia, educación sexual, prevención del abuso y consumo de sustancias psicoactivas, pastoral, recreación y tiempo libre, competencia ciudadana y preparación para pruebas de competencia.</p>	Coordinaciones Académicas, Docentes y Personal de Apoyo.	<p>PF_003</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Procedimiento proyectos pedagógicos complementarios</p> <p>Proyectos Pedagógicos Complementarios:</p> <p>Prevención del consumo y abuso de sustancias psicoactivas, Ecología y medio ambiente,</p> <p>Competencias ciudadanas,</p> <p>Educación para la democracia, Recreación y tiempo libre,</p> <p>Salud sexual y reproductiva,</p> <p>Preparación en de pruebas de</p>

				NA	competencias, pastoral filipense). Instructivo: proyecto pedagógico complementario
3	Revisar, verificar y aprobar el proceso de formación ante el consejo directivo.	<p>a. Aprobación de los proyectos pedagógicos complementarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria de reunión ordinaria de Consejo Directivo. - Socialización de los proyectos pedagógicos complementarios y estructura curricular. - Ajustes y recomendaciones propuestos por el consejo directivo. - Aprobación del proceso formativo por parte del Consejo Directivo. <p>b. En caso de que no lo aprueben, regresa al paso anterior.</p>	Rectoría – Coordinadores Académicos	NA	Actas del Consejo Directivo
4	Desplegar los proyectos pedagógicos complementarios.	<p>a. Despliegue de los proyectos pedagógicos complementarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de las actividades presupuestadas en el proyecto. Cumplimiento de los tiempos establecidos en el cronograma de proyectos. <p>b. Presentación de informes según las necesidades del servicio.</p>	Coordinadores Académicos, Jefes de Area, Psicólogas, Coordinador de Pastoral.	DA_015	Seguimiento y evaluación de actividades
4.1	Proyecto de medio ambiente	<p>a. Cumplimiento de las actividades del proyecto de medio ambiente.</p> <p>b. Presentación de informes según las necesidades del servicio.</p>	Area de Ciencias Naturales y educación Ambiental.	DA_015	Seguimiento y evaluación de actividades

4.2	Proyecto de democracia	a. Cumplimiento de las actividades del proyecto de democracia. b. Presentación de informes según las necesidades del servicio.	Area de Ciencias Sociales.	DA_015	Seguimiento y evaluación de actividades
4.3	Proyecto de educación sexual	a. Cumplimiento de las actividades del proyecto de educación sexual. b. Presentación de informes según las necesidades del servicio.	Psicología	DA_015	Seguimiento y evaluación de actividades
4.4	Proyecto de prevención del abuso y consumo de sustancias	a. Cumplimiento de las actividades del proyecto de prevención del abuso y consumo de sustancias. b. Presentación de informes según las necesidades del servicio.	Psicología	DA_015	Seguimiento y evaluación de actividades
4.5	Proyecto de pastoral	a. Cumplimiento de las actividades del proyecto de pastoral. b. Presentación de informes según las necesidades del servicio.	Coordinador de Pastoral Docentes.	DA_015	Seguimiento y evaluación de actividades
4.6	Proyecto de recreación y tiempo libre	a. Cumplimiento de las actividades del proyecto de recreación y tiempo libre. b. Presentación de informes según las necesidades del servicio.	Area de Educación Física, Humanidades, Artística.	DA_015	Seguimiento y evaluación de actividades
4.7	Proyecto de competencias ciudadana	a. Cumplimiento de las actividades del proyecto de competencia ciudadana. b. Presentación de informes según las necesidades del servicio.	Area de Humanidades.	DA_015	Seguimiento y evaluación de actividades
4.8	Proyecto de preparación para pruebas de	a. Cumplimiento de las actividades del proyecto de preparación para pruebas de competencia.	Docentes todas las áreas.	DA_015	Seguimiento y evaluación de actividades

	competencia	b. Presentación de informes según las necesidades del servicio.			
5	Validar el desarrollo de los proyectos pedagógicos complementarios.	a. Para la evaluación del proyecto con el consejo académico: <ul style="list-style-type: none"> - Revisión y análisis de los proyectos pedagógicos complementarios. - Análisis de fortalezas y debilidades en los proyectos. - Formulación de acciones Recomendaciones al plan de estudios y a los proyectos pedagógicos complementarios encaminadas al mejoramiento. - Determinar las conclusiones pertinentes para el mejoramiento. 	Coordinadores Académicos, Docentes, Psicólogas	DA_015	Seguimiento y evaluación de actividades Encuestas de satisfacción de los proyectos con estudiantes
6	Determinar la satisfacción y cobertura de los estudiantes frente a los proyectos pedagógicos complementarios.	a. Evaluación de la satisfacción de los proyectos pedagógicos complementarios: <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar encuesta para estudiantes sobre satisfacción y cobertura de los proyectos pedagógicos complementarios. - Aplicación de encuesta de satisfacción y cobertura de los proyectos pedagógicos complementarios. - Elaboración de informe de resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción y cobertura de los proyectos pedagógicos complementarios. - Socialización de informe de resultados sobre la satisfacción y cobertura de los proyectos pedagógicos complementarios. 	Jefes de Area y Psicólogas, Coordinador de Pastoral	DA_015 NA	Seguimiento y evaluación de actividades Encuestas de satisfacción de los proyectos con estudiantes
7	Evaluación institucional de periodo	a. Para la evaluación de periodo: <ul style="list-style-type: none"> - Organización de la información del proceso de formación. - Presentar informe general de los resultados del proceso de formación al término de cada período. 	Rector, Coordinaciones Académicas y de Convivencia, Docentes y Psicólogas	NA NA	Acta de evaluación institucional de período Evaluación de

		<ul style="list-style-type: none"> - Entrega de guía trabajo, consistente en el análisis de las fortalezas y debilidades en el proceso de formación. - Analizar el estado parcial de los indicadores de gestión del proceso de formación. - Socialización de informes. - Conclusiones generales del proceso de formación. - Elaboración de informes. 		DA_015	Periodo Seguimiento y evaluación de actividades
8	Termina.	NA	NA	NA	NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
1	El proceso de formación involucra la estructura curricular y el proyecto pedagógico complementario.				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico(bachillerato)		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	
FIRMA			FIRMA		

11.2.9 instructivos del proceso de formación

	CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI COLEGIO SAN FELIPE NERI	CÓDIGO	PF_018
	FORMATO DE INSTRUCTIVO	VERSIÓN	1
		PAGINA	1 / 1

NOMBRE DEL PROYECTO ACTIVIDAD	DEL O	Diseño del plan curricular
OBJETIVO		Orientar la labor de los educadores para la construcción del plan curricular, dependiendo de la vigencia escolar en curso.
PROCESO RELACIONADO		Proceso de Formación

DESCRIPCIÓN

Para el diseño del plan curricular se deben tener en cuenta las siguientes acciones:

1. Conocer el formato del plan curricular, disponible en las coordinaciones académicas; las acciones siguientes corresponden al diligenciamiento de dicho formato.

Caracterizar, con todos los miembros del área, el plan curricular, definiendo: nombre del área (según plan de estudios), propósito (determinar la razón del área dentro del área de formación), misión y visión (la caracterización del trabajo y los alcances del proceso de aprendizaje).

Determinar las asignaturas que integran el área y enlistarlas (según plan de estudios).

Enlistar los términos de referencia o acuerdos legales que viabilizan el desarrollo del área.

Determinar los perfiles de entrada de los estudiantes y los requerimientos de los educadores para el desarrollo de las actividades de enseñanza y aprendizaje del área, de acuerdo con la filosofía y el perfil del egresado propuesto en el proyecto educativo.

Construir el mapa de formación curricular, determinando: su identificación, el proceso de formación (entradas, procesos y salidas) y las metas de calidad del área (evaluables).

Caracterizar la estructura curricular: determinar la asignatura que integran el área, los grados en los que aplica y los logros promocionales (esperados al finalizar el proceso de formación); comparándolos con los estándares curriculares vigentes o con los lineamientos curriculares del MEN

en el caso de las áreas que aplique.

APROBACIÓN			
REVISÓ		APROBÓ	
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)	CARGO	Rector
NOMBRE	Jorge E. Martínez Rueda	NOMBRE	Tomás Evelio Viteri.,G. C.O.
FIRMA		FIRMA	



CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI

FORMATO DE INSTRUCTIVO

CÓDIGO PF_019

VERSIÓN 1

PAGINA 1 / 1

NOMBRE DEL PROYECTO ACTIVIDAD	DEL O	Diseño del plan de estudios
OBJETIVO		Orientar a los educadores sobre la construcción y diseño del plan de estudios, teniendo en cuenta los requerimientos pedagógicos de la Institución para la vigencia escolar.
PROCESO RELACIONADO		Proceso de Formación.

DESCRIPCIÓN

Para el diseño del plan de estudios se deben tener en cuenta las siguientes acciones:

1. Conocer el formato del plan de estudios, disponible en las coordinaciones académicas; las acciones siguientes corresponden al diligenciamiento de dicho formato.

Caracterizar con todos los integrantes del Área, el plan de estudios definiendo: el nombre del área, el código del área, el nombre de la asignatura, el código de la asignatura, la relación de documento, número de formato, la verificación de entrega, la calidad en la presentación, la página que lo contiene, los responsables de cada asignatura, las observaciones posibles y la fase de aprobación que comprende: los responsables de la elaboración, de la revisión y la aprobación.

2. Diligenciamiento del formato en su segunda fase en cuyo contenido se detallan las siguientes acciones: Identificación: nombre del área, código del área, nombre de la asignatura, código de la asignatura, responsable de la asignatura, grado. Caracterización: período académico, número de horas del período, número de horas semanales, ejes, saberes, acciones pedagógicas, número de logro promocional, número de estándar en las áreas que aplica, logros, código de medios y número total de horas de la programación y la fase de aprobación que comprende: los responsables de la elaboración, de la revisión y la aprobación.

APROBACIÓN

REVISÓ		APROBÓ	
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)	CARGO	Rector
NOMBRE	Jorge E. Martínez Rueda	NOMBRE	Tomás Evelio Viteri.,G. C.O.
FIRMA		FIRMA	



CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI

CÓDIGO PF_021

VERSIÓN 1

FORMATO DE INSTRUCTIVO

PAGINA 1 / 1

NOMBRE DEL PROYECTO ACTIVIDAD Diseño de medios didácticos

OBJETIVO Brindar a orientaciones al personal de educadores sobre la construcción de los medios didácticos: guías y evaluaciones.

PROCESO RELACIONADO Proceso de Formación

DESCRIPCIÓN

Para la construcción de medios didácticos, tipo guías, se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Determinar los medios didácticos que se deben diseñar, de acuerdo con los logros propuestos y contemplados en el plan de estudios.
2. Identificar el medio didáctico con la siguiente información: Area, Código, Asignatura, Período, Docente Responsable, Estudiante, Núcleo Temático y Logro.
Ejemplo:



CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
Colegio San Felipe Neri
VIGENCIA _____
_____ PERIODO

Area:

Asignatura:

Docente Responsable:

Estudiante: _____ Grupo: _____

No. de Lista: _____

Núcleo Temático (PPA): _____

CÓDIGO:

3. Presentar la conceptualización: síntesis de la temática expuesta en al guía.
4. Sugerir una actividad práctica: hace referencia a la aplicación: actividades, ejercicios, aplicaciones, lúdicas, simulaciones, laboratorios y tareas de campo.
5. Facilitar actividades de producción: hace referencia a la competencia y a la producción que el estudiante realiza después de la apropiación del saber.
6. Promover la profundización en los saberes: consultas de profundización, lecturas complementarias al tema, contextualización del aprendizaje, formulación de hipótesis, ensayos, alternativas de solución, estrategias grupales, construcción de modelos, entre otros.
7. Proporcionar bibliografía acorde con los saberes propuestos: se requiere por lo menos tres referentes que pueden ser de textos o de direcciones de Internet.

8. La guía debe presentarse en hoja carta y fuente arial, desde el grado tercero y hasta el grado once.
9. En el caso de grado preescolar a segundo, puede presentarse el material a manuscrito y puede proponer el formato acorde a las demandas de los estudiantes; obviando los numerales dos al ocho de estas indicaciones.

En el caso de los medios didácticos, tópico evaluación, se construirán los instrumentos acorde a los procesos de aprendizaje de cada grado y el desarrollo del plan de estudios. Por otro lado, las características de los instrumentos de evaluación serán sugeridas por los coordinadores académicos al final de cada periodo académico con el consejo académico.

APROBACIÓN			
REVISÓ		APROBÓ	
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)	CARGO	Rector
NOMBRE	Jorge E. Martínez Rueda	NOMBRE	Tomás Evelio Viteri.,G. C.O.
FIRMA		FIRMA	



CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI

FORMATO DE INSTRUCTIVO

CÓDIGO PF_021

VERSIÓN 1

PAGINA 1 / 1

NOMBRE DEL PROYECTO ACTIVIDAD	DEL O	Diseño del Proyectos Pedagógicos Complementarios.
OBJETIVO		Orientar la labor de los educadores para la construcción de los proyectos pedagógicos complementarios, dependiendo de los requerimientos de la vigencia escolar.
PROCESO RELACIONADO		Proceso de Formación

DESCRIPCIÓN

Para el diseño del proyecto pedagógico complementario, se deben tener en cuenta las siguientes acciones:

2. Conocer el formato de proyectos pedagógicos complementarios, disponible en las coordinaciones académicas; las acciones siguientes corresponden al diligenciamiento de dicho formato.

1.1 Identificación: número del proyecto pedagógico complementario de acuerdo a la distribución realizada por la Institución. Nombre del proyecto pedagógico complementario, código del proyecto, área responsable del proyecto pedagógico complementario, su vigencia y versión.

1.2 Relación de los documentos que lo conforman en donde se registra si fue entregado o no y la calificación del documento en una escala de A a E, el número de páginas y las observaciones correspondientes.

1.3 Fase de aprobación en la que se incluye responsables y fecha de elaboración, de revisión y de aprobación.

3. Caracterizar el proyecto pedagógico complementarios con los integrantes del área o áreas responsables definiendo: el nombre (según la propuesta institucional) misión y visión (la caracterización del trabajo y los alcances del proyecto).

Enlistar los términos de referencia o acuerdos legales que viabilizan el desarrollo del proyecto.

Relacionar las actividades el peso ponderado de cada una de ellas y el número de formato que la contiene.

Fase de aprobación en la que se incluye responsables y fecha de elaboración, de revisión y de aprobación.

4. Caracterizar las actividades del proyecto pedagógico complementarios en donde se debe nombrar cada actividad asignándole un objetivo general, unos específicos, el resultado final esperado, la población objeto a la cual se dirige el proyecto y las dependencias relacionadas.
5. Describir cada una de las actividades, con el número del objetivo específico al cual corresponde, el peso porcentual, la fecha límite para la realización de cada una de las acciones y fecha de terminación y la fase de aprobación en la que se incluye responsables y fecha de elaboración, de revisión y de aprobación.
6. Relacionar los recursos necesarios para la realización del proyecto pedagógico complementario en el que se incluye:
 - 5.1 Nombre del proyecto pedagógico complementario.
 - 5.2 Relación de recursos, el número del formato al cual corresponde la actividad, el detalle de los recursos requeridos y su cantidad y la fase de aprobación en la que se incluye responsables y fecha de elaboración, de revisión y de aprobación.
6. Establecer el cronograma de actividades correspondiente al Proyecto Pedagógico Complementario, en donde se caracteriza el proyecto con su nombre y código.
 - 6.1 Relacionar el número, el nombre y la fecha de terminación de cada actividad y la fase de aprobación en la que se incluye responsables y fecha de elaboración, de revisión y de aprobación.

APROBACIÓN			
REVISÓ		APROBÓ	
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)	CARGO	Rector
NOMBRE	Jorge E. Martínez Rueda	NOMBRE	Tomás Evelio Viteri.,G. C.O.
FIRMA		FIRMA	

11.2.10 Proceso de talento humano.

	CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI	CÓDIGO	TH_001
	COLEGIO SAN FELIPE NERI	VERSIÓN	1
	PROCESO DE TALENTO HUMANO	PAGINA	233 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO							
NOMBRE DEL PROCESO	Proceso de Talento Humano.						
OBJETIVO	Propender por el desarrollo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los miembros de la comunidad educativa Filipense.						
ALCANCE	Involucra las acciones de los directivos docentes, docentes, educandos y sus familias, dentro del diseño, despliegue, evaluación y mejoramiento continuo de: la gestión de estudiantes, de padres de familia, personal, del clima institucional y de proyección a la comunidad.						
DEPENDENCIAS INVOLUCRADAS	Rectoría, Coordinación Académica (Primaria y Bachillerato), Coordinación de Convivencia, Departamento de Psicología, Enfermería, Biblioteca y Secretaria General.						
DUEÑO DEL PROCESO	Coordinador de Convivencia de Bachillerato.						
PARTICIPANTES	Directivos Docentes, Educadores, Estudiantes, Padres de Familia y Comunidad Circundante.						
DESCRIPCIÓN							
INTERACCIONES	ENTRADAS	ACTIVIDADES				SALIDAS	INTERACCIONES
		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		
Requisitos del Sistema de Gestión de la calidad.	Servicio social obligatorio Normas educativas Clima organizacional Calidad de vida en la comunidad	Determinar los requisitos, listado y fuentes de consulta. Planeación Institucional:	Construir Selección e inducción de estudiantes. Orientación escolar. Consejo de Aula.	Informe de desarrollo de proyectos. Acompañamiento y seguimiento de estudiantes.	Evaluación institucional de periodo.	Proyección comunitaria Cumplimiento de normas educativas Vivencia de los valores institucionales	Salidas del Sistema de Gestión de la calidad.

	educativa						
Proceso de Formación	Proyección comunitaria Controles de asistencia Informe de convivencia.	Talento Humano. Construcción de proyecto de gestión de estudiantes.	Orientación vocacional y profesional. Selección e inducción de personal. Capacitación del personal.	Control de asistencia a estudiantes. Evaluación de expectativas y satisfacción a consejo de estudiantes.		Satisfacción de los educandos y sus familias Promoción del perfil del egresado	Proceso de Formación
Proceso Directivo y Administrativo	Encuesta de satisfacción del servicio Consejo directivo, consejo de estudiantes, consejo de aula, personería Auditoría interna Compras Evaluación institucional Plan de mejoramiento Plan operativo	Construcción de Proyecto de gestión personal. Construcción de proyecto de gestión de familias. Construcción de proyecto de gestión del clima organizacional.	Salud ocupacional. Reuniones periódicas de padres de familia. Escuela para padres. Socialización del manual de convivencia. Prestación del servicio de biblioteca. Prestación de servicio psicológico. Prestación de	Control de asistencia del personal. Evaluación de desempeño profesional. Evaluación de satisfacción y expectativas a padres de familia. Determinar la satisfacción que perciben las familias sobre el proceso de	Evaluación institucional: Proceso de Talento Humano.	Vivencia de la misión y proyección de la visión institucional. Gestión y participación del gobierno escolar Infraestructura para el servicio. Calidad del servicio.	Proceso Directivo y Administrativo

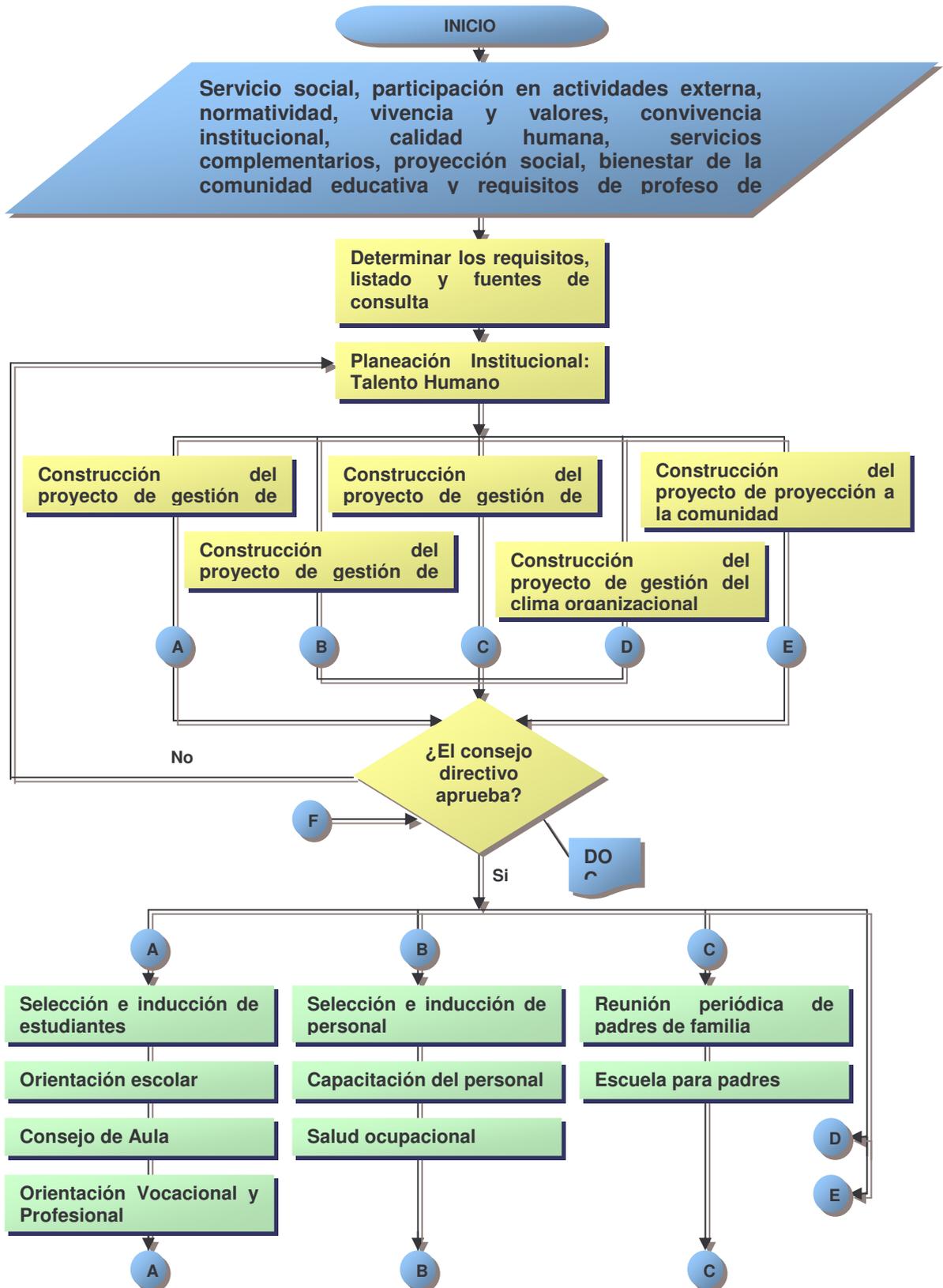
		<p>Construcción de proyecto de proyección a la comunidad.</p> <p>Retroalimentación de los proyectos con el consejo directivo.</p>	<p>servicio de enfermería.</p> <p>Bienestar Institucional.</p> <p>Plan de prevención y atención de emergencias.</p> <p>Servicio social estudiantil.</p> <p>Participación en actividades externas.</p>	<p>formación.</p>	<p>Plan de Mejoramiento Institucional: Proceso de Talento Humano.</p>		
--	--	---	---	-------------------	---	--	--

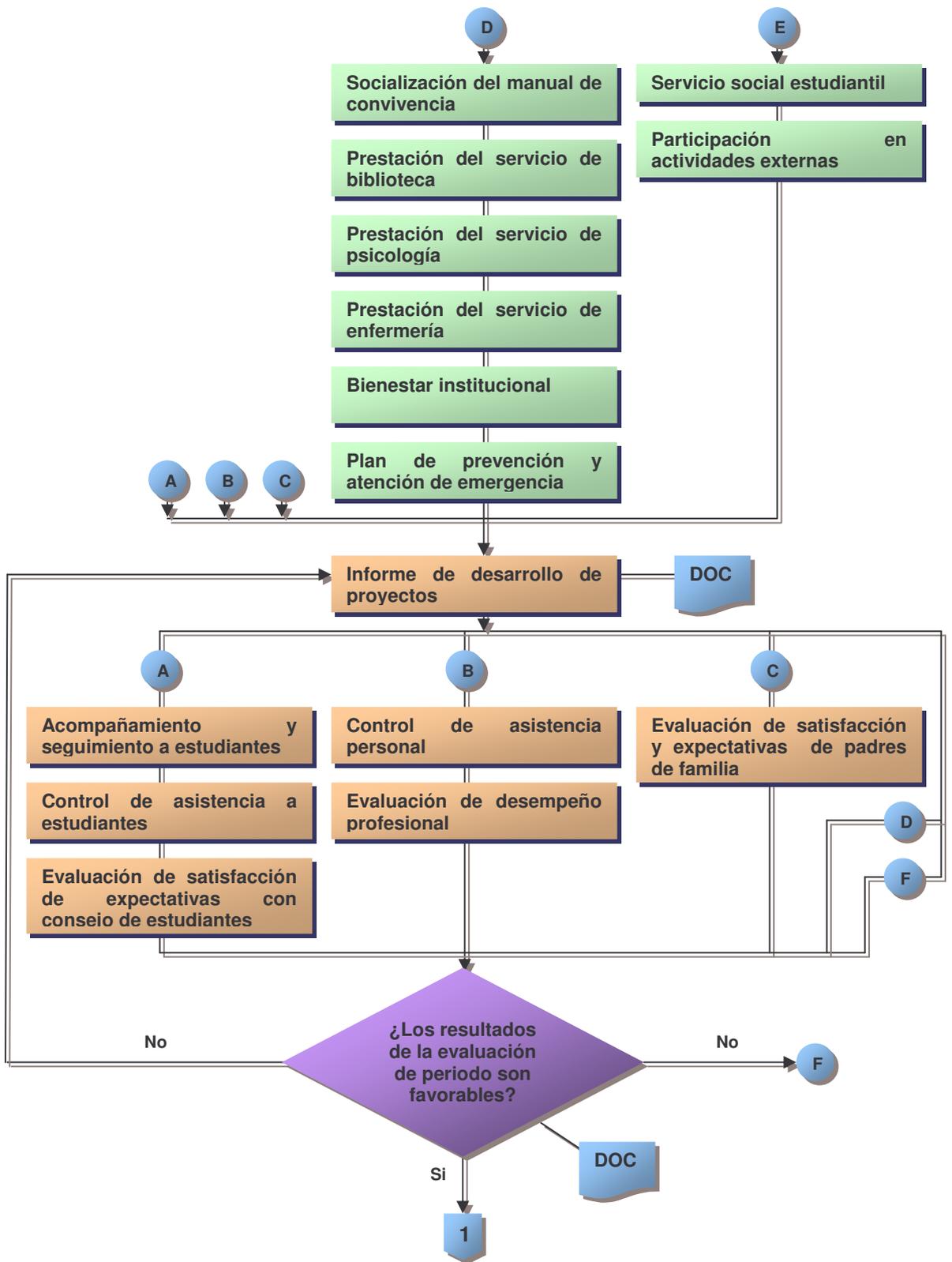
DOCUMENTOS GENERADOS

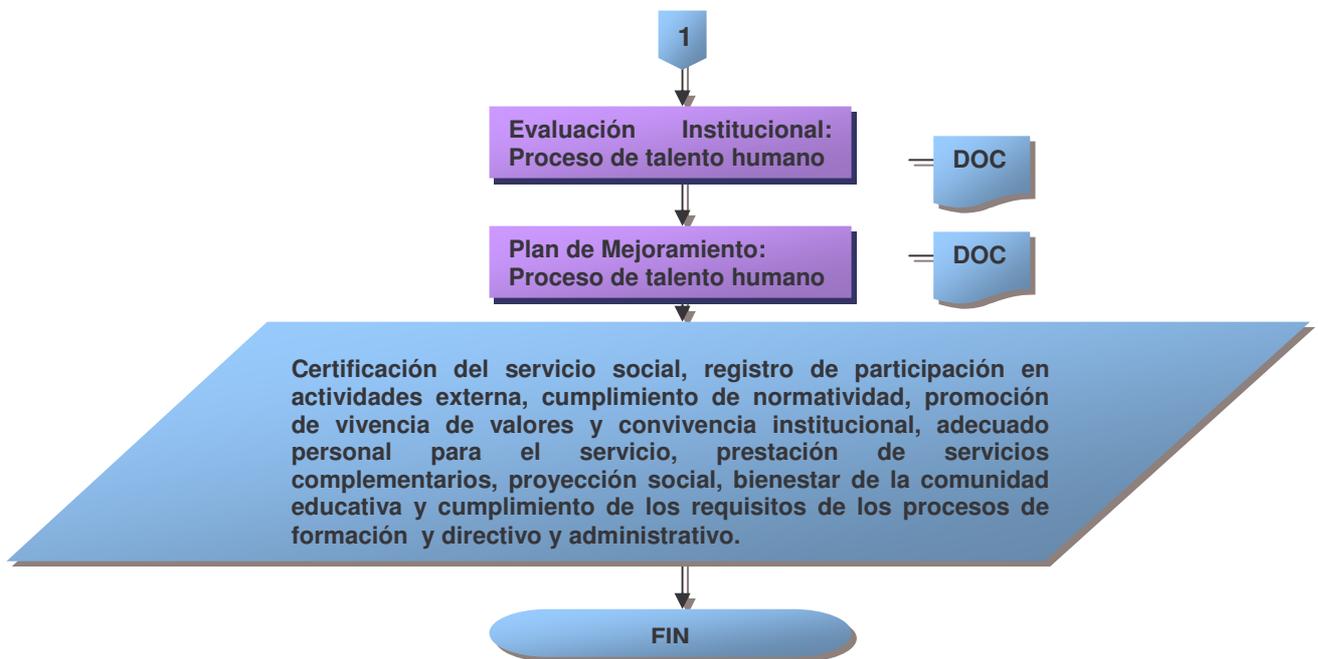
CÓDIGO	TÍTULO
NA	Normas educativas
TH_001	Proceso de Talento Humano
TH_002	Procedimiento gestión de Estudiantes
TH_003	Procedimiento gestión de padres de familia
TH_004	Procedimiento gestión de personal.
TH-005	Procedimiento gestión del clima Organizacional
TH_006	Procedimiento Proyección a la Comunidad
NA	Test psicológico para estudiantes (machover en bachillerato y test de la familia en primaria)
NA	Instructivo manejo de anecdotario
TH_014	Instructivo de selección e inducción de estudiantes.

TH_017	Reglamento interno del servicio de biblioteca
TH_019	Instructivo test psicológico para estudiantes.
NA	Manual de perfiles de cargo y funciones.
NA	Manual de Convivencia
NA	Test de la familia (primaria) 16pf y wartegg (bachillerato)

11.2.11 Ciclo PHVA del proceso de talento humano







CONVENCIÓN CICLO PHVA	
ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
	Color que indica las actividades de la fase: "planear".
	Color que indica las actividades de la fase: "hacer".
	Color que indicar las actividades de la fase: "verificar"
	Color que indicar las actividades de la fase: "actuar"

11.2.12 Procedimientos de talento humano

	CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI		CÓDIGO	TH_002
	COLEGIO SAN FELIPE NERI		VERSIÓN	1
	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ESTUDIANTES		PAGINA	240 / 316
IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestión de Estudiantes			
OBJETIVO	Promover el bienestar de los estudiantes del Colegio San Felipe Neri, en aras de formación integral.			
ALCANCE	Orientaciones para los directivos docentes, docentes, estudiantes y padres de familia acerca del procedimiento de gestión de estudiantes, en torno a las siguientes actividades: selección e inducción de estudiantes, orientación escolar, consejo de aula, orientación vocacional y profesional, acompañamiento y seguimiento a estudiantes, control de asistencia a estudiantes y evaluación de satisfacción de expectativas con consejo de estudiantes.			
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Admisión: consiste en el cumplimiento de los requisitos previstos en la selección de estudiantes. - Selección: consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser admitidos, e inicia en el momento en que un estudiante solicita cupo y termina cuando se produce la decisión de admitirlo. - Inducción: consiste en la sensibilización sobre el conocimiento de la filosofía institucional. - Orientación escolar: Proceso de ayuda al alumno en los temas relacionados con el estudio y la adaptación a la escuela. - Consejo de Aula: instancia de apoyo dentro del proceso de convivencia institucional, en el que intervienen los(as) estudiantes para la solución de problemas propios de la vida escolar. - Orientación Vocacional: es un proceso mediante el cual la Institución brinda orientación básica a los(as) estudiantes de la media académica frente a los aspectos relacionados con las tendencias y orientaciones en su vida universitaria posterior o de todo aquello que responda a las capacidades, aptitudes, intereses y valores, y que le permiten al estudiante inducirlos satisfactoriamente a la sociedad. - Orientación Profesional: proceso de ayuda en la elección profesional, basado principalmente en un conocimiento del sujeto y las posibilidades del entorno. - Seguimiento de estudiantes: acompañamiento, control y regulación de la convivencia de los estudiantes. - Control de asistencia: registro diario de control de la permanencia de los estudiantes durante la jornada 			

- escolar.
- Consejo de Estudiantes: ente del gobierno escolar que propende por la promoción de la participación, bienestar de los estudiantes y mediar en la solución de los conflictos propios de la vida escolar.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia.	NA	NA	NA	NA
2	Construcción del proyecto de gestión de estudiantes.	<p>a. Diligenciamiento del formato de proyecto de gestión de estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir las actividades de gestión de estudiantes caracterizadas en éste procedimiento (selección e inducción de estudiantes, orientación escolar, consejo de aula, orientación vocacional y profesional, acompañamiento y seguimiento a estudiantes, y control de asistencia) y las requeridas para la vigencia. - Realización del cronograma para el desarrollo de las actividades. 	Coordinadores de Convivencia y académicos, docentes.	NA	Proyecto Gestión de Estudiantes.
3	Retroalimentación de los proyectos en planeación institucional.	<p>a. Para la retroalimentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de cada uno de los proyectos planteados - Registro de recomendaciones, sugerencias - Ajuste de los proyectos. - Si los proyectos son aprobados, firma el Rector en la casilla correspondiente. Luego, se carga la información concerniente en el plan operativo. - En caso de no aprobación, regresa al paso anterior. 	Rectoría	NA	Proyecto Gestión de Estudiantes
4	Despliegue de los proyectos	<p>a. Para el despliegue de proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se ejecutan los proyectos según las actividades y fechas estipuladas. - Las actividades estándar de este 	Coordinadores de Convivencia	NA NA	Plan operativo Informe de evaluación de

		procedimiento aparecen listadas con los numerales 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6; ejecutadas paralelamente.		NA	periodo Cronograma de cada uno de los proyectos.
4.1	Selección e inducción de estudiantes	<p>a. Para la selección de los estudiantes nuevos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocatoria a inscripción de estudiantes aspirantes a ingresar al Colegio. - Pago por concepto de costo de inscripción. - Diligenciamiento de formato: relación de aspirantes. - Revisión de los documentos requeridos para admisión: Paz y salvo económico registro civil, constancia de estudios, constancia de comportamiento, boletines de valoraciones periodos cursados. - Evaluación de los aspirantes por medio de prueba académica (tipo ICFES para estudiantes de tercero a once y guía de trabajo para preescolar, primero y segundo). - Aplicación de prueba psicotécnica: Mackhoover. - Entrevista a estudiantes nuevos. - Teniendo en cuenta los resultados, sesiona un comité formado por coordinaciones, psicología y rectoría, para determinar los estudiantes admitidos. - Construcción de la relación de admitidos y publicación. - Terminado esto, inicia el trámite administrativo contemplado en el procedimiento de gestión administrativa. - Se entrega el manual de convivencia a los estudiantes nuevos. 	Rector, Pagadoras, Secretaría General; Coordinadores Académico, de Convivencia y Psicólogas.	NA NA NA NA NA NA NA	Recibo de pago de inscripción Listado de aspirantes Examen de admisión test tipo ICFES para todos los grados. Formato de ingreso asesoría psicológica. Test Psicológico Test de la Familia (Primaria) Taller de Inducción a estudiantes (guías y Presentación Power Point). Registro de asistencia

		<p>b. En el caso de los estudiantes antiguos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se hace la renovación de la matrícula, previo estudio de los resultados académicos y de convivencia durante la vigencia anterior. En caso de ser renovada la matrícula, inicia con el proceso administrativo. <p>c. Inducción estudiantes nuevos y antiguos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se cita a los estudiantes nuevos y antiguos, en días diferentes para presentar: la filosofía institucional, el direccionamiento estratégico y el manual de convivencia. 		<p>NA</p> <p>TH_019</p> <p>TH_014</p>	<p>Medio Magnético y física del Portafolio de servicios.</p> <p>Instructivo psicológico test para estudiantes.</p> <p>Instructivo de selección e inducción de estudiantes.</p>
4.2	Orientación escolar	<p>a. Para el caso de primaria,</p> <ul style="list-style-type: none"> - La actividad es desarrolla por el(la) docente orientadora de grado, atendiendo las sugerencias y necesidades del servicio. - Los (Las) educadores(as) presentan un informe de las actividades realizadas. <p>b. Para el caso de bachillerato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asignación de los(as) responsables de la orientación escolar. - Selección de temáticas para el desarrollo de la orientación escolar, según las necesidades del servicio. - Asignación de cronograma para la realización de la orientación escolar. - Presentación de informes, según las necesidades del servicio. 	Coordinaciones de convivencia, Docentes	NA	Informes de Orientación escolar.
4.3	Consejo de Aula	<p>a. El consejo de aula se conforma y funciona, según lo relacionado en el manual de convivencia de la institución.</p> <p>b. Presentación de informes, según las</p>	Orientadores(as) de grupo Docentes y Estudiantes.	<p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Manual de convivencia</p> <p>Actas del Consejo de Aula</p>

		necesidades del servicio.		DA_015	Seguimiento y de evaluación actividades.
4.4	Orientación Vocacional y Profesional	<p>a. Para la ejecución del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensibilización con respecto a la orientación profesional y vocacional. - Presentación de ofertas de pregrado. - Se realizan otras actividades relacionadas. <p>b. Presentación de informes, según las necesidades del servicio.</p>	Departamento de Psicología	NA	Proyecto orientación vocacional y profesional.
				DA_015	Seguimiento y de evaluación actividades.
4.5	Acompañamiento y seguimiento a estudiantes	<p>a. Para el acompañamiento y seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se procede según manual de convivencia. <p>b. Para el caso de primaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuenta con los registros: diarios escolar, citas a padres de familia, reportes periódicos, y compromisos establecidos entre la coordinación de convivencia, el estudiante y el padre de familia. <p>c. Para el caso de bachillerato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diligencian los siguientes registros: anecdotario del estudiante, reporte periódico del desempeño de los(as) estudiantes, compromisos y acciones correctivas. <p>d. Presentación de informes, según las necesidades del servicio.</p> <p>NOTA: adicionalmente se realiza el seguimiento de estudiantes nuevos en los aspectos académicos y de convivencia durante el primer periodo de cada año lectivo.</p>	<p>Coordinadores académicos y de convivencia.</p> <p>Docentes.</p> <p>Orientadores(as) de grado.</p> <p>Psicólogas.</p>	<p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>DA_015</p>	<p>Anecdotalario (Bachillerato)</p> <p>Seguimiento de convivencia (Primaria y Bachillerato)</p> <p>Actas de compromiso, condicionamiento de cupo, sanción, cancelación y retiro voluntario. Condicionamiento de proclamación, resolución de sanción.</p> <p>Seguimiento y de evaluación actividades.</p>

				NA	Formato de seguimiento a estudiantes nuevos.
4.6	Control de asistencia a estudiantes	<p>a. El control de asistencia funciona según lo relacionado en el manual de convivencia de la institución.</p> <p>b. Se registran los archivos correspondientes: boletas de justificación, planilla diaria de asistencia y planilla periódica de asistencia.</p> <p>c. Presentación de informes, según las necesidades del servicio.</p>	Coordinaciones de convivencia, Docentes.	NA NA NA	<p>Boletas de justificación</p> <p>Control de asistencia diaria (Bachillerato)</p> <p>Control de asistencia periódica (Primaria)</p>
5	Evaluación de satisfacción de expectativas con el consejo de estudiantes	<p>a. Para la evaluación con el consejo de estudiantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los miembros del consejo estudiantes evalúan las necesidades y expectativas del servicio. - Se reúnen los miembros del consejo de estudiantes y, en compañía de los orientadores (primaria) y los coordinadores (bachillerato), tomando como referencia la información del paso anterior, se analiza el estado del servicio. - Formulación de conclusiones. <p>b. Presentación de informes, según las necesidades del servicio.</p>	Coordinaciones de convivencia. Docentes Estudiantes.	NA	Formato listado de aspectos positivos o negativos para la prestación del servicio.
6	Evaluación institucional de periodo	<p>a. Para la evaluación de periodo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización de la información del proceso de talento humano. - Presentar informe general de los resultados del proceso de talento humano al término de 	Rector, Coordinación de Convivencia, Docentes y Psicólogas	NA	Informe de evaluación institucional de periodo.

		cada período. - Entrega de guía trabajo, consistente en el análisis de las fortalezas y debilidades en el proceso de talento humano. - Analizar el estado parcial de los indicadores de gestión del proceso de talento humano. - Socialización de informes. - Conclusiones generales del proceso de talento humano. - Elaboración de informes.		DA_015	Seguimiento y de evaluación actividades.
7	Termina.	NA	NA	NA	NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
NA	NA				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	
FIRMA			FIRMA		



**CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI**

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PADRES DE FAMILIA

CÓDIGO TH_003

VERSIÓN 1

PAGINA 247 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestión de Padres de Familia
OBJETIVO	Propiciar y fortalecer la participación de los padres de familia en la prestación del servicio educativo.
ALCANCE	Orientaciones para los coordinadores de convivencia primaria y bachillerato, coordinadores académicos de primaria y bachillerato, docentes, psicólogas y padres de familia acerca de las actividades de: escuela para padres, las reuniones de padres de familia y la atención a las solicitudes y situaciones relacionadas con el desarrollo educativo de las estudiantes.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Escuela para padres y madres de familia: Es una acción sistemática, planificada a intervalos definidos, donde se exploran las necesidades de las familias de la comunidad filipense para generar programas de formación encaminados a la promoción de pautas de crianza más apropiados a las necesidades afectivas, cognitivas y sociales de los (as) estudiantes. - Reuniones de padres de familia: Encuentros formales entre los padres de familia y la institución cuyo objetivo es específico a la necesidad abordada, aunque cuentan con la promoción del clima y del ambiente para el aprendizaje como parámetro en común. - Atención a padres de familia: Consiste en la atención y tratamiento de las demandas de las familias con respecto a la prestación del servicio educativo y acciones relacionadas. También, con la citación a familias por parte de la Institución para establecer acuerdos necesarios que viabilicen y optimicen la prestación del servicio educativo.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia.	NA	NA	NA	NA
2	Construcción del proyecto de	a. Diligenciamiento del formato de proyecto de gestión de estudiantes:	Coordinadores de Convivencia y	NA	Proyecto Gestión de Padres de

	gestión de padres de familia	<ul style="list-style-type: none"> - Definir las actividades de gestión de padres de familia caracterizadas en éste procedimiento (reuniones para padres de familia, escuela para padres y atención a padres de familia) y las requeridas para la vigencia. - Realización del cronograma para el desarrollo de las actividades. 	Académicos, Docentes.		Familia.
3	Retroalimentación de los proyectos en planeación institucional.	<p>a. Para la retroalimentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de cada uno de los proyectos planteados - Registro de recomendaciones, sugerencias - Ajuste de los proyectos. - Si los proyectos son aprobados, firma el Rector en la casilla correspondiente. Luego, se carga la información concerniente en el plan operativo. - En caso de no aprobación, regresa al paso anterior. 	Rectoría	NA	Proyecto Gestión de Padres de Familia
4	Despliegue de los proyectos	<p>a. Para el despliegue de proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se ejecutan los proyectos según las actividades y fechas estipuladas. - Las actividades estándar de este procedimiento aparecen listadas con los numerales 4.1, 4.2 y 4.3; ejecutadas paralelamente. 	Coordinadores de Convivencia	NA	Plan operativo Informe de evaluación de Periodo Cronograma de actividades del proyecto.
4.1	Reuniones de padres de familia	<p>a. Para las reuniones de padres de familia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A intervalos planificados, se cita a los padres de familia a cinco reuniones estándar: bienvenida y formación del consejo de padres, y cuatro reuniones para la entrega de informes académicos y de convivencia. - Las reuniones se ejecutan en fechas y tiempo establecidos por el nivel directivo de la 	Coordinadores de Convivencia y Académicos (bachillerato primaria) y Docentes	NA NA NA	Actas de Reunión (Consejo de Padres) Registros de Asistencia Informe de

		<p>institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se controla la asistencia de padres de familia. - Se presenta informe del desarrollo de las actividades. - En el caso de que se presenten situaciones dentro de la prestación del servicio que, a juicio del nivel directivo, requieran de la información y participación de los padres de familia, se citará para reuniones extraordinarias que permiten atender de forma oportuna el requerimiento. Al igual que en las reuniones programadas, se levanta acta e informe de la actividad. 		DA_015	<p>reunión de Padres de Familia.</p> <p>Seguimiento y evaluación e actividades.</p>
4.2	Escuela para padres de familia	<p>a. Con respecto a la escuela para padres:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar los aspectos favorables e inadecuados de los estudiantes durante el desarrollo del proceso de prestación del servicio educativo. - Formular un plan de intervención encaminado al desarrollo de las acciones tendientes al mejoramiento de las pautas de crianza. - Desplegar el plan de intervención. - Evaluación del plan de intervención. 	Psicólogas	<p>NA</p> <p>DA_015</p> <p>NA</p>	<p>Proyecto Escuela para Padres</p> <p>Seguimiento y evaluación e actividades</p> <p>Registro de Asistencia</p>
4.3	Atención a padres de familia	<p>a. Con respecto a la atención a padres de familia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programar el horario de atención a padres de familia, por parte de los docentes. - Los docentes atenderán a los padres de familia en los horarios que están establecidos. - Atender a las familias en las coordinaciones en los horarios programados para tal fin. - Citar a los padres de familia cuando los requerimientos del proceso de formación lo amerite. 	<p>Coordinadores de convivencia y académicos (primaria y bachillerato) Docentes</p>	<p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Horarios de atención</p> <p>Citaciones a padres de Familia</p> <p>Comunicados a Padres de Familia</p> <p>Actas de compromiso,</p>

					condicionamiento de cupo, sanción, cancelación y retiro voluntario
5	Evaluación institucional de periodo	<p>a. Para la evaluación de periodo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización de la información del proceso de talento humano. - Presentar informe general de los resultados del proceso de talento humano al término de cada período. - Entrega de guía trabajo, consistente en el análisis de las fortalezas y debilidades en el proceso de talento humano. - Analizar el estado parcial de los indicadores de gestión del proceso de talento humano. - Socialización de informes. - Conclusiones generales del proceso de talento humano. - Elaboración de informes. 	Rector, Coordinaciones Académicas y de Convivencia, Docentes y Psicólogos	NA NA DA_015	Acta de evaluación institucional de período Evaluación institucional Seguimiento y de actividades
6	Termina.	NA	NA		NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
NA	NA				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador de Calidad y Coordinador Académico		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	
FIRMA			FIRMA		



**CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI**

CÓDIGO	TH_004
VERSIÓN	1
PAGINA	251 / 316

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PERSONAL

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Gestión de Personal
OBJETIVO	Gestionar el capital humano de la Institución, con el propósito de contribuir en su desarrollo personal y garantizar la calidad del servicio educativo.
ALCANCE	Orientaciones para los directivos docentes, docentes, estudiantes y padres de familia acerca del procedimiento de gestión del personal: selección e inducción de personal, verificación de competencia, control de asistencia a personal, capacitación y evaluación de desempeño.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Selección e Inducción de Personal: Actividad que consiste en la selección de aspirante para suplir las necesidades de personal en un cargo dado, superando una serie de etapas con las cuales se pretende garantizar la idoneidad según el perfil de cargo; además, articula la socialización y la promoción de la apropiación de la cultura institucional por medio de la inducción y re -inducción del personal. - Verificación de Competencia: Actividad que consiste en la comprobación de las habilidades, estudio, formación y experiencia del personal nuevo y antiguo, instando el desarrollo de actividades que propendan por el mejoramiento de la calidad del capital humano. - Control de Asistencia de Personal: Verificación de la asistencia del personal y de las novedades en el cumplimiento de las funciones del cargo. - Capacitación: Actividad emanada de la verificación de competencias del personal y de la evaluación de otras instancias que consiste en la actualización y formación del personal en los aspectos relacionados con las labores del cargo. - Evaluación de Desempeño: Actividad anual que consiste en la evaluación de criterios relacionados con las funciones del personal. - Pruebas psicológicas: se llama prueba a una situación estandarizada que sirve de estímulo a un comportamiento; tal comportamiento se evalúa por una comparación estadística con el de otros individuos colocados en la misma situación, lo que permite clasificar al sujeto examinado. (Bonboir,1974:91) - Personal Nuevo: Personal que se vinculan por primera vez a la Institución o que han estado vinculados de forma discontinua. - Personal Antiguo: Personal que trabaja en la institución durante dos o más vigencias escolares de forma continúa.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
-----------	------------------	--------------------	-----------------------	---------------	-------------------------------

1	Inicia.	NA	NA	NA	NA
2	Construcción del proyecto de gestión de personal	<p>a. Para la construcción del proyecto de gestión de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reunión del nivel directivo para la construcción del proyecto de gestión de personal, determinando las actividades propias de este procedimiento y otras requeridas para la vigencia, a saber: selección e inducción de personal, verificación de competencia, capacitación, control de asistencia y evaluación de desempeño. - Análisis de los perfiles de cargo. En caso de que se requiera un cargo nuevo, el comité de calidad analiza la viabilidad y autoriza la construcción del perfil al dueño del proceso de talento humano; verifica el cargo y autoriza el proceso de selección. Se procede de igual manera para las situaciones relacionadas con el cambio de funciones o reasignación de roles. - Diligenciamiento del formato de procedimiento de gestión de personal. - Definición del cronograma de actividades y alimentación de la información en el plan operativo. 	Coordinadores de convivencia	<p>NA</p> <p>NA</p> <p>TH_015</p>	<p>Proyecto de Gestión de personal</p> <p>Manual de perfiles de cargo y funciones. Instructivo de Selección e inducción de personal</p>
3	Retroalimentación y aprobación de los proyectos	<p>a. Para la retroalimentación y aprobación del proyecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión del proyecto. - Registro de recomendaciones y sugerencias, para realizar los ajuste pertinentes. - El rector firma la aprobación en la casilla correspondiente. 	Coordinación de convivencia Rector	<p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Actas de planeamiento</p> <p>Proyecto de gestión de personal</p>
4	Ejecución del proyecto de gestión de personal	<p>a. Para la ejecución del proyecto de gestión de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ejecución de las actividades en los tiempos previstos. - Control y presentación de informes según las necesidades del servicio. 	Coordinador de Convivencia	<p>NA</p> <p>DA_015</p>	<p>Evaluación institucional de periodo.</p> <p>Seguimiento y de actividades.</p>
4.1	Selección e inducción de personal nuevo	<p>a. Para la selección e inducción de personal nuevo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se determina la necesidad de personal para los cargos y se inicia el proceso de selección con la autorización de la rectoría. Antes de la planeación institucional. - Convocatoria abierta de aspirantes para proveer 	Secretaría General, Coordinadores Académicos y de convivencia, Departamento de	<p>TH_015</p>	<p>Instructivo de selección e inducción de personal</p>

		<p>vacancias del personal requerido por la Institución, al inicio de la vigencia o durante el transcurso de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recepción de hojas de vida. - Estudio y verificación de los datos consignados en las hojas de vida. - Correlación entre la información de las hojas de vida y los perfiles de cargo requeridos por la institución. - Diligenciamiento del formato para verificación de datos. - Quienes superen este paso, continúan al siguiente. Caso contrario, se archiva la hoja de vida y termina el proceso. 	psicología.	<p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Convocatoria</p> <p>Listados de aspirantes según vacantes</p> <p>Hojas de vida</p> <p>Test tipo Icfes prueba de conocimientos en educación</p> <p>Pruebas Psicotécnicas</p> <p>Contrato laboral</p>
4.1.1	Aplicación de pruebas de idoneidad.	<p>a. Para la aplicación de pruebas de idoneidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño de prueba de conocimiento de acuerdo al área de desempeño. - Aplicación de la prueba de acuerdo al cronograma establecido. - Aplicación de pruebas psicológicas para determinar los rasgos de personalidad y competencias acordes al perfil del cargo (16PF y Wartegg). - Emisión de resultados. 	Coordinadores Académicos y de Convivencia, Departamento de Psicología	<p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Test tipo Icfes prueba de conocimientos en educación</p> <p>Test psicológico 16PF y Wartegg</p> <p>Informe de resultados de la aplicación de pruebas</p>
4.1.2	Entrevista de selección	<p>a. Para la entrevista de selección:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseño del cuestionario de entrevista. - Desarrollo de la entrevista. - Selección. - Quienes superen este paso, continúan al siguiente. Caso contrario, se archiva la hoja de vida y termina el proceso. 	Rector, Coordinadores Académicos y de Convivencia y Departamento de Psicología.	<p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Cuestionario de entrevista</p> <p>Informe de resultados de entrevista</p>
4.1.3	Contratación	<p>a. Para la contratación del personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de documentación al personal seleccionado para ocupar una vacante. 	Departamento de Psicología, Personal de jurídica.	<p>NA</p>	<p>Contrato laboral</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Remisión de documentos a oficina jurídica. - Elaboración del contrato. 			
4.1.4	Selección del personal antiguo	<p>a. Para la selección de personal antiguo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para el personal antiguo no se realiza ninguna de las actividades anteriores. Inicia directamente con la fase de contratación (4.1.3). Sin embargo, estos funcionarios están obligados a actualizar y presentar su hoja de vida anualmente. - Al finalizar la vigencia anterior, con el insumo de la evaluación de desempeño, se emite un informe por parte del líder del proceso de talento humano dirigido a la Congregación de Padres del Oratorio. - La Congregación de Padres del Oratorio de San Felipe Neri, propietaria del Colegio, emite un comunicado determinando sus decisiones con respecto a la planta de personal que continuará laborando en la entidad. - Se informa al personal antiguo sobre las decisiones de la Congregación. 	Coordinador de Convivencia (bachillerato)	NA NA	Evaluación de desempeño de personal. Comunicado
4.2	Verificación de competencia	<p>a. Para la validación de competencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparación de la experiencia, estudio y formación de las hojas de vida del personal contra los perfiles de cargo. - Tomando como insumo el proceso de selección del personal para los nuevos y la evaluación de desempeño de los antiguos, se determinan las habilidades del personal. - Diligenciamiento del formato de verificación de competencia. - Emisión de informe por parte del líder del proceso de talento humano para iniciar la construcción del plan de capacitación. 	Coordinador de Convivencia (bachillerato)	NA TH_015 NA	Verificación de Competencia. Instructivo de selección e inducción de personal. Plan de capacitación
4.3	Capacitación	<p>a. Para el proceso de capacitación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con el insumo de la verificación de competencia, se determina el plan de capacitación. - Durante el desarrollo de la vigencia, se analizan las necesidades de formación y se alimenta en el plan de capacitación. - Evaluación verbal del aprovechamiento de la capacitación, según necesidades del servicio. 	Coordinadores de Convivencia Coordinadores Académicos Rector	NA NA NA	Plan de capacitación de Informe de actividades de capacitación Asistencia a

		<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación escrita del aprovechamiento de a las capacitaciones, según las necesidades del servicio. - En caso de que el resultado del aprovechamiento sea desfavorable, el comité de calidad determina las acciones de mejora a las que haya lugar. - Si la capacitación es externa, se adjuntan los certificados, diplomas o evidencia similar, en la hoja de vida. - Si la capacitación es interna se relaciona el control de asistencia. 			capacitación y/o entrenamiento
4.4	Control del personal	<p>a. Para el control de personal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro la asistencia del personal. - Registro las novedades del personal: permisos, incapacidad, entre otras. 	Coordinadores de Convivencia	NA	Control de asistencia del personal
4.5	Evaluación de Desempeño	<p>a. Para la evaluación de desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de desempeño profesional y laboral de los funcionarios, valorando los criterios de evaluación basados en las funciones del perfil de cargo. - La evaluación se realiza con el formato respectivo de la siguiente manera: los coordinadores académicos y de convivencia, evalúan a los docentes; los coordinadores de convivencia, al personal de apoyo; el rector, al personal administrativo; los coordinadores de convivencia, al personal de servicios generales; el rector, a los asesores y coordinadores; y el comité de calidad, al rector. - Se emite informes, según las necesidades del servicio. 	Coordinadores de convivencia, académicos, rectores y comité de calidad.	NA	Evaluación de Desempeño del personal.
5	Evaluación institucional de periodo	<p>a. Para la evaluación de periodo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización de la información del proceso de talento humano. - Presentar informe general de los resultados del proceso de talento humano al término de cada período. - Entrega de guía trabajo, consistente en el análisis de las fortalezas y debilidades en el proceso de talento humano. - Analizar el estado parcial de los indicadores de 	Rector, Coordinaciones Académicas y de Convivencia, Docentes y Psicólogas	NA DA_015	Acta de evaluación institucional de período Evaluación de Período Seguimiento y de evaluación

		gestión del proceso de talento humano. - Socialización de informes. - Conclusiones generales del proceso de talento humano. - Elaboración de informes.			actividades
6	Termina.	NA	NA	NA	NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
NA	NA				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador de Calidad y Coordinador Académico		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	
FIRMA			FIRMA		



**CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI**

PROCEDIMIENTO CLIMA ORGANIZACIONAL

CÓDIGO	TH_005
VERSIÓN	1
PAGINA	257 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Clima Organizacional
OBJETIVO	Brindar a la comunidad educativa un ambiente favorable y motivarte para el desarrollo saludable y significativo de la prestación del servicio educativo.
ALCANCE	Orientaciones para los directivos docentes, docentes, estudiantes y padres de familia acerca del procedimiento del Clima Organizacional del Colegio San Felipe Neri en torno a las siguientes actividades: prestación del servicio de psicología, prestación del servicio de enfermería, prestación del servicio de biblioteca, bienestar institucional, plan de prevención y atención de desastres.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Clima: Ambiente o espacio humano que comprende la interrelación de personas a través de su trabajo y los medios que de este se requieren. - Manual de Convivencia: Documento legal interno que regula las disposiciones de la institución a través de los deberes y derechos y otros, que los miembros de la comunidad educativa deben conocer - Servicio de Psicología: Orientación psicológica ofrecida por la institución, con el propósito de promover el bienestar psicosocial de la comunidad educativa. - Enfermería: Servicio de atención primaria en salud. - Plan de Prevención y Atención de Emergencias: Programa, regulado por el ente territorial, cuyo objetivo es preparar a la institución para situaciones de emergencia natural y de otra índole.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia.	NA	NA	NA	NA
2	Construcción del proyecto de gestión de clima	a. Diligenciamiento del formato de proyecto de gestión de estudiantes: - Definir las actividades de gestión de padres de	Coordinadores de Convivencia y Académicos,	NA	Proyecto Gestión de clima organizacional.

	organizacional	<p>familia caracterizadas en éste procedimiento (prestación del servicio de psicología, prestación del servicio de enfermería, prestación del servicio de biblioteca, bienestar institucional, plan de prevención y atención de desastres) y las requeridas para la vigencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realización del cronograma para el desarrollo de las actividades. 	Docentes.		
3	Retroalimentación de los proyectos en planeación institucional.	<p>a. Para la retroalimentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de cada uno de los proyectos planteados - Registro de recomendaciones, sugerencias - Ajuste de los proyectos. - Si los proyectos son aprobados, firma el Rector en la casilla correspondiente. Luego, se carga la información concerniente en el plan operativo. - En caso de no aprobación, regresa al paso anterior. 	Rectoría	NA	Proyecto Gestión de clima organizacional
4	Despliegue de los proyectos	<p>a. Para el despliegue de proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se ejecutan los proyectos según las actividades y fechas estipuladas. - Las actividades estándar de este procedimiento aparecen listadas con los numerales 4.1, 4.2, 4.3 y 4.4; ejecutadas paralelamente. 	Coordinadores de Convivencia	NA	<p>Plan operativo</p> <p>Evaluación de Periodo</p> <p>Cronograma de actividades del proyecto.</p>
4.1	Prestación del servicio de biblioteca	<p>a. Prestación del servicio de biblioteca:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Designar al funcionario responsable de la biblioteca escolar. - Apoyar la construcción del proyecto de servicio de la biblioteca escolar. - Realizar acompañamiento y seguimiento a la prestación del servicio de biblioteca. - Analizar el informe de prestación del servicio y 	Bibliotecaria Coordinadores de Convivencia (Bachillerato y Primaria)	NA TH_017	<p>Proyecto Servicio de biblioteca.</p> <p>Reglamento interno del servicio de biblioteca.</p>

		<p>realiza sugerencias para el mejoramiento continuo.</p> <p>b. Presentación de informes, según las necesidades del servicio.</p>			
4.2	Prestación del servicio de Psicología	<p>a. Prestación del servicio de Psicología:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Designar a los funcionario(as) responsables del departamento de psicología. - Apoyar la construcción del proyecto de servicio de orientación psicológica. - Realizar acompañamiento y seguimiento a la prestación del servicio de orientación psicológica. - Analizar el informe de prestación del servicio y realiza sugerencias para el mejoramiento continuo. <p>b. Presentación de informes, según las necesidades del servicio.</p>	Psicólogas Coordinadores de Convivencia (Bachillerato y Primaria)	NA	Proyecto Servicio de psicología
4.3	Prestación del servicio de enfermería:	<p>a. Prestación del servicio de enfermería:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Designar a los funcionario(as) responsables del servicio de enfermería. - Apoyar la construcción del proyecto de servicio de enfermería. - Realizar acompañamiento y seguimiento a la prestación del servicio de enfermería. - Analizar el informe de prestación del servicio y realiza sugerencias para el mejoramiento continuo. <p>b. Presentación de informes, según las necesidades del servicio.</p>	Enfermería Coordinadores de Convivencia (Bachillerato y Primaria)	NA	Proyecto Servicio de Enfermería
4.4	Bienestar Institucional:	<p>a. Bienestar Institucional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conformación de Comité de Bienestar. - Bienvenida e integración de empleados. 	Coordinadores de Convivencia y Académicas	NA	Proyecto de Bienestar Institucional

		<ul style="list-style-type: none"> - Recolección de datos por fechas de cumpleaños, para la celebración de cumpleaños por periodo. - Celebraciones de navidad y año nuevo. - Paseo y celebración día del maestro. - Despedida de año lectivo. - Aniversario de la Congregación del Oratorio de San Felipe Neri. - Celebración del día del estudiante filipense. - Celebración día de la mujer. - Fiestas institucionales: onomástico de San Felipe Neri. - Despedida de los estudiantes de décimo a los graduandos. - Día de la Familia Filipense. - Fiestas de los graduandos. - Evaluación del desarrollo de las actividades. <p>b. Presentación de informes, según las necesidades del servicio.</p>	(Bachillerato y Primaria) Docentes Psicólogas		
6	Plan de prevención y atención de emergencias	<p>a. Para el plan de atención y prevención de emergencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formulación del plan. - Aprobación del plan. - Socialización del plan. - Despliegue de actividades. - Evaluación del plan. <p>b. Presentación de informes, según las necesidades del servicio.</p>	Coordinador de convivencia (bachillerato)	NA	Proyecto de prevención y atención de emergencias.
7	Evaluación institucional de periodo	<p>a. Para la evaluación de periodo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización de la información del proceso de talento humano. - Presentar informe general de los resultados del proceso de talento humano al término de 	Rector, Coordinaciones Académicas y de Convivencia, Docentes y	NA	Acta de evaluación institucional de periodo

		cada período. - Entrega de guía trabajo, consistente en el análisis de las fortalezas y debilidades en el proceso de talento humano. - Analizar el estado parcial de los indicadores de gestión del proceso de talento humano. - Socialización de informes. - Conclusiones generales del proceso de talento humano. - Elaboración de informes.	Psicólogas	DA_015	Evaluación de Periodo Seguimiento y de evaluación actividades
8	Termina.	NA	NA	NA	NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
NA	NA				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	
FIRMA			FIRMA		



**CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI**

PROCEDIMIENTO PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD

CÓDIGO

TH_006

VERSIÓN

1

PAGINA

262 / 316

IDENTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	Proyección a la Comunidad
OBJETIVO	Promover la vinculación del Colegio San Felipe Neri, en la comunidad circundante, instando la participación y trabajo en función del desarrollo social.
ALCANCE	Orientaciones para los coordinadores de convivencia primaria y bachillerato, coordinadores académicos de primaria y bachillerato, docentes, psicólogas y padres de familia acerca de las actividades de: servicio social obligatorio, participación en actividades externas y grupo Scout N° 8 –San Felipe Neri-.
DEFINICIONES	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio Social: Acciones reguladas por el ente territorial, cuyo propósito es promover la vinculación de los estudiantes a la comunidad externa. - Participación en Actividades Externas: Vinculación de la institución en las actividades de la comunidad circundante, tales como campeonatos deportivos, jornadas culturales, entre otras. - Grupo Scout: Organización juvenil institucional, integrada en la asociación de Scout de Colombia; su propósito es promover el desarrollo social de sus miembros.

CARACTERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE(S)	CÓDIGO	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Inicia.	NA	NA	NA	NA
2	Construcción del proyecto de proyección a la comunidad	a. Diligenciamiento del formato de proyecto de gestión de estudiantes: <ul style="list-style-type: none"> - Definir las actividades de gestión de padres de familia caracterizadas en éste procedimiento (servicio social, participación en actividades externas y grupo Scout) y las requeridas para la vigencia. - Realización del cronograma para el desarrollo de las actividades. 	Coordinadores de Convivencia y Académicos, Docentes.	NA	Proyecto Proyección a la comunidad.

3	Retroalimentación de los proyectos en planeación institucional.	<p>a. Para la retroalimentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de cada uno de los proyectos planteados - Registro de recomendaciones, sugerencias - Ajuste de los proyectos. - Si los proyectos son aprobados, firma el Rector en la casilla correspondiente. Luego, se carga la información concerniente en el plan operativo. - En caso de no aprobación, regresa al paso anterior. 	Rectoría	NA	Proyecto Proyección a la comunidad.
4	Despliegue de los proyectos	<p>a. Para el despliegue de proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se ejecutan los proyectos según las actividades y fechas estipuladas. - Las actividades estándar de este procedimiento aparecen listadas con los numerales 4.1, 4.2 y 4.3; ejecutadas paralelamente. 	Coordinadores de Convivencia	NA	<p>Plan operativo</p> <p>Evaluación de Periodo</p> <p>Cronograma de actividades del proyecto.</p>
4.1	Servicio Social Obligatorio	<p>a. Para el desarrollo del proyecto de servicio social obligatorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribución de estudiantes de educación media para el desarrollo del proyecto. - Sensibilización del grupo de trabajo para las actividades a realizar. - Construcción del proyecto de servicio social obligatorio. - Aprobación del proyecto ante la institución y al ente territorial. - Establecimiento del acuerdo con la entidad beneficiaria para el desarrollo del proyecto. - Ejecución del proyecto. - Solicitud y presentación de las constancias de las entidades beneficiarias. - Presentación del informe a la secretaria de 	Docente	<p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p> <p>NA</p>	<p>Proyecto Servicio Social Obligatorio.</p> <p>Certificaciones de la secretaria de estudiantes</p> <p>Control de asistencia de estudiantes de servicio social</p> <p>Listado de asistencia</p>

		<p>educación para solicitar la certificación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación de informe de ejecución. <p>b. Presentación de informes, según las necesidades del servicio.</p>			
4.2	Participación en actividades externas	<p>a. Respecto a la participación en actividades externas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La institución analiza las actividades de participación externa de las cuales recibe invitación y determina aquellas en las que se vinculará. - Dentro de la gestión del proyecto de pastoral, se realizan actividades de participación externa, según las necesidades del servicio. - Se reportan las actividades de participación. <p>b. Presentación de informes, según las necesidades del servicio.</p>	Coordinación de Convivencia Académica (Primaria y Bachillerato) Rectores	NA DA_015	Reporte de actividades de participación externa. Seguimiento y de evaluación actividades.
4.3	Grupo Scout	<p>a. Para la participación del grupo Scout:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Invitación y conformación del grupo Scout. - Inscripción del grupo Scout ante la organización nacional y regional. - Desarrollo de las actividades programadas para la vigencia. - Evaluación de las actividades. <p>b. Presentación de informes, según las necesidades del servicio.</p>	Coordinador de convivencia (bachillerato) Docentes	NA	NA
5	Evaluación institucional de periodo	<p>a. Para la evaluación de periodo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organización de la información del proceso de talento humano. - Presentar informe general de los resultados del proceso de talento humano al término de cada período. - Entrega de guía trabajo, consistente en el 	Rector, Coordinaciones Académicas y de Convivencia, Docentes y Psicólogos	NA	Acta de evaluación institucional de período Evaluación de Período

		análisis de las fortalezas y debilidades en el proceso de talento humano. - Analizar el estado parcial de los indicadores de gestión del proceso de talento humano. - Socialización de informes. - Conclusiones generales del proceso de talento humano. - Elaboración de informes.		DA_015	Seguimiento y de evaluación actividades
6	Termina.	NA	NA	NA	NA
OBSERVACIONES					
Nº	DESCRIPCIÓN				
NA	NA				
APROBACIÓN					
REVISÓ			APROBÓ		
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)		CARGO	Rector	
NOMBRE	Jorge Edmundo Martínez Rueda		NOMBRE	Tomás Evelio Viteri C. O.	
FIRMA			FIRMA		

11.2.13 Instructivos proceso talento humano

	CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI COLEGIO SAN FELIPE NERI	CÓDIGO	TH_014
		VERSIÓN	1
	FORMATO DE INSTRUCTIVO		PAGINA

NOMBRE DEL PROYECTO ACTIVIDAD	Selección e inducción de Estudiantes
OBJETIVO	Establecer la metodología para la selección, admisión e inducción de estudiantes del Colegio San Felipe Neri
PROCESO RELACIONADO	Talento Humano
DESCRIPCIÓN	
<p>El proceso de selección consta de pasos específicos que se siguen para decidir la admisión de estudiantes nuevos a la institución. Las fases son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Entrega a psicología del recibo de pago por concepto de inscripción en Tesorería. 2. Elaboración de listado de inscritos. 3. Elaboración del cronograma de presentación de las pruebas académicas. 4. Presentación de la prueba académica de conocimientos básicos requeridos para el ingreso al grado que aspira cursar el estudiante. 5. Para el caso de la sección primaria se entrega a los padres de familia una encuesta que busca valorar en términos generales el ambiente familiar del estudiante, pautas de crianza, entre otros. Al mismo tiempo el o la docente encargado(a) de evaluar el nivel académico, diligencia algunas observaciones que señalen algunas actividades de refuerzo. 6. En la sección de bachillerato el estudiante y el padre de familia o acudiente diligencian el formato de ingreso a atención psicológica y realizan una entrevista en donde se evalúan: aspectos familiares, sociales y académicos del estudiante (de acuerdo a los documentos que se solicitan). 7. Se hace entrega a cada estudiante la prueba psicotécnica (test proyectivo de Machover), con su respectivo instructivo. 8. Se convoca al comité de admisiones integrado por: el coordinador académico, el coordinador de convivencia y el departamento de psicología para revisar, analizar y considerar los referencias académicas y formativas del estudiante, la prueba psicológica y los resultados de la prueba académica con el fin de determinar el ingreso o no del estudiante a la Institución. 9. En el caso de los estudiantes admitidos se lleva a cabo el proceso de diligenciamiento de matrícula, la que incluye: reserva de cupo, registro civil, certificado de estudios de año (s) cursado (s), carné de vacunas, el carné de afiliación a EPS, recibo de cancelación del derecho de matrícula, diligenciamiento del contrato de prestación del servicio; pagaré, y el paz y salvo económico de la institución de procedencia. 	

10. Cumplida la fase de matricula, se programa la inducción para estudiantes nuevos la cual se realiza con la presentación de: los principios institucionales, misión, visión, objetivos, reconocimiento de las instalaciones y servicios de la institución. Dicho proceso se refuerza con actividades de integración entre los mismos estudiantes en compañía de los docentes. Para los estudiantes antiguos se hace re-inducción del portafolio de servicios, manual de convivencia y los ajustes al P.E.I. a cargo de los Orientadores (as) de grupo, finalmente se realiza una evaluación de cada una de las actividades planteadas, por medio de un formato.

APROBACIÓN			
REVISÓ		APROBÓ	
CARGO	Coordinador Académico (Bto.)	CARGO	Rector
NOMBRE	Jorge E. Martínez Rueda	NOMBRE	Tomás Evelio Viteri G., C.O.
FIRMA		FIRMA	



CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI

FORMATO DE INSTRUCTIVO

CÓDIGO TH_015

VERSIÓN 1

PAGINA 1 / 1

NOMBRE DEL PROYECTO O ACTIVIDAD	Selección e inducción de Personal
OBJETIVO	Establecer la metodología para la selección, contratación e inducción del personal del Colegio San Felipe Neri.
PROCESO RELACIONADO	Talento Humano

DESCRIPCIÓN

El proceso de selección e inducción de personal consta de pasos específicos que se siguen para decidir cuál solicitante reúne los requisitos del o las vacantes. Las fases de este proceso son:

7. Divulgar el proceso al equipo responsable, en cuanto a funciones que se deleguen con el fin de organizar las acciones a ejecutarse.
8. Especificar la documentación que describa los requisitos y parámetros de la convocatoria al personal interno de la institución con el fin de optimizar la comunicación y/o la información.
Los requisitos serán divulgados a los aspirantes teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

Documentación:

- Hoja de vida
- Constancias laborales
- Referencias labores y personales (especificando números telefónicos)

3. Desarrollo de un PRUEBA ACADÉMICA dividida en dos momentos: Prueba de conocimientos y Ensayo en el cual se pretende que el aspirante desarrolle una propuesta pedagógica del área según el contexto que lo determine (sección primaria y /o bachillerato).

4. PRUEBAS PSICOLOGICAS, entre ellas se encuentra: A). 16 PF la cual pretende evaluar aspectos de personalidad y competencias profesionales; la prueba requiere de un tiempo máximo de 60 minutos, consta de una hoja de respuestas y un cuadernillo de 187 ítems. B). WARTEGG, prueba proyectiva que tiene en cuenta aspectos clínicos y laborales. Requiere de un tiempo máximo de 20 minutos.

5. VERIFICACION DE DATOS, este proceso se realiza a través de un formato que contiene datos que permite corroborar la información laboral presentada en la hoja de vida , a través de llamadas telefónicas.

6. Una vez se evalúan las pruebas académicas y psicológicas, el equipo responsable convoca a tres aspirantes preseleccionados para la fase de ENTREVISTA. Es importante aclarar que las coordinaciones

Académicas se encargan de evaluar los resultados de las pruebas académicas y dar una valoración a los ensayos. El departamento de psicología evalúa los resultados de las pruebas psicotécnicas y finalmente da el concepto respectivo.

6. DESARROLLO DE LA ENTREVISTA, está a cargo de la Rectoría, un representante de las coordinaciones académicas, de convivencia y psicología. En este proceso se evalúan aspectos familiares, sociales, laborales y profesionales; además se analiza la información recogida en las pruebas para corroborarla con el aspirante. Una vez realizado este proceso con los tres aspirantes, el rector y los representantes de las coordinaciones realizan una valoración final de cada uno de ellos y definen al candidato que se acerca al perfil y cumple con los criterios para ocupar el cargo vacante.
7. Se comunica al candidato por vía telefónica que ha sido seleccionado para el cargo y se le informa el día, lugar y hora para presentarse en el proceso de inducción.
8. Una vez se determine que el aspirante ha cumplido con todas las fases del proceso se solicitarán los documentos para oficializar el respectivo contrato y afiliación a salud y pensiones a cargo de la oficina jurídica.

Para el proceso de Inducción a Personal

1. Para el personal contratado en la Institución se facilita la información respecto a los siguientes aspectos:
 - A. Reconocimiento de las instalaciones, dependencias, servicios y personal de la Institución a cargo del coordinador de convivencia de la sección correspondiente (primaria y bachillerato).
 - B. Presentación de el portafolio de servicios, el Direccionamiento Estratégico, Proyecto Educativo Institucional, Manual de funciones de acuerdo al área a desempeñar a cargo de coordinador académico de la sección correspondiente (primaria y bachillerato)
 - C. Conocimiento de la Filosofía y Espiritualidad Filipense, a cargo del área pastoral de la Institución.

APROBACIÓN			
REVISÓ		APROBÓ	
CARGO	Coordinador Académico (Bachillerato)	CARGO	Rector
NOMBRE	Jorge E. Martínez Rueda	NOMBRE	P. Tomas Evelio Viteri
FIRMA		FIRMA	



CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI
COLEGIO SAN FELIPE NERI

CÓDIGO

TH_019

VERSIÓN

1

FORMATO DE INSTRUCTIVO

PAGINA

1 / 1

NOMBRE
PROYECTO
ACTIVIDAD

DEL
O

Aplicación de pruebas psicotécnicas

OBJETIVO

Dar a conocer o socializar el protocolo del los instrumentos de evaluación psicotécnica (16 Pf, Wartegg, Machover, test de la familia)

PROCESO
RELACIONADO

Talento Humano

DESCRIPCIÓN

Para la aplicación de las pruebas psicotécnicas del **16 PF** se deben tener en cuenta las siguientes acciones:

1. Diseñado como una prueba de papel y lápiz, consta de 187 afirmaciones en los cuales la persona debe responder Sí, No o A Veces, y a través de las cuales se va perfilando una organización coherente y estable de indicadores del modo en que el sujeto enfrenta su mundo. Posee dos formas de aplicación equivalentes: A y B, y es aplicable tanto a adolescentes como adultos (aunque, también existen unas formas menores C y D, de menor número de ítems y de exigencia), y posee una pauta de corrección en base a plantillas, los que se traducen rápidamente a puntajes.

Estos factores son: *Afectividad (Ciclotimia-Esquizotimia), Inteligencia, Fuerza del Yo, Dominancia, Impulsividad, Atrevimiento, Sensibilidad Emocional, Suspiciacia, Imaginación autística, Astucia, Tendencia a la culpabilidad, Rebeldía, Autosuficiencia, Autocontrol, Ansiedad Flotante.* Estos factores de primer orden combinados entre sí, dan lugar a los factores de segundo orden, en donde lo más importante son: *Introversión-Extroversión, Ansiedad, Dureza e Independencia.*

1.3 La interpretación de los resultados se hace en base a un perfil de la persona, lo cual permite tener una rápida visión del sujeto y también favorece el poder hacer comparaciones entre sujetos.

2. Para la aplicación de las pruebas psicotécnicas del **WARTEGG** se deben tener en cuenta las siguientes acciones:

2.1 La prueba permite hacer un acercamiento a una forma de evaluar la personalidad de el ser humano, por lo que adquiere gran relevancia al momento de hacer un acercamiento a un diagnostico clínico.

2.1 Se analiza el campo (total 8 campos, uno por cada recuadro) a partir de un punto básico que es el arquetipo, el cual se relaciona con la forma que da el sujeto al dibujo.

2.2 El análisis se hace también en base a la secuencia y la selectividad de los campos. En la primera, se hace énfasis en el orden en el cual el examinado realiza los dibujos, estas pueden ser rígidas, rígida invertida, rígida invertida incompleta, rígida atípica, ordenado, desordenado, caótica.

2.3 Respecto a la selectividad de los campos, donde se hace énfasis en la importancia que se da a un campo específico poniéndolo en un orden específico. Ésta parte se divide en normal, preferido y aplazado donde el valor significativo se encuentra en la preferencia o no de cada campo.

2.4 Hay un tiempo promedio de 25 minutos aunque depende del sujeto.

Para la aplicación de las pruebas psicotécnicas **MACHOVER** se deben tener en cuenta las siguientes acciones:

3. El dibujo de la **figura humana** vehiculiza a través de su dibujo aspectos de la personalidad ligados al **auto concepto, a la imagen corporal** que es la idea y el sentimiento que cada persona tiene respecto a su propio cuerpo

3.1 Nos permite ver cómo se siente esta persona respecto a su medio ambiente su habilidad para adaptarse al ambiente, el buen criterio con que lo evalúa y la objetividad y forma en que se relaciona con los demás.

3.2 Las partes que componen el test más importantes son: **La cabeza**: nos permite ver como la persona evalúa la realidad, el equilibrio entre la fantasía y el pensar. **El cuello** de la capacidad que tiene el sujeto para controlar sus impulsos, básicamente. **La vestimenta** debería ser acorde a la edad, cultura e idiosincrasia del sujeto

3.3 El tamaño normal para un dibujo es de aproximadamente media página, esta técnica se toma en hoja tamaño carta, con lápiz negro h2b. Cuando los dibujos son muy grandes revelan una fuerte personalidad que necesita expandir y ejercer cierto dominio o tener cierto reconocimiento del ambiente.

Para la aplicación de las pruebas psicotécnicas **TEST DE LA FAMILIA** se deben tener en cuenta las siguientes acciones:

4. es un test proyectivo que evalúa fundamentalmente el estado emocional de un niño, con respecto a su adaptación al medio familiar.

4.1 El test es aplicable niños desde la edad preescolar y, si bien, su correcta interpretación exige experiencia y formación psicoanalítica, existen parámetros orientadores de su interpretación que el resto de los profesionales de la salud pueden utilizar en las evaluaciones de sus pacientes

4.2 Como pauta general, y con el objetivo de facilitar la proyección de los sentimientos subjetivos de los niños, Conorman, sugiere NO utilizar la indicación "*dibuja TU familia*" y cambiarla por la consigna "*dibuja UNA familia*". Esta indicación da una mayor libertad al niño y por tanto permite una mejor expresión de sus tendencias más inconscientes.

4.3 La técnica de aplicación del test consta de tres pasos:

Paso 1:

Ubicar una mesa a la altura del niño

Disponer de un lápiz grafito blando, con buena punta, o lápices de colores.

Paso 2:

Estar atentos junto al niño.

Explicitar que NO es una tarea con nota, de modo de disminuir su stress.

Poner especial atención a los períodos de inactividad entre el dibujo de un personaje y otro.

Consignar la ubicación de la página en la cual se inició el dibujo, y el orden el que se dibujó a los personajes.

Paso 3:

1. Identificación general:

"¿Dónde están?"

"¿Qué están haciendo ahí?"

"Nómbrame todas las personas que están, desde la primera que dibujaste"

2. Preferencias afectivas:

"¿Cuál es el más bueno de todos en esta familia?"

"¿Cuál es el menos bueno de todos?"

"¿Cuál es el más feliz?"

"¿Cuál es el menos feliz?"

"¿Y tú, en esta familia, a quién prefieres?"

3. Dictar nuevas preguntas, según las situaciones puntuales de la entrevista.

4.4 INTERPRETACIÓN DE LA PRUEBA

La interpretación del test de dibujo de familia se realiza en cuatro planos:

- plano gráfico
- plano de las estructuras formales
- plano del contenido
- interpretación psicoanalítica

APROBACIÓN

REVISÓ		APROBÓ	
CARGO		CARGO	
NOMBRE		NOMBRE	
FIRMA		FIRMA	

11.3 EJECUCIÓN

Las herramientas que requiere un Sistema de Gestión de Calidad son: el Manual de Calidad, Listado Maestro de Documentos y el Manual de Funciones y Perfiles de Cargo; todas estas herramientas se encuentran ya desarrolladas, por lo tanto el proceso de implementación ya se encuentra en ejecución.

Para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad en el CSFN fue necesario comunicar a todo el personal las herramientas mencionadas anteriormente, esta comunicación se hizo con capacitaciones y reuniones que permitieran comprender la dinámica de estas herramientas.

El personal una vez comunicado y capacitado debe empezar a desarrollar los procedimientos y las acciones planteadas en su trabajo diario. Las reuniones y capacitaciones resaltaron su importancia con el personal que se resiste al cambio y siente temor a la hora de ser evaluado.

La adecuación a las nuevas prácticas, es un proceso donde los empleados necesitan asesoría y apoyo, el cual fue brindado por el equipo de calidad. En cualquier caso el sistema debe ser flexible ante los clientes internos y/o externos.

De igual manera es indicado y oportuno comunicar las expectativas frente al sistema y la forma como se lleva a cabo; en este punto se deja claro cuál es la actividad que realizan los auditores internos para que exista claridad en todo el proceso.

11.4. AUDITORÍAS

Para verificar la implementación y la eficiencia de la misma, es necesario establecer la conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001/2000 y verificar que las actividades y resultados relacionados con la calidad son conformes con las disposiciones planificadas. El CSFN realizó su auditoría Interna. (ver plan de auditoría Interna). Con el fin de verificar que la documentación refleje la forma real como se efectúan los procedimientos y evaluar cada uno de los procesos que se está manejando en la Institución. Los resultados de la auditoría interna son de gran importancia para tomar las correspondientes acciones; las cuales apunta al mejoramiento de la calidad.

Una vez tomadas las acciones necesarias, se efectúa o se pide al ente certificador la auditoría externa, y una vez más capacitando y trabajando todo el personal en conjunto generando seguridad y confianza al momento de manifestar a los auditores externos las actividades que realizan, de igual manera, es necesario un acompañamiento por parte del equipo de calidad de la institución.

11.4.1 Auditoría externa Después de tomar las acciones necesarias para que el sistema funcione en perfectas condiciones. Se organiza toda la documentación y esta es enviada al organismo certificador para que la analice y de respuesta a la fecha de auditoría de certificación.

Una vez realizada la auditoria de certificación pueden generar las siguientes recomendaciones.

Certificación: Verificación de que el sistema funciona correctamente de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001/2000.

Certificación sujeta a corrección de No Conformidades: Fueron encontradas No Conformidades menores y su corrección y posterior verificación pueden ser realizadas inmediatamente.

Certificación sujeta a verificación de No Conformidades: Fueron encontradas No Conformidades menores que fueron encontradas y no pueden ser corregidas mientras los auditores estén en la empresa. El organismo certificador vendrá a verificar las correcciones o a validarlas por medio de una inspección de la documentación revisada.

11.5 MEJORA CONTINUA

El Sistema de Gestión de Calidad emplea ciclos de retroalimentación para mejorar la forma como se llevan a cabo las actividades, lo cual deben conducir a una mejora en la calidad del servicio.

Por eso después de la certificación es necesario auditorias de seguimiento donde se evalúa cada uno de los procedimientos y se toma las acciones necesarias que cada día nos permitan mejorar continuamente y por ende prestar un mejor servicio.

De igual manera es necesario construir un plan operativo donde contemple el objetivo de calidad y los indicadores de gestión para cada periodo. A continuación se presenta el plan de mejora para cada proceso con el fin de poder medirlo y controlarlo y de esta manera tomar acciones de Mejora que nos permitan prestar un servicio con calidad.

11.6 PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO																			
PROCESO		DIRECTIVO ADMINISTRATIVO												VIGENCIA		2007-2008			
N ^o	ACTIVIDAD	FL	INDICADOR	ALGORITMO	UM	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						I PERIODO			II PERIODO			III PERIODO			IV PERIODO				
						E	P	R1	E	P	R2	E	P	R3	E	P	R4	M	R
1	Determinar los requisitos y listados y fuente de consulta	30/07/2007	Matriz de requisitos actualizado	No. de documentos resignificados sobre esperados	No. documentos	1	1	100	0			0			0		1	100	
2	Planeación institucional	30/07/2007	desarrollo de la agenda de planeación	No. de días de planeación ejecutados /planeados	%	9	9	100	0			0			0		9	100	
3	Planeación institucional directivo-administrativ	30/07/2007	Cumplimiento de las actividades de planeamiento correspondientes al proceso	Nº de actividades ejecutadas/planeadas	%	8	8	100	0			0			0		8	100	
4	Construcción del proyecto del gobierno escolar	30/07/2007	Documentos construidos y aprobados	Nº documentos construidos y aprobados/esperados	Documentos	1	1	100	0			0			0		1	100	
5	Aprobación con la alta dirección	30/07/2007	Reunión de alta dirección	Nº de actas de aprobación de la planeación de la Institución/esperados	Documentos	1	1	100	0			0			0		1	100	

6	Plan operativo	30/07/2007	Documento construido	Nº documentos construidos y aprobados/esperados	Documentos	1	1	100	0	0	0	0	1	100		
7	Sesiones del gobierno escolar	30/06/2008	Seguimiento a las sesiones del gobierno escolar durante el año escolar	Nº de sesiones realizadas/esperadas, ponderadas al 23%	%	5	5	100	5	0	5	0	5	0	20	25
8	Inscripciones admisiones y matriculas	30/06/2008	Porcentaje de estudiantes matriculadas durante la vigencia escolar	Nº estudiantes matriculadas/Nº de estudiantes que terminan la vigencia anterior*100	%	##	##	101	##	#	##	#	##	##	10	1
9	Archivo	30/03/2008	Control de archivo central	Número de revisiones documentadas/programadas	Nº de actividades	1	1	100	0	1	0	0	2	50		
		30/06/2008	Control de archivo de gestión	Número de revisiones documentadas/programadas	Nº de actividades	1	1	100	0	1	0	0	2	50		
		30/01/2008	Control del archivo histórico	Número de revisiones documentadas/programadas	Nº de actividades		0		0	0	1	0	0	1	0	

10		15/09/2007	Mantenimiento correctivo anual de equipos de sistemas y redes	Número de equipos con mantenimiento correctivo y redes/número de equipos	Nº de equipos	120	120	100	0	0	0	120	100		
11	Mantenimiento	30/06/2008	Numero de informes de mantenimiento preventivo, solicitado y ejecutado, de equipos de sistemas y redes	Número de informes presentado/presupuestado	Nº de documentos	1	0	1	0	0	1	0	3	0	
12		30/06/2008	Informes de verificación de licencias de software de los equipos de sistemas	Número de informes presentado/presupuestado	Nº de documentos	0		0	1	0	1	0	2	0	
13		30/06/2008	Revisión y control del plan de mantenimiento	Numero de informes construidos/programados	Nº de documentos	2	0	2	0	2	0	2	0	8	0
14	Revisión por la dirección	30/06/2008	Documentos	Documentos construidos/esperados	Nº Documentos	0		0	0	0	1	0	1	0	

15	Auditoría interna	30/04/2008	Numero de informes de auditoria	Auditorias ejecutadas/programadas	Auditorias	1	1	100	1	0	0	0	0	2	50	
16	Control del servicio no conforme	30/06/2008	Número de reuniones	Reuniones programados/ejecutadas	%	1	1	100	1	0	1	0	1	0	4	25
17	Acciones correctivas, preventivas o de mejora	30/06/2008	Numero de controles	Revisiones realizadas/programadas	%	1	1	100	1	0	1	0	1	0	4	25
18	Compras	30/06/2008	Numero de informes	Informes programados/ejecutadas			0		0		1	0	1	0	2	0
19	Evaluación de proveedores	30/04/2008	Numero de controles de proveedores	Numero de controles ejecutados/programados			0		1	0	0		1	0	2	0
20	Evaluación de periodo	30/06/2008	Numero de actividades	Actividades ejecutadas/programadas			1	0	1	0	1	0	1	0	4	0
21	Evaluación institucional	30/06/2008	Numero de actividades	Actividades ejecutadas/programadas			0		0		0		1	0	1	0
22	Plan de mejoramiento institucional	30/06/2008	Numero de actividades	Actividades ejecutadas/programadas			0		0		0		1	0	1	0
						TOTAL 1	82	TOTAL 2	##	TOTAL 3	##	TOTAL 4	##			

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO																			
PROCESO		FORMACIÓN										VIGENCIA		2007-2008					
Nº	ACTIVIDAD	FL	INDICADOR	ALGORITMO	UM	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						I PERIODO			II PERIODO			III PERIODO			IV PERIODO				
						E	P	R1	E	P	R2	E	P	R3	E	P	R4	M	R
1	Planeación Institucional proceso de formación	30/08/2007	Cumplimiento de la agenda de planeación (actividades del proceso de formación)	Actividades ejecutadas/actividades programadas	%	15	15	100	0			0			0		15	100	
			Aprobación del taller de evaluación de la planeación.	Nº de personas aprobadas/el Nº total del personal	%	92	92	100	0			0			0			92	100
2	Construcción de los proyectos pedagógicos complementarios	30/09/2007	Documentos construidos	Documentos construidos/documentos programados	Nº de documentos	9	9	100	0			0			0		9	100	
3	Revisión verificación y aprobación del proceso de formación	30/06/2008	Documentos construidos		Nº de documentos	1	1	100	0			0			0		1	100	

4	Elaboración de la asignación académica	30/09/2007	Documentos elaborados	Nº documentos construidos/esperados	Documentos	1	1	100	0	0	0	0	1	100		
5	Construcción de horario de clases	30/09/2007	Documentos elaborados	Nº documentos construidos/esperados	Documentos	1	1	100	0	0	0	0	1	100		
6	Construcción del proyecto de aula para preescolar y primaria		Proyectos construidos	No. de proyectos construidos/No. de proyectos desarrollados	%	25	25	100	0	25	0	0	50	50		
7	Construcción aprobación y despliegue de medios didácticos	30/04/2008	Medios didácticos construidos	No. de medios construidos/No. de medios desplegados	%	320	250	128	250	0	250	0	250	## #	32	
8	Despliegue de los proyectos pedagógicos complementarios	30/06/2008	Proyectos pedagógicos complementarios	No. de proyectos pedagógicos complementarios/Actividades programadas en cada uno	%	23	23	100	34	0	23	0	24	0	104	22
9	Validación del desarrollo del plan de estudios y proyectos pedagógicos complementarios con el consejo estudiantil y personero de	30/06/2008	Tabulación de encuesta - listado de aspectos positivos y negativos en el prestación del servicio.	Numero de reuniones ejecutadas/programadas	%	1	1	100	1	0	1	0	1	0	4	25

	los estudiantes																
10	Adelantar evaluaciones periódicas	30/06/2008	DA_015 y DA_35 diligenciados	Numero de evaluaciones programadas para los niveles /programadas	%	88	88	100	88	0	88	0	88	0	35	2	25
11	Participaciones en evaluaciones estatales	31/05/2008	Inscripción de estudiantes de grado 11 a pruebas de estado	No. de estudiantes inscritos/No. de estudiantes por encima de la media nacional	%		0		0		1	0	0		1		0
12	Información académica en el sistema OZ-RED	30/06/2008	OZ-RED cargado con la información académica	Numero de informes alimentados al sistema/ programación	%	1	1	100	1	0	1	0	2	0	5		20
13	Presentación de informes académicos y formativos	10/07/2008	Informes valorativos	Numero de reuniones de entrega de informes/programadas	%	1	1	100	1	0	1	0	1	0	4		25

14	Determinar satisfacción y cobertura en proyectos pedagógicos complementarios	30/06/2008	Encuestas de satisfacción y cobertura	Numero de evaluaciones realizadas/informes	%	0	0	0	0	0	9	0	9	0	
15	Análisis de la ejecución del proceso de formación con el consejo académico	30/06/2008	Actas del consejo académico	No. de reuniones programadas/No. de reuniones cumplidas.	%	4	4	100	4	0	4	0	4	16	25
16	Satisfacción de las familias sobre el proceso de formación	30/04/2008	Encuesta de satisfacción en la prestación del servicio educativo.	Porcentaje de satisfacción obtenido/esperado	%	94	90	104	90	0	90	0	90	360	26
17	Análisis del estado de promoción con las comisiones	30/06/2008	Actas de las comisiones de evaluación y promoción	Numero de reuniones ejecutadas/programadas	%	1	1	100	1	0	1	0	1	4	25
18	Realizar actividades de refuerzo, superación y recuperación.	30/06/2008	Numero de planes de refuerzo y superación de logros	Sesiones ejecutadas/programadas	%	1	1	100	1	0	1	0	1	4	25
19	Retroalimentación del despliegue del plan de estudios con el consejo académico	30/06/2008	Reuniones	Numero de reuniones ejecutadas/programadas	%	1	1	100	1	0	1	0	1	4	25

20	Evaluación institucional de periodo	30/04/2008	Informes de Evaluación	Nº de actividades planeadas/ Nº de actividades ejecutadas	Reuniones	1	1	100	1	0	1	0	0	3	33	
21	Evaluación institucional proceso de formación	30/06/2008	Informes de Evaluación	Nº de documentos contruidos/esperados	Documentos		0		0		0		1	0	1	0
22	Plan de mejoramiento: proceso de formación	30/06/2008	Listado de dificultades	Nº de documentos contruidos/esperados	Documentos		0		0		0		1	0	1	0
						TOTAL 1		102	TOTAL 2	0	TOTAL 3	0	TOTAL 4	0		

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO																			
PROCESO		TALENTO HUMANO												VIGENCIA		2007-2008			
Nº	ACTIVIDAD	FL	INDICADOR	ALGORITMO	UM	PROGRAMACIÓN												TOTAL	
						I PERIODO			II PERIODO			III PERIODO			IV PERIODO				
						E	P	R1	E	P	R2	E	P	R3	E	P	R4	M	R
1	Planeación institucional Proceso de Talento Humano	30/08/2007	Cumplimiento de la agenda de planeación	Actividades programadas/Actividades ejecutadas	N. de documentos	5	5	100	0			0			0		5	100	
2	Construcción del proyecto de gestión de estudiantes	30/08/2007	Documento re significado	Documento revisado/documento programados	N. de documentos	1	1	100	0			0			0		1	100	
3	Construcción del proyecto de gestión de personal	30/08/2007	Documento re significado	Documento revisado/documento programados	N. de documentos	1	1	100	0			0			0		1	100	
4	Construcción del proyecto de gestión de familias	30/08/2007	Documento re significado	Documento revisado/documento programados	N. de documentos	1	1	100	0			0			0		1	100	

5	Construcción del proyecto de gestión del clima organizacional	31/08/2007	Documento re significado	Documento revisado/documento programados	N. de documentos	1	1	100	0	0	0	0	1	100		
6	Construcción del proyecto de proyección a la comunidad	01/09/2007	Documento re significado	Documento revisado/documento programados	N. de documentos	1	1	100	0	0	0	0	1	100		
7	Aprobación del consejo directivo	04/09/2007	Documento re significado	Documento programado/documento aprobado	N. de documentos	7	7	100	0	0	0	0	7	100		
8	Selección e inducción de estudiantes	30/06/2007	Número de Informes del procedimiento de selección	Documento entregado/Documento esperado	N. de documentos	1	1	100	0	0	0	0	1	100		
9	Orientación escolar	30/06/2007	DA_015 de seguimiento y evaluación de actividades	No. de actividades programadas/No. de actividades cumplidas	Numero de sesiones	4	4	100	4	0	4	0	4	0	16	25
10	Consejo de aula	30/06/2007	Numero de sesiones	Sesiones ejecutadas/programadas	Sesiones	1	1	100	1	0	1	0	1	0	4	25

11	Orientación vocacional y profesional	30/06/2007	Proyecto construido	No. de actividades programadas/No. de actividades cumplidas	Sesiones	6	6	100	2	0	1	0	0	9	67	
12	Selección e inducción de personal	30/07/2007	Examen laboral al personal	Informe de examen laboral/actividad desarrolladas.	Informe		1	0		0		0	1	0	2	0
		30/07/2007	Documentos	Nº documentos presentados/ejecutados	Documentos	1	1	100	0		0		0		1	100
13	Capacitación del personal	30/06/2008	Desarrollo del plan de capacitación	Capacitaciones ejecutadas/programadas	Sesiones		0	0		0		0		0	0	## #
14	Salud ocupacional	30/06/2008	Desarrollo del plan de prevención	Capacitaciones ejecutadas/programadas	Sesiones	4	4	100	2	0	2	0	2	0	10	40
15	Socialización del manual de convivencia	30/07/2007	Talleres de socialización	Numero de sesiones ejecutadas/programadas	Sesiones	4	4	100	0		0		0		4	100
16	Prestación del servicio de biblioteca	30/06/2008	Informe de servicio	Numero de documentos programados/ejecutados	Sesiones	1	1	100	1	0	1	0	1	0	4	25
16	Prestación del servicio de psicología	30/06/2008	Informe de servicio	Numero de documentos programados/ejecutados	Sesiones	1	1	100	1	0	1	0	1	0	4	25
17	Prestación del servicio de enfermería	30/06/2008	Informe de servicio	Numero de documentos programados/ejecutados	Sesiones	1	1	100	1	0	1	0	1	0	4	25

18	Bienestar institucional	30/06/2008	Ejecución de actividades	No. de actividades programadas/No. de actividades cumplidas	Sesiones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	## #	
19	Prevención y atención de desastres	30/08/2007	Proyecto documentado y aprobado	Nº de proyectos documentados y aprobados/ documento programado	N. de documentos	1	1	10	0	0	0	0	1	10	0	
		30/06/2008	Ejecución del proyecto de prevención y atención de desastres	Nº de actividades realizadas durante el periodo/programadas, ponderadas al 23%	%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	## #	
21	Escuela para padres	30/04/2008	Ejecución del proyecto de escuela de padres	No. de actividades programadas/No. de actividades cumplidas	5	4	4	10	1	0	1	0	0	6	67	
22	Control de la convivencia estudiantil	30/06/2008	Documentos	Numero de documentos programados/ejecutados	%	0	1	0	1	0	1	0	1	0	4	0
23	Evaluación de satisfacción de expectativas con el consejo de estudiantes	30/06/2008	Proporción alcanzada de satisfacción	Satisfacción alcanzada/esperado	%	1	1	10	1	0	1	0	1	0	4	25
24	Control de asistencia de personal	30/06/2008	Documentos	Informe de control	Documento s	1	0	0	1	0	1	0	1	0	4	0

25	Evaluación de desempeño profesional	30/06/2008	Documentos	Documentos revisados/ documentos ejecutados.	Documentos	0	0	0	##	0	##	1	0	1	0		
26	Evaluación de satisfacción y expectativas de padres de familia	30/04/2008	Tabulación de encuesta de clasificación en la prestación del servicio	/Línea base de satisfacción en los tópicos correspondientes al proceso de talento humano	documentos	85	90	94	0	90	0	0	18	0	47		
27	Evaluación institucional de periodo	30/05/2008	Actas de evaluación institucional de periodo	Documentos revisados/ documentos ejecutados.	Documentos	1	1	10	0	1	0	0	3	33			
28	Evaluación institucional	30/05/2008	Documento construido	Documento construido/documento programado	N. de documentos	0	0	0	0	0	0	1	1	0			
29	Plan de mejoramiento o proceso de talento humano	30/06/2008	Documentos evaluación institucional	Documentos revisados/ documentos ejecutados.	N. de documentos	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0		
						TOTA	L 1	81	TOTA	L 2	##	TOTA	L 3	##	TOTA	L 4	0

12. IDENTIFICACIÓN DE MEJORA EN CADA PROCESO Y PROCEDIMIENTO ENCONTRADO.

Con la identificación de la red de procesos y la documentación de los mismos, se pretende dinamizar la prestación del servicio, brindando a sus clientes y la comunidad en general una educación con altos estándares de calidad. A continuación se describe la mejora con cada uno de ellos.

12.1 PROCESO DIRECTIVO ADMINISTRATIVO:

La identificación de este permite a la institución, llevar a cabo de una mejor manera el proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar cada una de las actividades), de igual manera, contribuye a la eficiencia en la toma de decisiones. Permite además, direccionar de manera estratégica el funcionamiento de la institución y orientar los objetivos y las metas hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

Este proceso nos ayudara a determinar el papel de la institución en el entorno socio-económico, definiendo sus metas de largo, mediano y corto plazo, las formas para alcanzarlas y los mecanismos para la interacción entre sus distintos actores.

12.1.1 Gestión de Gobierno Escolar: Permite la participación activa de cada uno de los involucrados en la prestación del servicio educativo, evaluando y controlando la prestación del mismo, con el fin de mejorar continuamente.

De igual manera contribuye con la definición del rol que cumplen cada una de las instancias del gobierno escolar como son:

- **Comisiones de Evaluación y Promoción:** Es un grupo de trabajo integrado por docentes y padres de familia que, siguiendo las disposiciones del decreto 230 del 11 de febrero de 2002, cumplen la función de estudiar y analizar el seguimiento académico de los(as) estudiantes y ofrecer alternativas frente a los procesos de refuerzo y superación de dificultades y al término del año escolar determinar la promoción.
- **Consejo Académico:** Es la máxima instancia en la orientación pedagógica de la Institución.

- **Consejo de Estudiantes:** Organismo de participación estudiantil que avalúa la prestación del servicio de cada vigencia.
- **Consejo de Padres:** Es un órgano de participación de los padres de familia del establecimiento educativo destinado a asegurar su continua participación en el proceso de formación de los hijos.
- **Consejo Directivo:** Instancia de dirección, decisión, participación de la Comunidad Educativa, orientación académica y administrativa general de una institución educativa.
- **Gobierno Escolar:** Es la denominación que recibe el conjunto de instancias del gobierno escolar, los cuales están formados y representados por todas las instancias de la comunidad educativa.
- **Personero Estudiantil:** Representante estudiantil, elegido por votación, que propende por la representación y la promoción de los deberes y los derechos de los(as) estudiantes

Todas estas instancias propenden y velan por la prestación del servicio con calidad y contribuyen en la formación integral de los estudiantes.

12.1.2 Procedimiento Gestión Educativa: Es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.

Permite planear, ejecutar, evaluar y mejorar continuamente cada uno de las actividades vinculadas como son:

- **Alianza institucional:** Gestión que pretende establecer pactos o acuerdos con entidades que apoyen el mejoramiento continuo del servicio.
- **Auditoría interna:** Proceso sistemático para recolectar evidencias de auditoría; es decir, determinar la correlación entre la caracterización del sistema de gestión de calidad y su despliegue, así como el cumplimiento de los requisitos de la cadena de valor del servicio.
- **Evaluación institucional:** Es un componente de la gestión, anual, que indaga el cumplimiento de la planeación institucional y, en general, el estado de arte del servicio –eficacia y adecuación- durante la vigencia escolar.

Plan de mejoramiento: Es una estrategia institucional que procura el mejoramiento continuo del servicio educativo. Implica la transformación de las debilidades encontradas en las áreas de gestión y el mantenimiento de las fortalezas.

- **Plan de mejoramiento:** Es un instrumento de gestión cuyo propósito es garantizar el cumplimiento de los objetivos y desarrollar la organización. Permite indicar las acciones que se realizarán, establecer plazos de ejecución para cada acción, definir el presupuesto necesario y nombrar responsables de cada acción.
- **Planeación institucional:** Es el proceso mediante el cual se determinan objetivos, metas y sus elementos o medios de control para garantizar la prestación del servicio durante una vigencia escolar; articula la organización y el despliegue de las actividades de los procesos relacionados.

12.2 PROCESO DE FORMACIÓN:

Es el proceso que sustenta el compromiso misional de la institución; involucra la transformación de los requisitos de entrada en satisfacción de los usuarios, cumplimiento de la normatividad educativa y los elementos del proyecto educativo institucional. Permite definir las acciones de los coordinadores académicos primaria y bachillerato, docentes, educandos y sus familias, dentro del diseño, despliegue, evaluación y mejoramiento continuo del proceso de formación, el procedimiento de estructura curricular y el procedimiento de proyectos pedagógicos complementarios. De igual manera contribuye, a la construcción y diseño del PEI, definiendo metas y objetivos para cada periodo.

12.2.1 Estructura Curricular: Es la organización estructurada (partes, funciones y relaciones) de las áreas curriculares, entendiendo que un área curricular articula e integra las capacidades, conocimientos, competencias y actitudes de acuerdo con criterios pedagógicos y epistemológicos. Permite diseñar y desplegar los procesos de enseñanza y aprendizaje (actitudes, aptitudes, cogniciones y saberes) en procura del cumplimiento de los objetivos curriculares previstos en el Proyecto Educativo Institucional. De igual manera contribuye a la identificación de las siguientes actividades:

- **Evaluación Interna:** Aplicación de procesos de evaluación de orden interno en el curso del período y en su parte final. Se constituye en un criterio que permite diseñar diagnósticos frente a los niveles de apropiación del conocimiento por parte de los(as) estudiantes y modificaciones en el proceso de evaluación.

- **Evaluación Externa:** Aplicación de evaluaciones por el Instituto Colombiano de Fomento a la Educación Superior (ICFES), en las versiones: pruebas saber y prueba de estado para ingreso a la educación superior.
- **Medios Didácticos:** Recursos contruidos por los(as) docentes para mediar los logros de aprendizaje propuestos en el plan de estudios; consolidan los elementos cognitivos, actitudinales y aptitudinales de la formación.
- **Plan de Estudios:** El plan de estudios es el esquema estructurado de las áreas obligatorias y fundamentales y de áreas optativas con sus respectivas asignaturas. Articula los logros y elementos cognoscitivos de la formación.
- **Plan Curricular:** Es un instrumento de carácter pedagógico que permite dar coherencia a los programas de enseñanza que ofrece la institución, al tiempo que unifica criterios sobre los procedimientos adecuados para garantizar una labor pedagógica más eficaz.
- **Plan de Mejoramiento:** Es una estrategia institucional que procura el mejoramiento continuo del servicio educativo. Implica la transformación de las debilidades encontradas en las áreas de gestión y el mantenimiento de las fortalezas.
- **Proyecto de Aula:** Medio que contribuye al desarrollo intelectual del estudiante utilizando una didáctica activa, caracterizada por: la observación, descripción, análisis y creación de modelos; donde el niño se constituye en el protagonista de la asimilación de conocimientos y en la adquisición de hábitos y conductas que encaucen su aprendizaje basado en métodos de investigación.

12.2.2 Proyectos Pedagógicos Complementarios: Proyecto que contribuye con el fortalecimiento del sector educativo en el establecimiento y sostenibilidad de diferentes programas, desde un enfoque integral. Este procedimiento contribuye a la realización eficiente de los siguientes proyectos, encaminados hacia un desarrollo personal y comunitario:

- **Medio ambiente:** Proyecto pedagógico complementario encaminado a la promoción de actitudes y prácticas encaminadas al mejoramiento de la preservación y conservación del medio ambiente.
- **Democracia:** Proyecto pedagógico complementario encaminado a la promoción de la convivencia y las prácticas ciudadanas que fortalezcan los mecanismos de participación y concertación social.

- **Educación sexual:** Proyecto pedagógico complementario encaminado a la promoción de prácticas y actitudes para la prevención y promoción de la salud sexual y reproductiva.
- **Prevención del abuso y consumo de sustancias psicoactivas:** Proyecto pedagógico complementario encaminado a la prevención y promoción del consumo de sustancias psicoactivas.
- **Pastoral:** Proyecto pedagógico complementario encaminado a la promoción de la espiritualidad filipense, el bienestar de la comunidad educativa y la participación social de la institución en las necesidades de la comunidad circundante.
- **Recreación y tiempo libre:** Proyecto pedagógico complementario encaminado al desarrollo de actividades encaminadas al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, la recreación y la adecuada utilización del tiempo libre.
- **Competencia ciudadana:** Proyecto pedagógico complementario encaminado al fortalecimiento de la comunicación, relaciones interpersonales para la convivencia consigo mismo, con los demás y con su medio.
- **Preparación para pruebas de competencia:** Proyecto pedagógico complementario cuyo propósito es brindar la preparación para optimizar los resultados en las pruebas de competencia del Instituto Colombiano de Fomento a la Educación Superior.

12.3. PROCESO DE TALENTO HUMANO:

Busca propender por el desarrollo, bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de los miembros de la comunidad educativa Filipense. Este proceso permitirá que cada integrante de la institución este amparado bajo unas condiciones optimas donde le permita desarrollar sus actividades y demostrar sus habilidades en un ambiente propicio.

12.3.1 Gestión de Estudiantes: Se buscará promover el bienestar del estudiante, en áreas de formación con el único fin de lograr su educación integral y bajo estándares de calidad. De igual manera se velará por el cumplimiento de las siguientes actividades:

- **Admisión:** consiste en el cumplimiento de los requisitos previstos en la selección de estudiantes.

- **Selección:** consiste en una serie de pasos específicos que se emplean para decidir qué solicitantes deben ser admitidos, e inicia en el momento en que un estudiante solicita cupo y termina cuando se produce la decisión de admitirlo.
- **Inducción:** consiste en la sensibilización sobre el conocimiento de la filosofía institucional.
- **Orientación escolar:** Proceso de ayuda al alumno en los temas relacionados con el estudio y la adaptación a la escuela.
- **Consejo de Aula:** instancia de apoyo dentro del proceso de convivencia institucional, en el que intervienen los(as) estudiantes para la solución de problemas propios de la vida escolar.
- **Orientación Vocacional:** mediante el cual la Institución brinda orientación básica a los(as) estudiantes de la media académica frente a los aspectos relacionados con las tendencias y orientaciones en su vida universitaria posterior o de todo aquello que responda a las capacidades, aptitudes, intereses y valores, y que le permiten al estudiante inducirlos satisfactoriamente a la sociedad.
- **Orientación Profesional:** proceso de ayuda en la elección profesional, basado principalmente en un conocimiento del sujeto y las posibilidades del entorno.
- **Seguimiento de estudiantes:** acompañamiento, control y regulación de la convivencia de los estudiantes.
- **Consejo de Estudiantes:** Conformación del ente del gobierno escolar que propende por la promoción de la participación, bienestar de los estudiantes y mediar en la solución de los conflictos propios de la vida escolar.

12.3.2 Gestión de Padres de Familia: Busca Propiciar y fortalecer la participación de los padres de familia en la prestación del servicio educativo con la conformación y realización de las siguientes actividades.

- **Escuela para padres y madres de familia:** Contribuye con la exploración de las necesidades de las familias de la comunidad filipense para generar programas de formación encaminados a la promoción de pautas de crianza más apropiados a las necesidades afectivas, cognitivas y sociales de los las) estudiantes.
- **Reuniones de padres de familia:** Definir encuentros formales entre los padres de familia y la institución cuyo objetivo es específico a la necesidad abordada,

aunque cuentan con la promoción del clima y del ambiente para el aprendizaje como parámetro en común.

- **Atención a padres de familia:** Consiste en la atención y tratamiento de las demandas de las familias con respecto a la prestación del servicio educativo y acciones relacionadas. También, con la citación a familias por parte de la Institución para establecer acuerdos necesarios que viabilicen y optimicen la prestación del servicio educativo.

12.3.3 Procedimiento Gestión de Personal: Busca gestionar el capital humano de la Institución, con el propósito de contribuir en su desarrollo personal y garantizar la calidad del servicio educativo.

- Capacitar a los empelados que contribuya al desarrollo personal y organizacional. Actividad emanada de la verificación de competencias del personal y de la evaluación de otras instancias que consiste en la actualización y formación del personal en los aspectos relacionados con las labores del cargo.
- Crear el Manual de Funciones y Perfiles de cargo donde evidencien responsabilidades para cada cargo de la institución de igual manera se pretende definir las habilidades, la formación y la experiencia necesaria para ocupara un cargo dentro de la institución.
- Evaluar el desempeño de los trabajadores con el fin de mejorar continuamente la labor en cada puesto de trabajo y de esta manera prestar un servicio con eficiencia y calidad.

12.3.4 Procedimiento Clima Organizacional: Brindar a la comunidad educativa un ambiente favorable y motivante para el desarrollo saludable y significativo de la prestación del servicio educativo. Mejorar en sus actividades básicas que buscan:

- **Servicio de Psicología:** Orientación psicológica ofrecida por la institución, con el propósito de promover el bienestar psicosocial de la comunidad educativa.
- **Enfermería:** Servicio de atención primaria en salud. Prestar atención a todos los integrantes de la institución en casos de accidentes de trabajo tomando las acciones preventivas necesarias para evitar accidentes laborales.
- **Plan de Prevención y Atención de Emergencias:** Programa, regulado por el ente territorial, cuyo objetivo es preparar a la institución para situaciones de emergencia natural y de otra índole.

12.3.5 Procedimiento Proyección a la Comunidad: Promover la vinculación del Colegio San Felipe Neri, en la comunidad circundante, instando la participación y trabajo en función del desarrollo social. En actividades básicas como:

- **Servicio Social:** Acciones reguladas por el ente territorial, cuyo propósito es promover la vinculación de los estudiantes a la comunidad externa.
- **Participación en Actividades Externas:** Vinculación de la institución en las actividades de la comunidad circundante, tales como campeonatos deportivos, jornadas culturales, marchas y manifestaciones pacíficas entre otras.
- **Grupo Scout:** Organización juvenil institucional, integrada en la asociación de Scout de Colombia; su propósito es promover el desarrollo social de sus miembros.

13. INVERSIÓN REALIZADA EN EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Costos del diseño del Proyecto:

Los gastos de inversión de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en el CSFN. Se describen a continuación.

Se considera que los gastos de inversión se encuentran en 5 Rubros principales: Capacitación al Coordinador de Calidad, Capacitación del Personal, Tiempo empleado del equipo de Calidad en el proyecto, Certificación y seguimiento del ente certificador. Para esto se estima una inversión total de:

Tabla 8. Costos:

Actividad	Costo
Capacitación al coordinador de Calidad	\$1.200.000
Capacitación del personal	\$3.600.000
Tiempo empleado por el equipo de Calidad	\$ 15.360.000
Certificación	\$15.000.000
Seguimiento del ente Certificador	\$ 4.232.000

Fuente: La Investigación.

Capacitación al Coordinador de Calidad: El costo del Diplomado que se realizó en las instalaciones de la Cámara de Comercio por un periodo de 4 meses.

Capacitación del Personal: Corresponde a las 4 charlas de capacitación cada una de cuatro horas. Que se realizó a todos los trabajadores de la institución, durante el periodo o año lectivo 2007-2008. Este comprende:

Tabla 9. Capacitación:

Actividad	Costo
Capacitación sobre ISO 9001/2000	\$1.280.000
Fotocopias	\$ 300.000
Transporte	\$ 520.000
Refrigerios	\$ 900.000

Fuente: La Investigación

Capacitación sobre ISO 9001/2000: $80.000h \cdot 4h/d \cdot 320.000 \cdot 4 \text{ conferencias} = 1.280.000$

Tiempo empleado Por el equipo de Calidad: El equipo de Calidad se Reúne 2 veces por semana, con un promedio de 6 horas semanales. La hora laboral de cada uno de los integrantes del equipo es de \$20.000.

Tiempo empleado por equipo de calidad= $192h/8 \text{ meses} \cdot 20.000 \cdot 4 = 15.3600.000$

Certificación: Costo de contratar a un organismo certificador (ICONTEC) \$13.000.000. + Viáticos de las personas que llegan auditar como representantes del (ICONTEC) \$2.000.000.

Seguimiento del ente Certificador: Costo por seguimiento y evaluación de los procesos por el ICONTEC.

14. PRESUPUESTO

1. PRESENTACIÓN PROPUESTA DE LA IDEA AL COLEGIO SAN FELIPE NERI	
Impresión de propuesta	8000
2. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN ACERCA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y LA EDUCACIÓN A NIVEL NACIONAL, DEPARTAMENTAL Y MUNICIPAL	
Visitas a Instituciones educativas privadas	
Transporte	32000
Consulta a expertos	
Audidores en Gestión de Calidad	20000
Recolección de información de Textos e Internet	
Fotocopias	5000
Uso horas Internet tiquetera café-net	10000
3. DISEÑO DEL ANTEPROYECTO DE INVESTIGACIÓN	
Planteamiento, formulación, sistematización, establecimiento de objetivos, Justificación, marcos de referencia, Identificación del método de estudio, elaboración de cronograma y Presupuesto	
Transporte	64000
Papelería y Anillado	10000
4. DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN (presupuestado)	
Aplicación de encuesta y entrevista	
Transporte	32000
Impresión de formatos encuesta	10000
Tratamiento y análisis de la Información obtenida	
Transporte	16000
5. ELABORACIÓN DEL DIAGNOSTICO DEL COLEGIO SAN FELIPE NERI	
Elaboración y desarrollo de matrices de diagnostico	
Transporte	6400
Asesor	40000
Papelería e Impresión del Documento	10000
6. IDENTIFICACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS	
Asesor	20000
Papelería	5000
7. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	
Transporte	32000

Papelería	3000
Asesor	40000
8. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS	
Transporte	48000
Asesor	40000
Impresión	3000
9. CONSTRUCCIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD	
Transporte	32000
Asesor	20000
10. DAR A CONOCER AL AUDITOR DE CALIDAD	
Transporte	6400
11. PROYECTO DE TESIS	
Impresión del trabajo final	60000
Anillado	15000
12. TIEMPO USADO POR PARTE DE LOS DISEÑADORES, REALIZADORES Y ASESORES DEL PROYECTO	
Tiempo de Investigadores	800000
Tiempo del Asesor	800000
TOTAL PRESUPUESTO	
2'247.800	

Fuente: La investigación

15.- CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

15.1 CONCLUSIONES

- El análisis de los factores internos y externos que influyen en el funcionamiento del Colegio, arrojó resultados satisfactorios en lo correspondiente a instalaciones, espacio físico, materiales e instrumentos de trabajo. Sin embargo, sus falencias se evidencian en los canales de comunicación, el fomento del trabajo de equipo, entre otros.
- La documentación desarrollada del Sistema de Gestión de Calidad en el colegio San Felipe Neri, le permite tener una mayor organización. Con el manual de perfil de cargos, los que se pretende es lograr que las actividades se enfoquen hacia las tareas, ya que estableciendo cuáles son los requisitos para cada uno de los cargos que se maneja en la institución, la persona que sea escogida para cada uno de ellos, será la idónea lo cual le permitirá desempeñarse de manera eficiente.
- La implementación del sistema de gestión de calidad, le permite mejorar su funcionamiento y hace que la institución sea mucho más eficiente en un mercado que se esta volviendo cada vez más competitivo, ya que la mayoría de las instituciones educativas se encuentran en este proceso, lo que dará como resultado para la institución una ventaja traducida en reafirmar su reconocimiento como una de las mejores instituciones educativas de la ciudad.
- Se realizaron planes de mejoramiento continuo que le permitirá a la organización disminuir los errores en el desarrollo de sus operaciones con el fin de alcanzar la calidad en la prestación de servicios.

15.2 RECOMENDACIONES

- Mejorar continuamente cada uno de los procesos ya identificados y documentados.
- Realizar seguimiento de auditorías con el fin de prestar un mejor servicio y mejorar cada uno de los procesos.
- Obtener la certificación de calidad por una entidad certificadora registrada, que le permita ser reconocida como una institución con calidad a nivel nacional e internacional.
- Especializarse en la Norma ISO 9004, que es el compromiso de mejora continua para lograr ser acreditada.
- Fortalecer el PEI acorde a las exigencias del medio y a la relación con el sistema de gestión de calidad diseñado.

BIBLIOGRAFÍA

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001/2000. Sistema de gestión de calidad. Requisitos. Instituto Colombiano de Normas técnicas y Certificación.

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana G-NTC200. Sistema de gestión de calidad en la educación. Requisitos. Instituto Colombiano de Normas técnicas y Certificación.

ICONTEC. Normas Técnicas Colombianas de NTC-ISO 9000. Sistema de gestión de calidad. Requisitos. Instituto Colombiano de Normas técnicas y Certificación.

ISO. Comité técnico. END 0030. Orientación acerca del apartado 1.2 aplicación de la norma ISO 9001/2000. Disponible en www.icontec.org.co

ISO. Comité técnico. ISO T/C 176/CS 2/N 525R. Orientación acerca de los requisitos de documentación de la Norma ISO 9001/2000. Disponible en www.icontec.org.co

BELTRÁN JARAMILLO, Jesús Mauricio. Indicadores de Gestión: Herramientas para lograr la competitividad. Bogota.: 3R Editores. 1998.

EVANS, James. La administración y el Control de la Calidad. Ed. Internacional Thomson editores. Cuarta edición.

PACHECO, Juan Carlos; CASTAÑEDA, Widberto y CAICEDO, Carlos Hernán. Indicadores Integrales de Gestión: Incluye modelo de cuadro de mando integral (Balanced Scorecard). Bogotá D:C.: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO A Formato de encuesta

FORMATO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO-FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Objetivo: Conocer la apreciación de los estudiantes en conjunto con los padres de familia sobre la implementación de un sistema de gestión de calidad y evaluar la prestación del servicio educativo del colegio San Felipe Neri

Marque con una X las siguientes opciones de respuesta: Muy Adecuado (MA), Adecuado (A), Regular (R), Inadecuado (I) y Muy Inadecuado (MI); tratando de reflejar su percepción frente al servicio educativo del Colegio San Felipe Neri

Fecha:		Numero de encuesta:				
ITEM DE LA ENCUESTA		MA	A	R	I	MI
1.	Considera que el cumplimiento y vivencia de la misión del Colegio, brinda una formación humano-cristiana y académica a niño(as), jóvenes y señoritas para que sean capaces de generar cambios a nivel personal y grupal, desempeñándose con éxito en su diario vivir) este proceso es:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.	La formación Pastoral (litúrgico, sacramental y grupos juveniles e infantiles), como un complemento en el proceso de formación, es:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.	Su opinión sobre la vivencia y proyección de los valores Institucionales, tanto en el proceso educativo como en los que refleja sus hijo(a) es:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.	Considera que el Manual de Convivencia y su aplicación es:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.	La formación en valores, la formación intelectual y la proyección del conocimiento desde una visión humano-cristiana y un carisma filipense satisface las necesidades de formación de su hijo(a) de manera:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.	El trabajo en el aula, la didáctica utilizada por los Docentes, la forma de evaluar y los recursos son:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.	Las áreas de formación y las dimensiones permiten el desarrollo y alcance del perfil del estudiante filipense y su	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	futura proyección social como egresado en forma:					
8	Considera que la implementación de los Proyectos Pedagógicos complementarios, se cumplen a cabalidad y aportan en la formación de su hijo(a) de manera:	<input type="radio"/>				
9	Considera que la idoneidad, profesionalismo y calidad humana del personal(Directivo, Docente, Administrativo y Apoyo) es:	<input type="radio"/>				
10	Considera que la elección, participación y gestión del gobierno escolar: Consejo de Padres de Flia, Consejo Directivo, Consejo Académico y Consejo estudiantil es:	<input type="radio"/>				
11	Considera que los servicios que apoyan la formación como Psicología, Pastoral, enfermería, laboratorios, (Biología, Química y física) Salas de Sistemas e Internet, salón de música, biblioteca, audiovisuales, teatro, polideportivos son:	<input type="radio"/>				
12	Considera que la proyección social del Colegio San Felipe Neri y su aporte en el desarrollo local es	<input type="radio"/>				
13	Considera que el Servicio educativo del Colegio San Felipe Neri cumple con sus expectativas frente a la educación y formación integral de sus hijos(as), de forma:	<input type="radio"/>				
14	En general Ud. Valora la calidad del servicio educativo del Colegio San Felipe Neri como:	<input type="radio"/>				

Nombre del Encuestado: _____
Encuestador _____

Nombre del

ANEXO B. Formato de entrevista

FORMATO DE ENTREVISTA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO-FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Dirigido a: Directivos y equipo de apoyo del Colegio San Felipe Neri **Formato No**____
Buenos días/Tardes/Noches, soy _____; estudiante de Administración de empresas, de la Universidad de Nariño. Estoy realizando un estudio sobre la implementación y construcción del manual de calidad. Nos gustaría contar con su valiosa opinión y agradecemos de antemano la atención prestada.

OBJETIVOS

Determinar y conocer la apreciación del equipo de apoyo y de los directivos si el manejo que llevan a cabo se relaciona con el Sistema de Gestión de Calidad.

ENTREVISTA

1. ¿Usted Considera que la imagen proyectada por la institución es la adecuada?

2. Usted cree, que los espacios físicos que tiene la Institución son los adecuados para el normal desempeño de los trabajadores?

3. ¿Usted cree, que los valores corporativos que existen en la Institución se relacionan con los valores de cada individuo?

4. ¿Los canales de comunicación son los adecuados para la transmisión de información a todos los mandos?

5. ¿Qué mecanismos de control existen, para confrontar lo planeado con lo realmente ejecutado? (aplica personal administrativo).

6. ¿Cuáles son los principales desafíos, oportunidades, presiones y restricciones que puede afrontar el colegio en el desarrollo de sus actividades? (aplica administrativo).

7. Se les hace partícipes a los empleados en la toma de una decisión?

8. ¿Se estimula la creatividad y la innovación?

9. Usted piensa que predomina en los trabajadores la rutina, la falta de compromiso y la carencia de identidad de los funcionarios hacia la Institución?

10. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades de la Institución y del personal? (aplica a personal administrativo).

11. ¿Son rígidas las normas y procedimientos vigentes? (aplica administrativo)

12. ¿La estructura organizativa y el diseño de cargos son difícil de modificar? (aplica administrativo).

13 ¿Hay integración entre las necesidades de las organización (sistema técnico) y las necesidades de las personas (sistema humano)? (aplica a personal administrativo).

14 ¿Son los sentimientos y emociones reconocidas como datos importantes dentro de la organización?

Nombre del entrevistado: _____

Cargo: _____

ANEXO C Formato de entrevista

FORMATO DE ENTREVISTA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO-FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

Dirigido a: Docentes del Colegio san Felipe Neri **Formato No**____
Buenos días/Tardes/Noches, soy _____; estudiante de Administración de empresas, de la Universidad de Nariño. Estoy realizando un estudio sobre la implementación y construcción del manual de calidad. Nos gustaría contar con su valiosa opinión y agradecemos de antemano la atención prestada.

OBJETIVOS

Determinar si el funcionamiento académico que llevan a cabo los docentes de la Institución se relaciona el Sistema de Gestión de Calidad.

1. ¿Se estimula el estudio y la investigación?

2. Existe predominio de espíritu de colaboración y competencia?

3. ¿Cuándo existen conflictos y fricciones. ¿se afrontan abiertamente y de forma constructiva?

4. ¿La comunicación es abierta en el sentido vertical (ascendente y descendente), y horizontal?

5. ¿Existe un buen clima entre docentes?

6. ¿La orientación en cuanto a la toma de decisiones y construcción de PEI y otros instrumentos académicos son enfocados hacia los procesos o hacia las personas?

7. ¿Se incita a realizar trabajos en equipo?

8. ¿Considera que los espacios físicos de la institución son los adecuados?

9. ¿Considera que los medios didácticos, audiovisuales y deportivos son los adecuados para el desarrollo integral del estudiante?

10. ¿Existe interrelación entre las diferentes áreas del saber?

11. ¿La implementación de un sistema de gestión de Calidad Contribuye a mejorar el nivel educativo?

Nombre del Entrevistado: _____

Cargo: _____

Nombre del Entrevistador _____

ANEXO D. Formato listado de aspectos positivos o negativos en la prestación del servicio

	CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI COLEGIO SAN FELIPE NERI	CÓDIGO	N/A
	FORMATO LISTADO DE ASPECTOS POSITIVOS O NEGATIVOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	VERSIÓN	1
		PAGINA	312 / 1

OBJETIVO					
Identificar la percepción de los aspectos positivos o negativos que los estudiantes encuentran en la prestación del servicio educativo en sus diferentes procesos: académico (desempeño docente), convivencia (manejo de la disciplina), administración (coordinaciones), proveedores (cafetería, fotocopiadora, vigilancia) otros.					
INSTRUCTIVO					
Marque con una X las siguientes opciones de respuesta: Muy Adecuado (MA), Adecuado (A), Regular (R), Inadecuado (I) y Muy Inadecuado (MI); tratando de reflejar su percepción frente al servicio educativo del Colegio San Felipe Neri.					
ITEM DE LA ENCUESTA	MA	A	R	I	MI
1 Su opinión sobre la vivencia y proyección de los valores Institucionales es:					
2 Considera que el Manual de Convivencia y su aplicación es:					
3 Considera que la idoneidad, profesionalismo y calidad humana del personal(Directivo, Docente, Administrativo y Apoyo) que laboran en la Institución es:					
4 Considera que los servicios que apoyan su formación como Psicología, Pastoral, Enfermería, laboratorios, (Biología, Química y física) Sistemas, biblioteca, audiovisuales, teatro, polideportivos) son:					
5 La Educación en valores, intelectual y la proyección social del conocimiento, satisface sus necesidades de formación, de manera:					
6 El trabajo en el aula, la didáctica utilizada por los Docentes, la forma de evaluar y los recursos son:					
7 Las áreas de formación y las dimensiones permiten el desarrollo y alcance del perfil de estudiante filipense, de manera:					
8 Según su perspectiva, el desarrollo de los seminarios en las Áreas y los de profundización se cumplen cabalmente y aportan a su formación de manera:					
9 Considera que la Institución genera procesos de participación a los diferentes estamentos de la Comunidad Educativa? De manera:					
10 En general Ud. Valora la calidad del servicio educativo del Colegio San Felipe Neri como:					

OBSERVACIONES
Fdo. Representante de curso:

ANEXO E. Evaluación de auditoría interna.

	CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI COLEGIO SAN FELIPE NERI	CÓDIGO	DA_0 19
		VERSIÓN	1
	EVALUACIÓN DE AUDITORIA INTERNA	PAGINA	314 / 1
		VIGENCIA	2007- 2008

OBJETIVO	
Determinar la percepción de las personas entrevistadas, para retroalimentar y mejorar continuamente el procedimiento de Auditorías Internas.	
Nombre del Evaluador:	
Nombre del auditor a evaluar:	
INSTRUCTIVO	
Señale con una X la escala valorativa que considere adecuada para cada aspecto a evaluar así: D: Deficiente, R: Regular, B: Bueno y E: Excelente.	

ASPECTOS A EVALUAR EN LA AUDITORIA	VALORACIÓN			
	D	R	B	E
Tiempo de notificación del plan de Auditoria				
Claridad en la notificación del plan de Auditoria				
Coherencia entre la metodología utilizada y el alcance planteado				
Enfoque y orientación de la Auditoría				
Horario de la Auditoria				
Cómo califica la Auditoria en general				
ASPECTOS A EVALUAR EN EL O LA AUDITOR(A)	VALORACIÓN			
	D	R	B	E
Cumplimiento del horario de las reuniones de Auditoría				
Claridad en las preguntas realizadas durante la entrevista				
Orden y coherencia de las preguntas				
Capacidad de análisis y observación de los procesos auditados				
Eficiencia en el uso del tiempo de auditoria				
Ecuanimidad y respeto en el trato con los entrevistados				
OBSERVACIONES O SUGERENCIAS				

APROBACIÓN					
ELABORÓ		FECHA		APROBÓ	
NOMBRE				NOMBRE	
CARGO				CARGO	
FIRMA			FIRMA		

Anexo. F. PROYECTO PEDAGÓGICO COMPLEMENTARIO

	CONGREGACIÓN DEL ORATORIO DE SAN FELIPE NERI COLEGIO SAN FELIPE NERI		CÓDIGO	N/A
			VERSIÓN	2
	PROYECTO PEDAGÓGICO COMPLEMENTARIO		PAGINA	316 / 5

							FORMATO	PPC1
PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN: PROYECTO PEDAGÓGICO COMPLEMENTARIO								
1. PRESENTACIÓN								
NOMBRE DEL PROYECTO							CÓDIGO P. P. C.	
ÁREA(S) RESPONSABLE (S)					VIGENCIA		VERSIÓN	
2. RELACIÓN DE DOCUMENTOS								
Nº FORMATO	ENTREGADO		CALIDAD			PAG Nº	OBSERVACIÓN	
	SI	NO	A*	S**	E***			
PPC 1								
PPC 2								
PPC 3								
PPC 4								
A_PPC								
TOTAL PAGINAS								
3. APROBACIÓN								
ELABORADO POR	FECHA				REVISADO POR	FECHA	APROBADO POR	FECHA