

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE CALI | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

**MANUAL DE CALIDAD
 I.E. MONSEÑOR RAMON ARCILA**

COPIA CONTROLADA

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

PRESENTACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente manual ha sido elaborado como resultado de la implementación del Sistema de Gestión Integral de Calidad en la INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMÓN ARCILA, el cual constituye un referente para las actuaciones de todas las personas involucradas en las actividades de los diferentes procesos, describiendo la forma como se estructura el sistema de aseguramiento de la calidad en nuestra organización.

1. OBJETO Y APLICACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

Los principios de la calidad han sido incorporados a nuestras actividades rutinarias en cada uno de los procesos y procedimientos y están fundamentalmente enmarcados en:

1.1 Objeto

El manual de calidad de la Institución Educativa MONSEÑOR RAMÓN ARCILA tiene como propósito definir y socializar los parámetros para la operacionalización de los servicios, comprendiendo desde la identificación de la necesidad de los usuarios hasta la prestación satisfactoria del servicio y la determinación de las estrategias a implementar en el proceso de mejoramiento.

1.2 Aplicación

El conocimiento de este Manual de Calidad es obligatorio para todos los funcionarios de la organización en cuanto en cada uno reposa alguna responsabilidad en la prestación del servicio en la Institución Educativa Monseñor Ramón Arcila.

2. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD APLICADOS

- **ENFOQUE DE SISTEMA PARA LA GESTIÓN:**

A nivel Institucional se define la gestión integral a través de tres componentes: la gestión estratégica a través de la asignación de roles, responsabilidades y autoridades (caracterizaciones, manual de funciones, organigrama, mapa de procesos, objetivos y política de calidad), la planeación estratégica (plan de inversión, plan de formaciones y

| | | | | |
|--|---|----------|------------|---|
|  <small>REPÚBLICA DE CHILE</small> <small>SANTIAGO DE CHILE</small> | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

capacitaciones, plan de Mejoramiento Institucional, plan de inventarios y mantenimiento, plan de auditorías, PEI, entre otros) y los sistemas de control y conocimiento para seguir estrategias que conduzcan a una ventaja competitiva y un mejor desempeño (informes de auditorías externas e internas, medición de indicadores, encuesta de satisfacción, QRSE's, evaluación de capacitaciones/formaciones, acciones correctivas y de mejora); la gestión de procesos basada en los lineamientos de la ISO 9001:2015; y la gestión de la cultura basada en los *valores Institucionales* (Manual de Convivencia, encuesta de clima escolar).

- **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

Dentro del esquema del direccionamiento estratégico se establece el mapa de proceso (GD-Fo-01) y las caracterizaciones entre las cuales se incluye el conjunto de actividades interrelacionadas para los momentos de planificación, ejecución y control necesario para el aseguramiento de la calidad de cada uno de los procesos y determinar si existe necesidad de aplicar algún tipo de acción correctiva o de mejora.

- **LIDERAZGO:**

La Rectoría y el Comité de Calidad propenden por el cumplimiento de los objetivos estratégicos y organizacionales, interactuando con todos los involucrados en los procesos para la definición de metas, planes y programas.

- **ENFOQUE AL USUARIO:**

Se han definido las siguientes actividades que permiten tener claridad sobre las necesidades y expectativas del usuario y a la vez el conocimiento de su nivel de satisfacción que aporten al proceso de mejoramiento continuo.

- **Caracterización de cada Gestión:** Caracterizar cada una de las gestiones permite conocer las entradas, actividades y salidas en cada una de las etapas del ciclo PHVA, los documentos relacionados y los indicadores de medición. Además, comprende el principio de calidad aplicado en el que se evidencia el enfoque hacia el usuario y la pretensión de satisfacer los requisitos identificados.
- **Encuesta de Satisfacción:** Con el formato de satisfacción el usuario tiene la oportunidad de manifestar, cuando lo desee, su percepción respecto de la calidad del servicio recibido y presentar sugerencias de mejoramiento e ideas que favorezcan la innovación. Así, este recurso facilita la verificación de la efectividad

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

de la acción emprendida desde la percepción del usuario. Una vez por mes, se revisa la información recopilada y se analiza, concluyendo en acciones de mejoramiento dentro de las actividades y los planes del comité de calidad.

- **Quejas, Reclamos, Sugerencias y Exaltaciones:** A través del formato de quejas, sugerencias, exaltaciones y reclamos se conocen las observaciones de los usuarios con relación a los procedimientos, actividades y procesos institucionales. Una vez por mes, se revisa la información recopilada y se analiza, concluyendo en acciones de mejoramiento dentro de las actividades y los planes del comité de calidad.
 - **Encuesta de percepción de capacitaciones o formaciones:** Cada capacitación es valorada por el público objetivo para identificar si responde a sus expectativas y necesidades.
 - **Encuesta de clima escolar:** Es importante realizar la medición del estado del ambiente organizacional (escolar) desde los diversos estamentos de la organización para identificar situaciones de riesgo potencial o real que redunde en oportunidades de mejora.
 - **Participación en el Comité de Calidad:** Valoramos la participación del cliente y demás partes interesadas para el conocimiento y participación de las decisiones en el Comité de Calidad, por cuanto pueden ser invitados a las reuniones ordinarias programadas por su representatividad del algunos miembros de la comunidad interna (consejo de estudiantes, personero, contralor, consejo de padres, asociación de padres) o externa (egresados, sector productivos, iglesias, entidades públicas, entre otras).
 - **Rendición de cuentas:** Durante esta actividad los usuarios y demás partes interesadas conocen los resultados y avances en las gestiones de la rectoría, entre las que se incluyen las acciones propias del Sistema de Gestión de Calidad de la institución. En este espacio pueden formular sus preguntas e inquietudes para ser tenidas en cuenta por alta dirección.
- **PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL:**

La participación de los funcionarios en la identificación de necesidades y planteamiento de estrategias con relación a la prestación del servicio y la mejora en cada uno de los procesos institucionales es de vital importancia. Como actores propios de las actividades

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  GOBERNACIÓN DEL VALLE SAN PABLO DE BOYACÁ | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

son concedores de las situaciones que generan o podrían generar resultados no deseados. En consecuencia, el sistema de Gestión de la Calidad garantiza dicha participación a partir de las siguientes estrategias:

- El liderazgo de los procesos Gestión Directiva, Gestión Financiera, Gestión Matrícula y Gestión Talento Humano deberán ser asumidos por las personas de la institución que tienen responsabilidad directa sobre dichos procesos de acuerdo al manual de funciones; Rectoría, Secretaría General, Pagaduría.
 - El liderazgo de los procesos Gestión Académica, Gestión Comunitaria y Gestión Calidad deberán ser asumidos por los coordinadores de acuerdo al perfil y las capacitaciones de las que hayan participado con la Secretaría de Educación Distrital, la Alcaldía de Santiago de Cali, la Gobernación del Valle, el Ministerio de Educación u otra entidad pública o privada.
 - Capacitación del personal en aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad organizacional, al menos una vez por año o a través de boletines de información.
 - Igual que los usuarios, los funcionarios también tienen mecanismos de participación desde los cuales pueden expresar sus observaciones y plasmar su percepción respecto a las actividades, procedimientos, documentos, entre otros: Quejas, Reclamos, Sugerencias y Exaltaciones, encuesta de percepción de capacitaciones o formaciones, encuesta de clima escolar, encuesta de clima escolar, rendición de cuentas, también pueden sugerir la creación, modificación o eliminación de procedimientos, documentos y formatos, y escoger representantes que conformen el Comité de Calidad o participar de él previa solicitud.
- **MEJORA CONTINUA:**

En el Comité de Calidad y en la revisión por la Dirección se analizan los resultados de la satisfacción de los usuarios y de los indicadores de cada gestión institucional, además del cumplimiento de los requisitos organizacionales y reglamentarios con referencia a los objetivos formulados. El seguimiento de los indicadores definidos a nivel de la alta dirección y a nivel operativo, son una fuente de información que permiten desarrollar planes de mejora e incrementar el compromiso de los colaboradores como elemento activo dentro de la gestión de la Institución, contrastado con el Plan de Mejoramiento Institucional y la Autoevaluación Institucional.

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  MINISTERIO DE EDUCACIÓN SANTIAGO DE CHILE | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

Son referentes necesarios para la mejora continua los siguientes:

- **Auditorías:** El desarrollo de las auditorías internas al menos una vez en el año, permite identificar el estado de las gestiones y los avances en el alcance de las metas establecidas para cada indicador, además de los riesgos potenciales para el alcance de los mismos. Para ello se utilizan los siguientes formatos: cronograma de auditorías, plan de auditoría, procedimiento de auditoría, caracterizaciones, listas de chequeo, acta de apertura y cierre de auditorías, informe de auditoría. La periodicidad de estas la define el Comité de Calidad al iniciar el año lectivo.
- **formulación de acciones correctivas y de mejora:** De acuerdo a los resultados de las auditorías internas o externas se definen planes de contingencia, se analizan las causas raíces y se establecen acciones correctivas y de mejora que permitan evitar la reaparición de las no conformidades o hallazgos o cualquier otra situación que pueda generar resultados no deseados.
- **RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES:**

Para garantizar el buen servicio de los servicios ofrecidos, la INSTITUCION EDUCATIVA MONSEÑOR RAMON ARCILA ha diseñado un procedimiento de selección y evaluación de proveedores que permite fidelizar las relaciones comerciales y optimizar el recurso financiero, dentro de los parámetros de ley para la contratación de servicios o realización de compras con entidades oficiales. Se clasifican de acuerdo a la necesidad atendida y el desempeño de los servicios o productos adquiridos.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Es importante tener en cuenta algunos términos y definiciones que son aplicables para los fines del presente Manual:

ACCIÓN CORRECTIVA. Conjunto de actividades realizadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN DE MEJORA. Conjunto de actividades realizadas para valer oportunidades de mejora y eliminar o reducir la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

| | | | | |
|--|---|----------|------------|---|
|  MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE CHILE | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS. Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la misión de la entidad.

ALTA DIRECCIÓN. Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

CLIMA ORGANIZACIONAL: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo y la percepción respecto a los mismos.

AUDITORÍA INTERNA. Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias que, al evaluarse de manera objetiva, permiten determinar la extensión en que se cumplen los criterios definidos en un proceso.

AUTORIDAD. Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

BENEFICIARIOS. Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio. Los beneficiarios pueden ser internos o externos a la entidad.

CALIDAD. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

EDUCACIÓN DE CALIDAD: Es un proceso sistemático de mejoramiento continuo que busca la formación integral del ser humano mediante el desarrollo de todas sus potencialidades (morales, espirituales, intelectuales, sociales, afectivas y físicas), para que logre su realización y contribuya a la transformación y bienestar de su entorno cultural y ambiental.

USUARIO: integrante de la comunidad educativa que se beneficia del servicio (proceso educativo)

COMPETENCIA: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes

CONFORMIDAD. Cumplimiento de uno u varios requisitos.

CONTROL DE LA CALIDAD. Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

CORRECCIÓN. Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  UNIVERSIDAD SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

CULTURA ORGANIZACIONAL: Es el elemento de la gestión que se refiere a la implementación de procesos deliberados y sistemáticos, que permitan asegurar que los valores, principios, prácticas y comportamientos de todas las personas que integran la comunidad educativa estén alineados con las metas que se pretenden lograr.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: Elemento de la gestión en el cual se define para qué existe la institución, cual es su filosofía, cuáles son sus prioridades y su proyección en el corto y largo plazo.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA. Información y su medio de soporte. Ejemplo: registro, especificación, procedimiento documentado, dibujo, informe, norma. El medio de soporte puede ser impreso, digital o una combinación de estos.

EFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados.

EFICIENCIA: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ESPECIFICACIÓN. Documento que establece requisitos.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una entidad o proceso.

IMPLEMENTACIÓN: Ejecución de una serie de mecanismos que generan cambios en el proceso de mejoramiento.

INFORMACIÓN. Puede existir en muchas formas. Puede estar impresa o escrita en papel, almacenada digitalmente, transmitida por correo o utilizando medios electrónicos, presentada en imágenes o en carteleras. Cualquiera sea la forma que adquiere la información, o los medios por los cuales se distribuye o almacena, siempre debe ser protegida en forma adecuada.

INFRAESTRUCTURA. Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

INSUMOS. Son factores o elementos que interviene en la producción de bienes y servicios, o en nuestro caso, en la consolidación de un proceso.

| | | | | |
|--|---|----------|------------|---|
|  UNIVERSIDAD DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

MANUAL DE FUNCIONES. Descripción de las funciones generales que corresponden a cada empleo y la determinación de las competencias para su ejercicio.

MANUAL DE LA CALIDAD. Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de una entidad. Los Manuales de Calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada entidad en particular.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS. Documento básico que describe la manera como se hace o se desarrolla una tarea, un proceso o una actividad de acuerdo al grado de dificultad, tiempos, movimientos, flujos de operación, controles y normatividad aplicable a cada caso en particular.

MEJORA CONTINUA. Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

MISIÓN DE UNA ENTIDAD. Se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

NO CONFORMIDAD. Incumplimiento de un requisito.

NORMA FUNDAMENTAL. Es un conjunto de reglas que sirven de fundamento o base y que se deben seguir para llevar a cabo la elaboración, redacción e identificación de la información documentada.

OBJETIVO DE LA CALIDAD. Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad. Los objetivos de la calidad se basan en la política de la calidad definida por la entidad. Los objetivos de la calidad se especifican, generalmente, para los niveles y funciones pertinentes de la entidad.

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA: es el norte que se define para la institución, proyectándolo preferiblemente a un largo plazo, orientándolo hasta conseguir una institución competitiva.

POLÍTICA DE LA CALIDAD: Intención(es) global(es) y orientación(es) relativa(s) a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección de la entidad.

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

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  UNIVERSIDAD SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

PROCESO. Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO O SERVICIO. Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

PROVEEDOR. Organización o persona que proporciona un producto, servicio o información para el desarrollo de las actividades propias de un proceso.

REGISTRO. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

REQUISITO. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

RESPONSABILIDAD. Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

REVISIÓN. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

RIESGO. Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el desarrollo normal de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

SEGUIMIENTO. Acciones encaminadas a la revisión continua de los diferentes procesos

SISTEMA. Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC). Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

GESTOR. Es una persona del área que se beneficiará de la información suministrada por la aplicación, que por su conocimiento, experiencia o interés en el tema orienta el trabajo que desarrolla el grupo.

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

VALIDACIÓN. Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

VALORACIÓN DEL RIESGO. Proceso de evaluar el(los) riesgo(s) que surgen de un(os) peligro(s), teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes, y de decidir si el (los) riesgo(s) es (son) aceptable(s) o no.

VERIFICACIÓN. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados

TRAZABILIDAD: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. Alcance de la Certificación

La certificación del Sistema de Gestión de la Calidad cubre las sedes Monseñor Ramón Arcila y Raúl Silva Holguín en las cuales se prestan los servicios educativos en los niveles de educación preescolar (transición), educación básica primaria y secundaria, y educación media técnica, jornadas mañana y tarde, Calendario A.

4.2. Exclusiones

Se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad el numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, puesto que los mecanismos de medición de la prestación del servicio no implican el uso de equipos especializados que deban ser calibrados, lubricados, verificados o medidos con alta precisión. Esta exclusión no afecta la integridad de nuestro sistema de calidad.

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

5. REQUISITOS GENERALES

5.1. Mapa de Procesos



5.2 Descripción de los Procesos

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Institución Educativa MONSEÑOR RAMON ARCILA está orientado a satisfacer las expectativas del desarrollo de la organización alrededor del esquema del Sistema de Gestión que involucra fundamentalmente las siguientes gestiones:

- Gestión Directiva, GD

Responsable: Rectoría

Objetivo:

Ejecutar las acciones para el direccionamiento estratégico institucional que permita el mejoramiento, el alcance de los objetivos, la satisfacción del usuario y demás partes interesadas y el mantenimiento del SGC.

| | | | | |
|--|---|----------|------------|---|
|  MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE CHILE | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

Alcance:

Inicia: Asignación de responsabilidades y autoridades de los funcionarios, establecer cronograma de actividades institucionales, plan de inventarios, plan de mantenimiento, actualizar matriz de riesgos y normograma, constitución de los estamentos del gobierno escolar, Administrar la seguridad y vigilancia de la I.E.

Incluye: Actualizar documentos de horizonte institucional y horizonte del SGC, proceso de evaluación anual de desempeño de los docentes, coordinadores y administrativos, seguimiento del plan de mejoramiento institucional, comunicar a la comunidad información pertinente a su rol, cumplir con los requerimientos de los entes de control y vigilancia, rendición de cuentas, establecer o fortalecer alianzas estratégicas, participación en eventos de proyección institucional, reuniones periódicas con estamentos institucionales, seguimiento al ausentismo y control de entrada y salida de los estudiantes fuera de los horarios.

Finaliza: Medición de indicadores del proceso, autoevaluación institucional, revisión por la dirección, establecer acciones correctivas o de mejora y plan de mejoramiento institucional año lectivo siguiente.

- Gestión Calidad

Responsable: Coordinador Líder de Calidad

Objetivo:

Apoyar todos los procesos de la Institución Educativa en el cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2015.

Alcance:

Inicia: Revisión de procedimientos, documentos, formatos, caracterizaciones, actualizar listados maestros, formulación de cronograma de auditorías, recepción de solicitudes de creación, modificación o eliminación de información documentada.

Incluye: Evaluar la percepción del usuario, dar tratamiento a las quejas, reclamos, sugerencias y exaltaciones, coordinar las auditorías internas, coordinar y preparar la institución para las auditorías externas de seguimiento y recertificación con Bureau Veritas, apoyar la dirección en el desarrollo de las reuniones del Comité de Calidad.

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

Termina: Medición de indicadores del proceso, definir acciones correctivas o de mejora.

- Gestión Académica, GA

Responsable: Coordinador Académico

Objetivo:

Definir y desarrollar los programas de estudio de la IE Monseñor Ramón Arcila, de acuerdo a los lineamientos del MEN, la misión, la visión, las necesidades y expectativas de los estudiantes y acudientes.

Alcance:

Inicia: En el diseño de planes de áreas, planes de aula, planes de mejoramiento de las áreas y plan lector, entrega de observadores.

Incluye: Aplicación de plan de mejoramiento académico, seguimiento a la asistencia, registro de calificaciones, reporte de novedades de calificaciones, entrega de pre-informes, seguimiento al rendimiento académico y disciplinario, revisión de libros reglamentarios, control de actividades virtuales, debido proceso a situaciones y condiciones académicas y de convivencia, atención a solicitudes de promoción anticipada.

Finaliza: Medición y análisis del aprendizaje y promoción de los estudiantes, medición de indicadores del proceso y definición de acciones correctivas o de mejora.

- Gestión Comunitaria, GC

Responsable: Coordinadores Gestión Comunitaria, Convivencia y Etno

Objetivo:

Articular la Institución Educativa Monseñor Ramón Arcila con los sectores productivo, político y social a través de estrategias que respondan a las necesidades propias y del entorno.

Fortalecer el ambiente de convivencia institucional y responsabilidad social a través de diversas actividades de integración, colaboración, orientación y apoyo.

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

Alcance:

Inicia: En la planeación de las actividades y definición de indicadores de cada proyecto pedagógico transversales y de los comités que se conforman en cada uno.

Incluye: Administración del SSEO, remisión de estudiantes a profesional de apoyo interno o externo, atención a casos de convivencia, conmemoración de días especiales.

Termina: Medición de indicadores del proceso y definición de acciones correctivas o de mejora.

- Gestión Financiera, GF

Responsable: Pagaduría

Objetivo:

Optimizar los recursos físicos, financieros y tecnológicos que permitan el funcionamiento de la Institución

Educativa, acorde al Proyecto Educativo Institucional y Planes Operativos.

Alcance:

Inicia: Elaborar el presupuesto de ingresos y gastos

Incluye: Controlar la ejecución de los ingresos y egresos con relación al presupuesto definido y las necesidades de compra o servicio, elaborar plan operativo anual de inversión, reporte de horas extras, reportar informes del control financiero a los entes de control, elección y evaluación de proveedores, entrega de certificados de costos educativos, pago de servicios públicos e impuestos.

Finaliza: Medición de indicadores del proceso y definición de acciones correctivas o de mejora.

- Gestión Talento Humano, GT

Responsable: Rectoría

Objetivo:

Administrar el talento humano de la institución de acuerdo a su perfil y cargo, promover el crecimiento profesional de los funcionarios en aspectos técnicos y/o disciplinares, organizacionales, del desarrollo humano y autocuidado,

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

además, garantizar condiciones psicosociales favorables para el ejercicio de las labores.

Alcance:

Inicia: Establecimiento de la necesidad del recurso humano, definir plan de capacitaciones/formaciones según necesidades de los funcionarios.

Incluye: Desarrollo de la inducción de nuevos funcionarios, estudiantes y acudientes, Aplicación de encuesta de clima escolar, proceso de evaluación anual de desempeño de los docentes, coordinadores y administrativos, elaborar informes a entes de control y vigilancia, administración de los funcionarios de seguridad nombrados por la SEM y de los funcionarios de servicios generales nombrados y de empresa privada

Finaliza: Hacer seguimiento de indicadores y establecer acciones correctivas o de mejora

- Gestión Matrícula

Responsable: Secretaría General

Objetivo:

Garantizar el registro, matrícula, renovación y traslado del estudiante, cumpliendo con los requisitos, que facilite el suministro de información precisa y eficaz a la gestión académica.

Alcance:

Inicia: Verificación de capacidad instalada, definición y divulgación de fechas para el proceso de matrícula.

Incluye: Recepción de documentación de Inscripción de aspirantes y estudiantes antiguos, registro y actualización de estudiantes a SIMAT y plataforma educativa, seguimiento a deserción, atención a solicitudes de retiro o traslado, expedición de constancias y certificados, reportar la mayoría de edad, reportar novedades de estudiantes en condición de inclusión

Termina: Atender auditorías externas de entes de control y vigilancia, Proyección de matrícula, medición de indicadores del proceso, formulación de planes de mejoramiento

| | | | | |
|--|---|----------|------------|---|
|  MUNICIPALIDAD SAN FERNANDO | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

Procedimientos de cada Proceso

| Proceso | Procedimientos |
|------------------------|--|
| Gestión Académica | <ul style="list-style-type: none"> - Diseño y desarrollo curricular - Inasistencia de estudiantes - Situaciones y condiciones de convivencia - Actividades académicas complementarias |
| Gestión Calidad | <ul style="list-style-type: none"> - Norma fundamental - Control de información documentada - Encuesta de satisfacción y servicio no conforme - Acciones correctivas o de mejora - Auditorías internas - Quejas, reclamos sugerencias y exaltaciones |
| Gestión Comunitaria | <ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento y acompañamiento a estudiantes - Formación a la comunidad - Servicio Social Estudiantil Obligatorio |
| Gestión Directiva | <ul style="list-style-type: none"> - Manual de comunicaciones - Revisión por la dirección - Mantenimiento - Seguridad y vigilancia - Inventarios |
| Gestión Financiera | <ul style="list-style-type: none"> - Compras - Evaluación de proveedores - Elaboración y ejecución de presupuesto |
| Gestión Matrícula | <ul style="list-style-type: none"> - Inscripción, matrícula y retiro - Expedición de certificados y constancias - Salvaguardia de documentos del cliente |
| Gestión Talento Humano | <ul style="list-style-type: none"> - Administración del personal - Desarrollo del talento humano - Inducción - Encuesta clima escolar |

Cada Gestión y sus procedimientos se encuentran caracterizados y construidos en función de sus servicios y/o productos, teniendo en cuenta, entre otras, las necesidades y expectativas de los usuarios.

5.3 Descripción de la interacción de las Gestiones

El siguiente cuadro expone los insumos que provee cada gestión (filas) a las demás (columnas) para el desarrollo de actividades propias de cada proceso:

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

| Gestiones | Académica | Comunitaria | Directiva | Calidad | Financiera | Matrícula | Talento Humano |
|--|---|--|---|--|--|--|--|
| Académica | - | Reporte de estudiantes en condición de inclusión para elaboración de PIAR Reporte de situaciones y condiciones de convivencia | Medición de indicadores y acciones correctivas o de mejora Evidencias actividades académicas | Necesidades de revisión, creación o anulación de información documentada. | Reporte de horas extras docentes y directivos docentes | Reporte de calificaciones Actas de promoción Reporte de ausentismo | Evaluación de formaciones o capacitaciones Necesidades de formación |
| Comunitaria | Integración de los PPT con estrategias de aula | - | Medición de indicadores y acciones correctivas o de mejora | | Presupuestos PPT y comités | Diagnóstico estudiantes en condición de inclusión | Necesidades de formación |
| Directiva | Resolución calendario académico Asignación docentes y horarios Respuestas solicitudes promoción anticipada | - | - | Medición y análisis de riesgos Planificación de cambios del SGC Revisión por la dirección Asignación de recursos para mantenimiento del SGC | Aprobación presupuesto Plan de inversión anual | Resolución de matrícula Asignación de responsabilidades de funcionarios | - |
| Destinar recursos para el desarrollo de los procesos y el mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica | | | | | | | |
| Calidad | Acompañamiento en el desarrollo de auditorías y acciones correctivas y de mejora Resultados de encuesta de satisfacción Reporte de QRSE's | | | | | | |
| Financiera | - | Aprobación requisiciones | Listado de proveedores y propuestas de licitaciones Medición de indicadores y acciones correctivas o de mejora | Necesidades de revisión, creación o anulación de información documentada. | - | - | - |
| Matrícula | Listados de estudiantes Información estudiantes | Reporte de estudiantes nuevos en condición de inclusión | Medición de indicadores y acciones correctivas o de mejora Capacidad instalada Evidencias actividades administrativas | | - | - | - |
| Talento Humano | Formaciones, capacitaciones e inducciones docentes nuevos Capacitación e inducción funcionarios nuevos | - | Medición de indicadores y acciones correctivas o de mejora | | - | Capacitación e inducción funcionarios nuevos | - |

5.4 Definición de Indicadores

De acuerdo a la caracterización de las gestiones y procedimientos y en función de las necesidades y expectativas del usuario, se ha definido una metodología de medición que permite monitorear los resultados y garantizar el cumplimiento de los objetivos

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

institucionales. Dicha metodología consiste en la definición de referentes de valoración de calidad (indicadores) asociados a las principales funciones y objetivos de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad según las caracterizaciones y documentos legales, que facilitan además la formulación de las metas y el monitoreo de los procesos; estos indicadores forman parte del plan estratégico y plan de mejoramiento institucional.

| Proceso | Indicadores | Fórmula |
|---------------------|--|---|
| Gestión Académica | - Promoción de estudiantes | $(\text{No. ESTUDIANTES APROBADOS} / \text{TOTAL ESTUDIANTES MATRICULADOS}) \times 100$ -EN CADA GRUPO, SEDE-JORNADA E INSTITUCIONAL- |
| | - Desempeño pruebas externas | CLASIFICACIÓN DEFINIDA POR EL ICES |
| | - Eficacia planes de mejoramiento académico | $(\text{No. ESTUDIANTES APROBADOS CON PLAN DE MEJORAMIENTO ACADÉMICO} / \text{TOTAL ESTUDIANTES REPROBADOS}) \times 100$ -EN CADA GRUPO, SEDE-JORNADA E INSTITUCIONAL- |
| | - Asistencia de estudiantes | $(\text{ESTUDIANTES REPORTADOS EN SIMPADE POR AUSENTISMO} / \text{TOTAL DE ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN}) \times 100$ -EN CADA GRUPO, SEDE-JORNADA E INSTITUCIONAL- |
| | - Uso de libros reglamentarios | $(\text{No. DOCENTES CON CONFORMIDAD} > 80\% \text{ EN LIBROS REGLAMENTARIOS} / \text{TOTAL DOCENTES}) \times 100$ -EN CADA SEDE-JORNADA E INSTITUCIONAL- |
| Gestión Calidad | - Quejas y reclamos | $(\text{No. QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS DE MANERA OPORTUNA} / \text{TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS RECIBIDAS}) \times 100$ |
| | - Satisfacción del usuario | $(\text{No. EVALUACIONES CON SATISFACCIÓN FAVORABLE} / \text{TOTAL EVALUACIONES}) \times 100$ |
| Gestión Comunitaria | - Asistencia de acudientes a reuniones institucionales (pre-informe e informe) | $(\text{No. ACUDIENTES ASISTENTES} / \text{TOTAL ACUDIENTES CONVOCADOS}) \times 100$ |
| | - Cumplimiento de los PPT | $(\text{No. ACTIVIDADES EJECUTADAS DE LOS PPT's CON INDICADOR CUMPLIDO} / \text{TOTAL DE ACTIVIDADES PLANEADAS}) \times 100$ |
| | - Seguimiento a egresados | $(\text{No. EGRESADOS CON PERFIL ACADÉMICO-OCUPACIONAL ASOCIADOS A LA MODALIDAD TÉCNICA ESTUDIADA} / \text{TOTAL EGRESADOS ENCUESTADOS}) \times 100$ [ÚLTIMAS DOS PROMOCIONES] |
| | - Plan de gestión de riesgos | $(\text{No. ALCANCES CUMPLIDOS} / \text{TOTAL DE ALCANCES DEL PROYECTO}) \times 100$ |

| | | | | | |
|---|---|--|----------|------------|---|
|  MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE CALI | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | | GK-Do-01 | |  |
| | | | VERSIÓN | 8 | |
| | | | FECHA | 04/05/2021 | |

| | | |
|------------------------|--|---|
| | - Servicio Social Estudiantil | (No. ESTUDIANTES QUE REALIZARON EL SSEO / TOTAL ESTUDIANTES MEDIA TÉCNICA) X 100 |
| | - Atención a la inclusión | (No. ESTUDIANTES CON ESTRATEGIAS DE EDUCACIÓN INCLUSIVA IMPLEMENTADAS / TOTAL ESTUDIANTES DIAGNOSTICADOS) X 100 |
| Gestión Directiva | - Cumplimiento del PMI | (No. ACTIVIDADES EJECUTADAS / TOTAL ACTIVIDADES ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE MEJORA) X 100 |
| | - Ejecución del mantenimiento | (ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO EJECUTADAS / TOTAL ACTIVIDADES PLANEADAS) X 100 |
| | - Control de inventarios | (No. ESPACIOS DE LA INSTITUCIÓN CON INVENTARIO COMPLETO / TOTAL ESPACIOS A SER INVENTARIADOS) X 100 |
| Gestión Financiera | - Ejecución del presupuesto | (VALOR EJECUTADO / VALOR PRESUPUESTADO) X 100 |
| | - Ingreso al presupuesto | (RECAUDO EFECTIVO / RECAUDO PRESUPUESTADO) X 100 |
| Gestión Matrícula | - Capacidad instalada | (No. DE ESTUDIANTES MATRICULADOS / CAPACIDAD INSTALADA) X 100 |
| | - Deserción escolar | (No. ACUMULADO DE DESERCIÓN / No. ESTUDIANTES MATRICULADOS) X 100 |
| | - Retiro o traslados | (No. ACUMULADO DE TRASLADOS / No. ESTUDIANTES MATRICULADOS) X 100 |
| Gestión Talento Humano | - Eficacia de las capacitaciones/formaciones | PROMEDIO DE LAS EVALUACIONES GENERALES |
| | - Eficacia de las inducciones | PROMEDIO DEL PUNTAJE DE EVALUACIÓN |
| | - Clima escolar | INDICADOR DE CLIMA ESCOLAR SEGÚN PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN |

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  <small>INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMÓN ARCILA</small> | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

6. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En la institución se utilizan dos mecanismos para la identificación de riesgos y oportunidades; uno de ellos es la encuesta de caracterización institucional la cual se aplica en cada ocasión que se haga la actualización del Proyecto Educativo Institucional previo diseño por el equipo de calidad y en la cual se deben identificar, desde la mirada del cliente, las posibles situaciones que afecten la prestación del servicio. Por otro lado, el comité de Calidad realiza un análisis anual de los riesgos reales o potenciales de cada uno de los procesos institucionales para la definición de acciones de prevención, mitigación o eliminación y la verificación de la eficacia de los cambios en el impacto o probabilidad de ocurrencia de los riesgos ya identificados.

De igual forma, el Comité de Calidad debe realizar la planificación de los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, si es necesario, como lo establece el numeral 6.3 de la norma ISO 9001, identificando:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad;
- La disponibilidad de recursos;
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

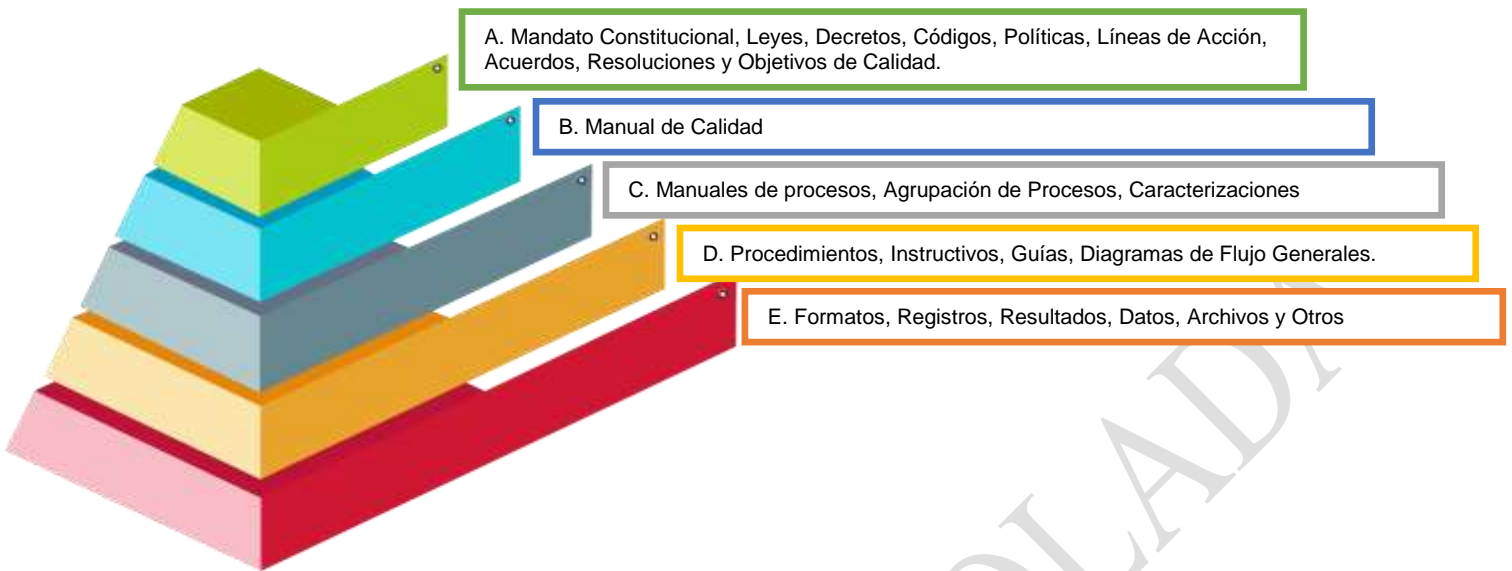
Por otra parte, cabe mencionar que la encuesta de caracterización aplicada también permite identificar los requisitos y expectativas del cliente, información que es complementada con la obtenida a través de las actividades descritas en el Enfoque al Usuario.

7. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

7.1. Estructura de la documentación del SGC

La estructura de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución Educativa MONSEÑOR RAMÓN ARCILA está definida por la siguiente pirámide documental:

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |



7.2. Control de Documentos y Datos

Para elaboración, revisión y aprobación de la información documentada que hará parte del SGC el líder del proceso Gestión Calidad y el Gestor estudian los requisitos de la organización y las solicitudes de las partes interesadas para finalmente exponer y definir su aprobación en el Comité de Calidad. Por otra parte, la disposición de los documentos con relación a la seguridad de la información (forma y lugar de archivo, tiempo de protección), previniendo la pérdida de información y la seguridad de la información confidencial para una adecuada gestión documental se han asignado responsables y definidos espacios y formatos según el proceso. Dicha información la contiene el procedimiento NORMA FUNDAMENTAL en el cual se definen los criterios para la edición, modificación, indexación, conservación, manejo y difusión de la documentación inherente al Sistema de Gestión de Calidad.

8. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

8.1. Compromiso de la Dirección

La Rectoría de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMON ARCILA y los líderes de la gestión de Calidad han determinado y liderado el plan de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, monitoreando cada uno de los procesos y actividades desarrolladas dentro de la organización para garantizar la eficacia del Sistema y comunicando a toda la organización la importancia de la implementación y el

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en los propósitos estratégicos de la Institución. La Dirección asume la responsabilidad del mantenimiento del SGC de acuerdo a lo definido por la NTC ISO 9001:2015, realizando entre otras, la revisión periódica del SGC, la verificación de la satisfacción del usuario y demás partes interesadas, la planificación de los cambios y la medición de riesgos que afectan el sistema.

9. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

9.1. Política de Calidad

La Institución Etnoeducativa Monseñor Ramón Arcila está comprometida en la prestación de un servicio efectivo y pertinente de formación en los niveles de preescolar (transición), básica y media técnica, con procesos orientados a la mejora continua, teniendo como base los elementos de identificación misionales y visionales.

9.2. Objetivos de Calidad

- Garantizar un plan de estudios institucional que cuente con proyectos pedagógicos, que involucre los campos de conocimiento y se aplique al entorno cotidiano.
- Implementar una política que permita la superación de los casos de bajo rendimiento y problemas de aprendizaje.
- Implementar estrategias de servicio que fortalezcan la oportunidad y la satisfacción de las necesidades del usuario desde un enfoque diferencial.
- Establecer alianzas estratégicas que faciliten la formación de estudiantes para el trabajo, el emprendimiento y la orientación profesional, fortaleciendo la construcción del proyecto de vida. Además, procesos de cualificación docente, directivo docente y administrativo.

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

10. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La planificación constante de las actividades de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA está dirigida al cumplimiento de los siguientes parámetros:

- Programar las actividades de acuerdo al calendario escolar establecido por la Secretaría de Educación Distrital.
- Estandarizar las fechas para el desarrollo de actividades institucionales.
- Definir los procedimientos necesarios para el cumplimiento de actividades de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Preparación y mantenimiento de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad como requisito para cumplir con las expectativas del usuario, y la aplicación de las normas y procedimientos establecidos.
- Identificación y preparación de documentos, definición del servicio y del proceso con los registros necesarios en todas las etapas de los proyectos y los procesos.

11. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

11.1. Responsabilidad y autoridad

La rectoría de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMÓN ARCILA dentro de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, ha definido un organigrama el cual se encuentra en el PEI y ha asignado responsabilidades en cada uno de los procesos que permiten garantizar el cumplimiento de las acciones definidas para el aseguramiento de la calidad a través de la estructura organizacional, según la competencias definidas en el Manual de Funciones y Responsabilidades de conformidad con las Leyes 115 de 1994, 715 del 2001, y los Estatutos Docente.

Por su parte, el Comité de Calidad establece y controla las responsabilidades específicas para garantizar que:

| | | | | |
|--|---|----------|------------|---|
|  INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN FERNANDO DE CALI | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

- Se inicien las acciones para prevenir que se presente cualquier no conformidad relacionada con el servicio, el proceso y el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se identifiquen y registren los problemas relacionados con el producto, el proceso y el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se verifique la implementación de soluciones a través de las auditorías internas. Se inicien, recomienden y den soluciones a los hallazgos a través de la toma de acciones correctivas o de mejora.

Para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, se definen los roles y las funciones de calidad en la resolución de conformación de Comité de Calidad.

11.1.1. Representante de la Dirección

El **Gestor de Calidad** ha sido designado por el Rector de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA como corresponsable del Sistema de Gestión de Calidad, quien independiente de otras responsabilidades, tiene la autoridad definida para:

- Asegurar que se establezca, se implemente y se mantenga un sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo con los requisitos de este manual.
- Informar a la Rectoría los avances en los planes de acción de las auditorías internas, acerca del desempeño del sistema de gestión de la calidad, para efectos de su revisión y como base para el mejoramiento del mismo.
- Representar la INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMON ARCILA, ante organismos externos en lo relacionado con los temas vinculados con el sistema de Gestión de la Calidad.
- Ser facilitador en la definición e implementación de técnicas y esquemas para la construcción de la calidad y la fiabilidad.

11.2. Comunicaciones Internas

La INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMÓN ARCILA ha implementado diferentes mecanismos de comunicación interna, mediante los cuales se asegura el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad y para lo cual ha establecido un procedimiento de comunicación. Los mecanismos definidos para la institución son: la publicación mediante circulares y carteleras, las reuniones internas, el correo electrónico

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE CALI | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

institucional, la página institucional, comunicados de la rectoría, comunicados de calidad y redes sociales. Dichos mecanismos, facilitan comunicar a toda la organización el avance de los procesos, el resultado de la operación en general, los planes y proyectos orientados al mejoramiento de la calidad, la eficiencia y la productividad. (Ver Manual de comunicaciones GD-Pro-01)

11.3. Revisión por la Dirección

Para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, el cumplimiento de los objetivos propuestos dentro de los presupuestos orientados al cumplimiento del direccionamiento Estratégico y el cumplimiento de la Política de Calidad, la rectoría de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMÓN ARCILA realiza una revisión Interna y externa a todos los procesos y al sistema de Gestión de Calidad por lo menos una vez al año. Estas actividades deben estar coordinadas y controladas por el representante de la Dirección, el Gestor de Calidad y el líder del proceso Gestión Calidad orientadas por el procedimiento GD-Pro-02 en el que, entre otras, se especifica: Información de entrada para la revisión y Resultados de la revisión.

11.4. Gestión de Recursos

Como política y sistema directivo, las necesidades derivadas de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y en general todos los procesos que afectan la calidad, están garantizados por la Alta Dirección, incluyendo el personal necesario en el marco de las disposiciones de la Secretaría de Educación Distrital, Subsecretaría de Calidad de la SED y la autoridad de la rectoría para la administración de los recursos financieros de la institución.

11.5. Talento Humano

11.5.1. Generalidades

Los cargos dentro de la estructura organizacional de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMÓN ARCILA tienen definidos el perfil y competencias necesarias que permitan garantizar el buen desempeño en la ejecución de los procesos estratégicos, visionales, misionales y de apoyo. Cada una de las personas que ocupan los cargos definidos tiene el perfil correspondiente a las funciones a realizar y en la medida que se

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

evidencien desviaciones, el programa de formación y/o capacitación propenderá por superar dichas dificultades.

11.5.2. Competencia, Toma de Conciencia Y Formación

Para determinar las necesidades de capacitación o formación se realiza una evaluación de los perfiles de los cargos ajustados a la necesidad actual y el perfil de la persona que ocupa el correspondiente cargo. Estos perfiles son definidos mediante el Manual de funciones y del cual se deriva el PROCEDIMIENTO DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO Y PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL (GT-Pro-01 y GT-Pro-02, respectivamente) que orientan la toma de decisiones frente a las acciones necesarias de asignación de responsabilidades y autoridades. Dichos procedimientos se revisan una vez por año.

11.6. Infraestructura

La INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMÓN ARCILA posee la infraestructura física y tecnológica necesaria para garantizar la operación en sus diferentes Gestiones; oficinas, aulas, auditorios, equipos (Software y Hardware), algunos de diseño exclusivo como el software académico ZETI y financiero que garantizan la efectiva operación en la prestación de servicios. Para preservar la disponibilidad de los medios de trabajo se tiene un programa de mantenimiento tanto de equipos como de las instalaciones.

11.7. Ambiente de Trabajo

La INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMÓN ARCILA tiene como mecanismo de medición del clima organizacional la ENCUESTA DE CLIMA ESCOLAR. Del análisis de sus resultados han de generarse acciones pertinentes para identificar y corregir los focos de afectación negativa del clima escolar.

12. PRODUCCIÓN Y PROVICIÓN DEL SERVICIO

La INSTITUCIÓN EDUCATIVA, planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones incluyen la verificación de los indicadores de gestión, entre otros referentes que evidencian el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE CALI | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

La información respecto a las actividades relacionadas con la prestación de servicios académicos y complementarios, está incorporada en la caracterización de los procesos institucionales, los registros de planeación asociados y los documentos que describen el horizonte institucional.

12.1. Planificación de la Realización del Servicio

La INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMÓN ARCILA realiza acciones de diseño y desarrollo de sus servicios diferenciado en tres momentos para garantizar la Calidad de los mismos: Planificación, Verificación, y Validación.

- Planificación

Definición de fechas en calendario institucional e insumos necesarios para:

- Adelantar procesos de diseño curricular y formulación de Proyectos Transversales de acuerdo con lineamientos, normativas, políticas educativas de la Nación y del Municipio de Santiago de Cali, disposiciones generales de la organización y demás normativa asociada,
- Programar la ejecución de servicios complementarios de acuerdo a la disponibilidad de recursos,
- Ejecución de la planeación,
- Verificación y validación (semanas institucionales, reuniones de áreas, reuniones de los consejos académico y directivo, revisión de libros reglamentarios, reuniones de proyectos, reuniones de comités, auditorías internas, revisión por la dirección, entre otros)

- Verificación

Con las actividades verificación del cumplimiento y avance de lo planeado se pretende identificar situaciones que requieren correcciones o ajustes pertinentes para la adecuada prestación del servicio.

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

- Validación

En este momento se contrastan los resultados finales de la prestación del servicio y las metas definidas para de esta manera conocer la desviación en la medición de los indicadores y el cumplimiento de requisitos. En otras palabras, La validación debe demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados en la prestación del servicio.

Claramente, ningún servicio podrá ser valorado en tanto no se ejecute la prestación del mismo. En este sentido se establecen los siguientes elementos de validación:

- los criterios y referentes definidos para la valoración de los servicios,
- la cualificación del personal de acuerdo a sus funciones,
- la disponibilidad de recursos para la prestación del servicio,
- el cumplimiento de requisitos,
- las metas y objetivos institucionales,

En consecuencia, la Institución lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. El siguiente cuadro expone los servicios prestados por la institución educativa y los referentes para cada una de los momentos.

| Servicio | Tipo | Dependencia | Salidas de la planeación | Estrategias de verificación | Estrategias de validación |
|--|----------------|-------------------------------------|---|---|--|
| Educativo | Misional | Docencia | Plan de área Plan lector Plan de aula Proyectos Pedagógicos Transversales (PPT's) | Revisión de libros reglamentarios Porcentaje de aprobación por periodo Seguimiento a desarrollo de actividades de los PPT's Seguimiento a desarrollo de actividades educativas en el aula Porcentaje de superación Auditorías internas | Clasificación pruebas SABER 11 Percepción del egresado y acudiente Seguimiento a egresados Porcentaje de aprobación Porcentaje de desersión |
| Atención a la inclusión | Misional | Coordinación y profesional de apoyo | Remisiones Órdenes de diagnóstico Planes Integrados de Ajustes Razonables (PIAR) Estrategias de potenciación de talentos y capacidades excepcionales | Porcentaje de aprobación por periodo Auditorías internas | Indicador de inclusión Porcentaje de éxito escolar de estudiantes en condición de inclusión Percepción del egresado y acudiente Porcentaje de desersión |
| Orientación familiar y Orientación escolar | Misional | | Remisiones Cronograma de actividades de orientación | Diagnósticos (consumo, abuso) Seguimiento de procesos psicosociales Rendimiento académico Seguimiento del cronograma Auditorías internas | Éxito escolar Porcentaje de casos atendidos Valoración de las actividades |
| Escuela para la familia | Misional | | Cronograma de encuentros | Seguimiento del cronograma | Valoración de las actividades |
| Alimentación escolar | Complementario | Restaurante escolar | Fechas y metodología de entrega del suplemento alimenticio | Seguimiento del cumplimiento de condiciones | Valoración anual del servicio |
| Certificación y constancias académicas | Complementario | Secretaría General | Horarios para la atención al usuario | Auditorías internas | Ninguna queja o reclamo asociada |
| Inscripción, matrícula y traslados | Complementario | Secretaría General | Cronograma de inscripción y matrícula Horarios de atención al usuario o métodos de solicitud | Auditorías internas | Indicador de capacidad instalada Ninguna queja o reclamo asociada |
| Certificación de costos educativos | Complementario | Pagaduría | Horario de atención al usuario o métodos de solicitud | Auditorías internas | Ninguna queja o reclamo asociada |
| Atención de quejas y reclamos | Complementario | Calidad | Metodología de recepción | Auditoría internas | Indicador de quejas y reclamos |
| Atención de solicitudes | Complementario | Todas | Metodología de recepción | | Ninguna queja o reclamos asociada |
| Servicio Social Estudiantil Obligatorio | Complementario | Coordinación media | Cronograma de inscripción y alternativas | Seguimiento al SSEO | Indicador SSEO |

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  MUNICIPIO DE SANTIAGO DE CALI | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

12.1.1. Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio

La INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMÓN ARCILA revisa los requisitos relacionados con el servicio verificando, entre otras, la capacidad de aulas de clase, laboratorios, talleres y oficinas, número de funcionarios, perfiles de los funcionarios, mobiliarios, planeación de actividades. Por otra parte, las caracterizaciones de cada proceso institucional incluyen los requisitos diferenciados en cuatro tipos:

- Del cliente; identificados mediante encuesta a realizar según vigencia del PEI
- De la organización; definidas por mandatos de los Consejos Directivo y Académico
- Legales; definidos en el normograma referente a obligaciones distadas por ley, decreto, resolución o circular.
- De la norma; establecidos en la NTC ISO 9001:2015

De esta forma se asegura que:

- a) estén definidos los requisitos del servicio,
- b) estén identificadas las necesidades del estudiante y padres de familia o acudientes, y
- c) que la organización tenga la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cuando cambien las necesidades del servicio, La INSTITUCIÓN EDUCATIVA debe asegurar que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea consciente de la actualización de las mismas.

12.2. Propiedad del Usuario

La INSTITUCIÓN EDUCATIVA hace custodia de la información relacionada con el usuario a través de las bases de datos generadas en las plataformas o sistemas de información y los archivos físicos para la preservación de los documentos personales e historias académicas y disciplinarias de los estudiantes y, de ser necesario, de los funcionarios.

| | | | | |
|--|---|----------|------------|---|
|  INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN FERNANDO DE CALI | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

13. PROCESO DE COMPRAS

En la INSTITUCIÓN EDUCATIVA, las compras están definidas para bienes y servicios; se realizan bajo lo establecido en PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES y PROCEDIMIENTO DE COMPRAS que propenden por lograr que los insumos o servicios comprados para realizar los procesos de apoyo respondan a la necesidad institucional, de tal forma que la relación institución-proveedor se desarrolle fundamentalmente bajo los preceptos de compra oportuna, responsabilidad, Calidad y pertinencia.

13.1. Información de Compras

Para la compra de bienes y servicios se utilizan los formatos de requisición y compra que especifican lo que se desea adquirir y la cantidad necesaria; La requisición es revisada y autorizada por la rectoría y es enviada al proveedor directamente para hacer efectiva la compra de insumos de cualquier tipo, proceso orientado por la pagaduría y la cual se acoge a las disposiciones normativas según el monto de la compra.

13.2. Verificación de los Productos Comprados

La INSTITUCIÓN EDUCATIVA, tiene establecido RECIBIDO A SATISFACCIÓN para asegurarse que el producto comprado o servicio prestado cumple con los requisitos de compra especificados.

14. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

14.1. Generalidades

La INSTITUCIÓN EDUCATIVA planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio, asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, y mejorar continuamente su eficacia. Este proceso implica la definición de aquello que es relevante a ser medido (indicadores), métodos de seguimiento y medición necesarios y los momentos adecuados para el mismo.

En general, las actividades de seguimiento y medición aportan los elementos necesarios a la Institución para evaluar:

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CHILE | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

- La conformidad de los servicios académicos y complementarios;
- El grado de satisfacción del cliente;
- El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad;
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- El desempeño de los proveedores externos;
- La necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad.

14.2. Seguimiento y Medición

14.2.1. Satisfacción del usuario

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, la institución realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus expectativas. El método para obtener y utilizar dicha información es:

- Encuesta de evaluación del servicio. Los estudiantes de los diferentes niveles, así como los acudientes u otras partes interesadas pueden acceder de manera libre y anónima a la encuesta de satisfacción para evaluar la dependencia que deseen.
- Los resultados de las encuestas son filtrados por el Líder del proceso Gestión Calidad derivando en planes de acción formulados por los responsables de la dependencia.
- Para la solución de no conformidades se cuenta con el PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA, supervisado por el Comité de Gestión de Calidad.

14.2.2. Seguimiento y Medición de los Procesos (Auditoría Interna)

El seguimiento de los procesos se hace a través del desarrollo de las auditorías internas, por su parte la medición de resultados a través de los indicadores definidos en cada uno.

El Líder de la Gestión Calidad establece y coordina la planificación de las auditorías internas de calidad según el PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS definiendo el tipo de auditoría, el objetivo, alcance, equipo auditor, auditados, fecha, hora y sector a auditar, el cual es aprobado en Comité de Calidad; El equipo de auditores de calidad

| | | | | |
|--|---|----------|------------|---|
|  INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN FERNANDO DE CALI | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

está integrado por colaboradores de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA que han sido capacitados de acuerdo a las directrices de la norma ISO 9001.

Durante el desarrollo de las auditorias, los hallazgos se registran en el formato Informe de Auditoría Interna en donde indicando además el numeral que se incumple y el tipo de no conformidad junto a la descripción. Posteriormente se establecen las acciones a realizar, la fecha establecida para el levantamiento de las no conformidades y la fecha en que se verificará el levantamiento de las no conformidades encontradas.

En la reunión de cierre, el equipo auditor establece el plan de acción y la fecha en que se realizará la siguiente auditoría.

14.2.3. Revisión por la dirección

El Gestor del Sistema de Gestión de Calidad, el líder del proceso Gestión Calidad y la rectoría, se encargan de realizar la revisión por la dirección teniendo en cuenta los resultados de la auditoría interna y demás referentes de medición.

14.2.4. Seguimiento y Medición del Servicio Educativo

La INSTITUCIÓN EDUCATIVA mide y hace un seguimiento de las características del servicio educativo para verificar que se cumplen los requisitos del mismo al finalizar el año lectivo, en el proceso de auto-evaluación institucional, contrastado con los resultados de las pruebas SABER, estadísticas de desempeño de estudiantes y áreas, encuesta de percepción a egresados.

14.2.5. Control de Producto No Conforme

Todos los colaboradores de la INSTITUCIÓN EDUCATIVA son responsables de la detección de las no conformidades que puedan surgir en el desarrollo de los procesos y deben ser relacionadas en el registro Acciones Correctivas y de Mejora, conforme a los procedimientos ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA, ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y SERVICIO NO CONFORME, en los que se especifica cómo realizar un manejo adecuado de las no conformidades y la formulación de acciones correctivas y de mejora.

| | | | | |
|--|---|----------|------------|---|
|  MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE CHILE | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

14.3. Análisis de Datos

En el Comité de Calidad se analizan los indicadores establecidos en los procesos, medidos por los líderes de cada gestión, estableciendo las causas del no cumplimiento cuando esto sucede y las acciones que se derivan del análisis para el mejoramiento. El seguimiento de estas acciones se define en acta del Comité de Calidad.

El análisis de los resultados de las encuestas de prestación de servicios también se realiza en el Comité de Calidad que sirven de insumo para el mejoramiento de la prestación de servicios y para la toma de acciones correctivas y de mejora. Los datos derivados de las sugerencias y quejas se analizan con el fin de eliminar las causas de error e inconformidades, además de la disminución del riesgo.

14.4. Mejora Continua

La evidencia del mejoramiento continuo se manifiesta en los planes de mejora en cada uno de los procesos que comprende la organización, coherentes con el Plan de Mejoramiento Institucional.

14.4.1. Acciones Correctivas y de Mejora

La INSTITUCIÓN EDUCATIVA a través de ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA determina las estrategias necesarias para eliminar una falla real o potencial. La responsabilidad del seguimiento de las acciones definidas en los planes corresponde principalmente a la rectoría apoyada por el Comité de Calidad. Los resultados de los planes de mejoramiento derivan en ajustes de los planes estratégicos, metas de la organización, desarrollo de actividades, para la reducción de las desviaciones.

15. CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Calidad entra en vigencia, una vez revisado por el Comité de Calidad y aprobado por la alta dirección (Consejo Directivo y Rector). El Manual de Calidad se revisa y actualiza mínimo una vez al año para garantizar la correspondencia con los cambios de los procesos, los procedimientos y los requisitos establecidos por el Ministerio de Educación Nacional, la Norma ISO 9001, la organización y el cliente.

| | | | | |
|---|---|----------|------------|---|
|  INSTITUCIÓN EDUCATIVA MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | MANUAL DE CALIDAD SGC – GESTIÓN CALIDAD I.E. MONSEÑOR RAMÓN ARCILA | GK-Do-01 | |  |
| | | VERSIÓN | 8 | |
| | | FECHA | 04/05/2021 | |

| CONTROL DE CAMBIOS | | |
|---------------------------|---------|--|
| ITEM | VERSION | DETALLE |
| 1 | 2 | Cambio de versión |
| 2 | 2 | Ajuste de la política de calidad |
| 3 | 3 | Cambio de versión |
| 4 | 3 | Actualización del enfoque al usuario |
| 5 | 4 | Cambio de versión |
| 6 | 4 | Se ajusta el alcance del sistema de acuerdo a lo certificado. Se justifica la exclusión del numeral 7.1.5 |
| 7 | 5 | Cambio de versión |
| 8 | 5 | Se ajusta el documento de acuerdo a las actualizaciones del horizonte institucional y nueva versión de la norma ISO 9001, Se actualiza organigrama, Se actualiza numeración y contenido general del manual de calidad |
| 9 | 6 | Cambio de versión |
| 10 | 6 | Se actualiza reseña histórica, objetivos y política de calidad |
| 11 | 7 | Cambio de versión |
| 12 | 7 | Se actualiza el documento de manera general en coherencia con las modificaciones realizadas a las caracterizaciones y procedimientos de las gestiones, resultado de la auditoría externa seguimiento por Bureau Veritas 2019 |
| 13 | 8 | Cambio de versión |
| 14 | 9 | Se realiza ajuste en el texto de las acciones para abordar riesgos y oportunidades |

| | CARGO | NOMBRE | FIRMA |
|-----------------|-------------------|-------------------------------|-------|
| ELABORÓ: | GESTOR DE CALIDAD | JULIÁN ANDRÉS PALOMINO MURCIA | |
| REVISÓ: | LIDER DEL PROCESO | JUAN HAROLD BURBANO MONEDERO | |
| APROBÓ: | RECTOR | JUAN VIANEY TOVAR MOSQUERA | |