



I.E CARLOS ENRIQUE CORTES HERRERA

MANUAL DE CALIDAD

2020



EDITORIAL

El rango administrativo rectoral de la institución educativa CARLOS ENRIQUE CORTES HERRERA, el Consejo Directivo, sus directivos docentes, docentes, madres y padres de familia, estudiantes, sector productivo, egresado y personal de servicios generales, reconoce la importancia de implementar un enfoque de calidad permitiendo alcanzar el objetivo esencial como lo es desarrollar una educación competente acorde a la legislación del MEN, siendo el eje central y principal beneficiado el estudiante. Igualmente considero criterios y elementos estandarizados que en su aplicación y evaluación acredite el logro en su S.G.C. con acciones estratégicas fundamentales para un mejoramiento continuo y coherente al servicio educativo, asegurándonos nuestra vivencia como institución satisfaciendo necesidades y expectativas de toda la comunidad educativa a nuestro cargo.

Para implementar y mantener un S.G.C. contamos en la institución con algunos principios como ayuda didáctica y pedagógica para que se cumpla nuestra misión y visión institucional como son la satisfacción en expectativas y necesidades de sus educandos y sus familias, un mejoramiento continuo con calidad, la humanización como pilar de cambio, comunicación acertada, efectiva y continua, gestión basada en procesos y promoción de la cultura que frente a la invasión masiva tecnológica nos queda como medio de salvación: **“humanizar la educación”**.

Gregorio Mena
Rector

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTÉS HERRERA		
	MANUAL DE CALIDAD		
	Código: DE-M-01	Versión: 02	Página 3 de 30

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La institución educativa Carlos Cortés implementó, a partir del año 2015, un Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 900- 2015 con el objetivo de garantizar la satisfacción de beneficiarios y partes de interés, el logro de los objetivos misionales de la organización y propiciar mejora continua en la prestación del servicio educativo.

El Sistema de Gestión de Calidad gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para lograr valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes (ISO 9001- 2015). Para ello describe la interacción de dichos procesos.

Suministrar información veraz y coherente, interna y externa, sobre la planeación y organización del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución educativa.

Proporcionar a toda la Comunidad Educativa un documento básico de estudio que muestre cómo se conduce la Institución, desde su planeación estratégica hasta su operatividad, haciéndolo de una manera fácil y comprensible para todos.

OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

- Suministrar información veraz y coherente, interna y externa, sobre la planeación y organización del Sistema de Gestión de la Calidad en la Institución educativa.
- Proporcionar a toda la Comunidad Educativa un documento básico de estudio que muestre cómo se conduce la Institución, desde su planeación estratégica hasta su operatividad, haciéndolo de una manera fácil y comprensible para todos.

ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El alcance del Manual de Calidad en la I.E. Carlos Enrique Cortés Herrera de Itagüí, cubre la información pertinente sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sirve para conocer de forma global el trabajo que se desarrolla en la Institución. Contiene además la presentación de la Institución, las características de su servicio educativo, la interacción de sus acciones, los documentos de apoyo, el alcance del S.G.C y en general toda la filosofía Institucional; de igual forma, los requisitos del beneficiario, los legales y reglamentarios de la Institución y la Norma.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA CARLOS ENRIQUE CORTÉS HERRERA		
	MANUAL DE CALIDAD		
	Código: DE-M-01	Versión: 02	Página 4 de 30

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:

El contexto de la Institución educativa Carlos Cortés es un proceso que determina los factores que influyen en el propósito, objetivos y sostenibilidad de la institución, para ello se analiza los factores externos e internos que influyen en el alcance de los resultados de nuestro SGC.

Para dicho propósito la institución analiza su contexto teniendo en cuenta los factores políticos, económicos, social, tecnológicos, legales entre otros. Luego del análisis de los resultados generados en el análisis de contexto se determinan y evalúan los riesgos y oportunidades, que son registrados en el mapa de riesgos

Para tal fin la organización determina y evalúa los riesgos y oportunidades a través de un mapa de riesgos y oportunidades.

ALCANCE DEL S.G.C.

Diseño, desarrollo y prestación del servicio de educación formal en los niveles de preescolar, básica y media.

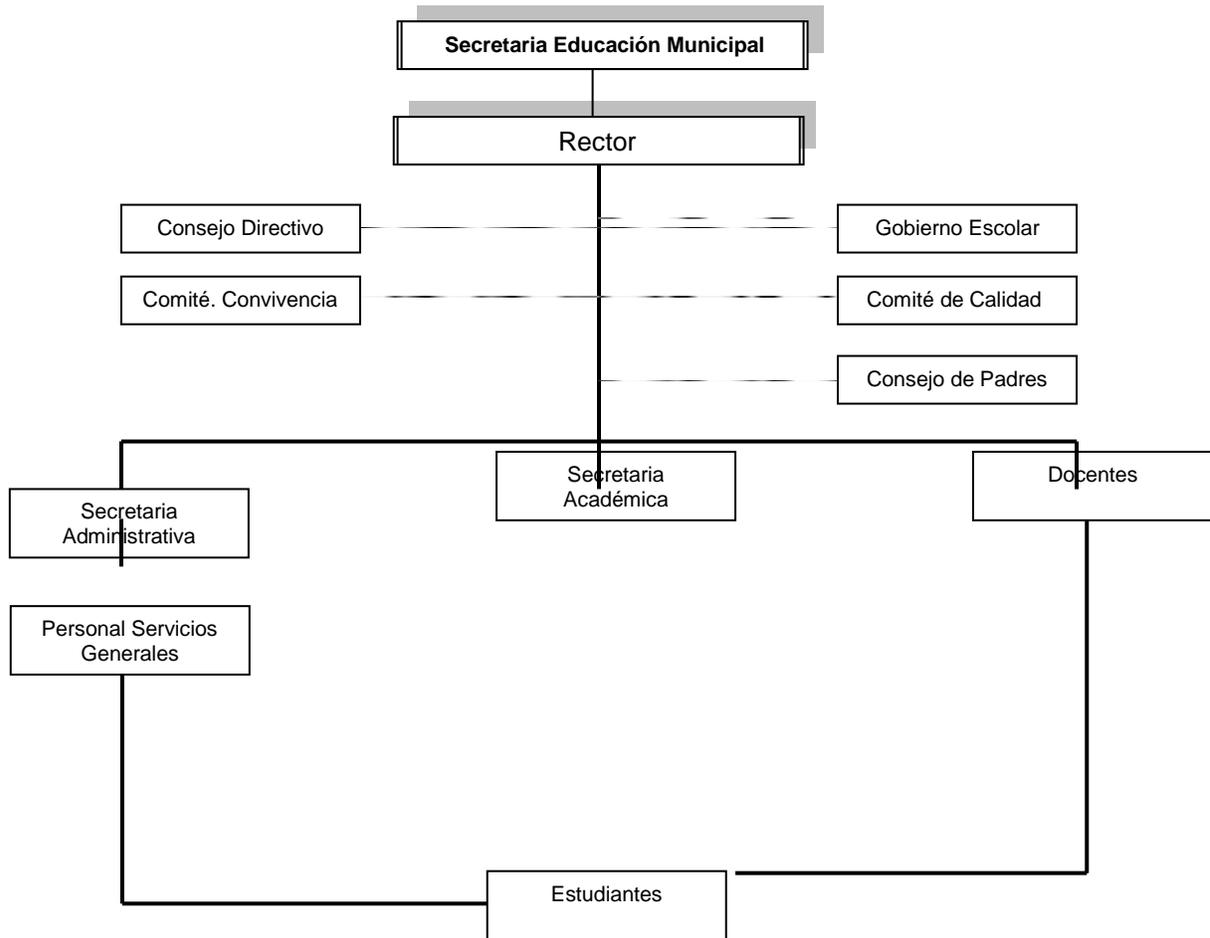
Design. Development and formal educative service provision in preschool, elementary and high school levels.

EXCLUSIONES

Para la Institución Educativa no aplica el Requisito 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición, de la Norma ISO 9001:2015, ya que en la prestación del servicio educativo para garantizar el logro de sus especificaciones no requiere de dispositivos de seguimiento y medición.



ORGANIGRAMA. CARTA ORGANIZACIONAL



**MATRIZ DE RESPONSABILIDADES (PROCESOS VS CARGOS)**

CARGO										
PROCESO	Secretaría Rectoría	Secretaría Académica	Docente Líder P. Académico	Docente Líder P. Comunidad	Docente Líder P. Evaluación y mejora	Docente Orientador	Docentes	Bibliotecóloga	Guarda de Seguridad	Personal de Servicio Generales
Gestión Direccionamiento Estratégico	P		P	P	P					
Gestión de Evaluación y Mejoras	P		P	P	L					
Gestión Académica		P	L	P		P	P			
Gestión de Administración de Recursos	P	P							P	P
Gestión de Comunidad			P	L		P		P		



CONDICIONES GENERALES RESEÑA

HISTORICA

La Institución tuvo origen en el barrio Balcones de Sevilla, llevando su mismo nombre; prestando sus servicios como salón comunal y escuela. Para entonces se conformó con un pre kínder, 3 preescolares y un primero. El municipio de Itagüí nombró dos profesoras y la Acción Comunal otras dos.

El 10 de septiembre de 1989, se incorpora la escuela al patrimonio municipal, mediante Acuerdo No 061 de septiembre 10 de 1989 y llevando el nombre de “Escuela Urbana Integrada Balcones de Sevilla”.

En el año de 1990 se crearon ocho grupos: dos maternas, dos preescolares, tres primeros y un segundo.

En el año de 1990, la Institución cuenta con ocho profesoras nombradas por el Municipio de Itagüí y se pierden los nexos con la Acción Comunal del barrio. Se crearon además dos preescolares, tres primeros, dos segundos y un tercero.

En el año de 1992 se cuenta con dos preescolares, dos primeros, dos segundos, dos terceros y un cuarto.

En el año de 1993, se crea el grado quinto, quedando así conformada la básica primaria.

En el año de 1995, se aprueba la construcción de la nueva planta física en el barrio la Aldea, bajo el mandato de Juan Carlos Moncada Morales, entonces Alcalde popular. Por acuerdo 021 de 1996 la Institución pasa a llamarse “Colegio Carlos Enrique Cortes Herrera” en honor a este educador asesinado meses atrás. En julio de 1996 se inaugura la nueva planta física, en el barrio la Aldea.

Los grados sexto y séptimo se crean en convenio con el Colegio Cooperativo Cacique Bitagüi, mediante el programa ampliación de cobertura de la Gobernación de Antioquia en el año de 1997.

En el año de 1998 se crean el grado octavo quien pertenece al plan de cobertura con el grado séptimo. El grado noveno se creó en el año de 1999 también dentro del Plan de Cobertura. Durante este año, se aprueba el uniforme único.

En el año 2000 María Eugenia Mira gestiona la construcción de la placa polideportiva.

El grado décimo se crea en el año 2003. El 1 de agosto del mismo año el alcalde popular Carlos Mario Serna, inaugura la placa polideportiva.

En el año 2004 ingresa como Rectora en propiedad, la señora Ligia Elvira Calle Tamayo, se crea el primer grado once y su primera promoción. Durante los años de Gestión de la Rectora se llevaron a cabo retos en las diferentes Gestiones. En



La Gestión Académica: el PEI, los planes de área, las mallas curriculares, los libros de seguimiento y de procesos, se imprimieron los libros de calificaciones y de matrículas. En la Gestión Directiva, Administrativa y Financiera: La cubierta del patio principal, la sala de sistemas, se doto la biblioteca de libros, el Restaurante Escolar, el piso del patio principal, se organizaron los baños del primer piso, los sócalos de los exteriores, de los salones, los muros del patio de la zona verde, el salón y los baños de esa misma zona, y la cubierta de la placa polideportiva y el proyecto de la JHON F KENNEDY, donde se doto a la institución de ayudas tecnológicas (los plasmas que están en los salones), en la Gestión Comunidad, se manejó con padres, comunidad, estudiantes y docentes las mejores relaciones e hice crecer la institución en su buen nombre.

En el año 2015 la institución educativa obtiene la certificación de SGC bajo la norma ISO9001 versión 2008.

En el año 2019 por disposición de secretaría de educación ingresa como rector encargado el señor Sergio Buitrago el 25 de Enero de 2019 y nuevamente se genera un cambio de directivo el 13 de Junio de 2019 por el señor Gregorio Mena.

DESCRIPCIÓN DE LOS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS

Actualmente la Institución cuenta con 445 estudiantes de Preescolar, Básica y Media, de los estratos 1, 2 y 3, atendiendo las necesidades de la comuna 5 del Municipio de Itagüí, de carácter oficial. La institución desarrolla su labor pedagógica (MODELO PEDAGÓGICO INTEGRAL CON ENFOQUE SOCIAL POR COMPETENCIAS) en dos jornadas académicas: mañana (preescolar y básica primaria) y tarde (Básica secundaria y media). La población estudiantil es mixta (mujeres y hombres) con diferentes problemáticas socio-económicas y culturales asociadas a su entorno.

Las partes interesadas en nuestra institución las concebimos como los grupos de interés que pueden afectar o verse afectadas por la dinámica de la institución educativa, entre éstas encontramos las siguientes:



Parte interesada	Interés de la parte interesada	Interés de la I.E. con la parte interesada
MEN	Mejoramiento de la calidad educativa a partir de indicadores internos y externos	Acompañamiento, formación, estímulo docente y estudiantil,
ALCALDÍA	Cumplimiento del acuerdo de gestión	Asignación de recursos propios mediante transferencias presupuestales para cubrir necesidades institucionales para la mejorar prestación del servicio educativo
SEMI	Apostarle al mejoramiento de resultados en pruebas censales externas, empoderar el proyecto de bilingüismo implementado estrategias	Respuesta pertinente a los requerimientos, más acompañamiento, cubrimiento de las necesidades de infraestructura, atención de la jornada única para 9°, 10° y 11°
ASESORAS PEDAGÓGICAS	Reporte de necesidades de formación pedagógicas y acompañamiento en los procesos de evaluación	Acompañamiento continuo y permanente
INSTRUIMOS	Asistencia total al preicfes y preuniversitarios. Realización responsable en la presentación de las pruebas diagnóstica y de periodo, retroalimentación de las sugerencias en la formulación de las preguntas	Socialización del solucionario de las pruebas, charlas de motivación para todos los estudiantes de los grados para la preparación de las pruebas saber. Temática actualizada acorde con la realidad de la I.E.



SENA	Articulación del plan de estudio con el currículo del programa de media técnica Maestro par asignado para la media técnica Espacios acordes para la formación Equipos de cómputo Asistencia permanente y completa. Calidad Número de estudiantes requerida para la continuidad de la formación	Adquisición de competencias labores, ciudadanas y básicas. Exigencia académica. Salidas pedagógicas Motivación para los estudiantes potenciales a continuar con el programa Personal competente y de calidad profesional
MESA DE AYUDA	Realizar requerimiento para mantenimiento oportuno de los equipos Tiempo prudente para atender el requerimiento	Atención y solución a los problemas de configuración, de equipos y redes de comunicaciones y eléctrica
UAI	Reporte de los estudiantes con NEE de manera oportuna para que sean subidos al SIMAT	Atención inmediata de los casos con chicos con dificultades y asesoría en la formulación, implementación de estrategias pedagógicas para la flexibilización curricular
DOCENTES Y EMPLEADOS	Estabilidad laboral, trabajo en equipo, buena comunicación, actividades de bienestar, procesos de capacitación y formación. Trato digno y humano	Cumplimiento en el ejercicio de sus funciones. Puntualidad y asistencia a las distintas actividades institucionales. Buen desempeño laboral



ESTUDIANTES	Aprobar el año Mejorar sus aprendizajes No desescolarización Complemento alimentario Escucha y atención a sus inquietudes	Responsabilidad dentro y fuera de la escuela Mejores resultados en las pruebas saber Compromiso mayor en el proyecto de bilingüismo
PADRES DE FAMILIA	Menor grado de desescolarización No suspensión disciplinaria Atención permanente	Mayor asistencia a las reuniones Mayor acompañamiento en el proceso académico en la casa
SECTOR PRODUCTIVO	La inversión del sector productivo que sea con la destinación específica	Mayor inversión en el sector educativo
PARROQUIA DEL SECTOR	Ser participantes activos de las actividades lúdicas, deportivas, culturales, espirituales organizadas por el párroco como escuelas de fútbol, banda marcial musical entre otras	Ser aliada en la publicidad de la oferta académica, acompañándonos en las actividades institucionales, escuela de padres, participación Actividades culturales.
ENTIDADES DE CONTROL(Contraloría, control interno de gestión,	Principio de transparencia, veracidad de la información, disposición de atención, plan de mejora, contestación	Cronograma de auditorías con antelación, principio de transparencia,
FUNDACIÓN SOCIODEPORTIVA REAL MADRID	Participación en gran número de los estudiantes beneficiarios, Asistencia permanente Buen desempeño académico y comportamental.	Estímulos a la participación de los estudiantes al programa Entrega de dotación deportiva Charlas de superación personal, de cómo mejorar su convivencia



DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

La Institución Educativa ofrece educación formal en los niveles de Preescolar, Básica y Media. La Institución ofrece a la comunidad los servicios reglamentados en la Ley 115 de 1994 y el decreto Único Reglamentario del Sector Educación 1075 de 26 de mayo de 2015

MISIÓN:

La Institución Educativa Carlos Enrique Cortes Herrera desarrolla una formación integral del ser en niños, niñas y jóvenes desde preescolar hasta undécimo, con carácter académico, proyectados hacia la educación superior o al campo laboral, con enfoque social e inclusivo, basado en los principios de tolerancia y trabajo en equipo, para dar respuesta a las necesidades económicas, políticas, culturales y sociales del municipio, la región y la nación.

VISIÓN:

Para el año 2024 la Institución Educativa Carlos Enrique Cortés Herrera será reconocida por sus ambientes de aprendizaje innovadores para la formación de seres humanos integrales, a través de las prácticas pedagógicas e investigativas que desarrollen las competencias del siglo XXI.

FILOSOFÍA

Nuestra Institución busca la formación de hombres y mujeres integrales, comprometidos con la construcción de comunidad, competentes y preparados para enfrentar una sociedad cada vez más exigente, artífices de su proyecto de vida, por medio de nuestra pedagogía fundamentada en el reconocimiento y ejercicio de los valores individuales, familiares, sociales, democráticos y culturales que lleven al estudiante a interpretar y asumir en forma armónica, autónoma y crítica la relación con el contexto de manera que impacte positivamente su comunidad sin dejar de lado los avances científicos y los criterios humanistas.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

La Institución Educativa Carlos Enrique Cortes tiene dos principios: el de la tolerancia y el del trabajo en equipo.

- El principio de la tolerancia asumida como el reconocimiento de la importancia de aceptar las ideas, creencias o prácticas de los demás aun cuando sean diferentes o contrarias a las nuestras.
- El principio del trabajo en equipo unión y empatía entre los integrantes hacia un objetivo común



VALORES

Los valores que orientan el quehacer pedagógico institucional son los siguientes:

- **Responsabilidad:** asumida como la formación de personas sensibles y comprometidas con la solución de los problemas sociales de sus comunidades.
- **Honestidad:** entendida como la cultura de legalidad mediante prácticas que promuevan la decencia, la justicia, la honradez y la rectitud en nuestras acciones.
- **Respeto:** entendido como la forma de compartir las actividades escolares, la vida en comunidad y los espacios de la ciudad en un ambiente de diálogo sincero que promueva el intercambio de conocimientos y experiencias.
- **Solidaridad:** como el sentir como propios los problemas de otros y trabajar en equipo para la búsqueda de soluciones.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Institución Educativa Carlos Enrique Cortés Herrera, propicia la formación integral de sus estudiantes con enfoque social, en un ambiente de aprendizaje adecuado. Para ello, cuenta con procesos pedagógicos contextualizados, un equipo humano competente, la optimización de recursos y el aseguramiento de la calidad a través del mejoramiento continuo, para satisfacer las necesidades y expectativas de los beneficiarios y partes interesadas.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Desarrollar procesos pedagógicos contextualizados, que posibiliten la formación integral de los estudiantes y mejorar el nivel académico de la institución
- Evaluar los procesos institucionales y la prestación del servicio, para retroalimentar permanentemente la gestión
- Fortalecer las competencias del personal, que propicien un alto desempeño en las labores institucionales.
- Efectuar un manejo eficiente de los recursos disponibles para la gestión de los procesos y la prestación del servicio.
- Mejorar los procesos Institucionales, para favorecer la eficiencia y eficacia de los mismo.



MAPA DE PROCESO





1. **CARACTERIZACIÓN – PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

Objetivo:	
Orientar el proceso de mejoramiento continuo a través de la planeación estratégica que da respuesta a la identificación del contexto interno, externo con sus partes interesadas generando estrategias que dinamicen el horizonte institucional a través del liderazgo en el SGC.	
Alcance:	
Aplica desde la definición/actualización del horizonte institucional con base en las necesidades y expectativas de las partes interesadas hasta la evaluación de la gestión institucional abordando los riesgos y oportunidades del proceso a partir del análisis del contexto y mediante la planeación estratégica fortaleciendo tanto el desarrollo del SGC como el PMI.	
Responsable:	Participantes:
Rectoría	Consejo Directivo Comité de Calidad
Factores claves del éxito:	
<ul style="list-style-type: none"> • Participación de todos los actores. • Trabajo en equipo. • Comunicación asertiva. • Identificación adecuada de las necesidades. • Optimización de los recursos. 	

¿Qué necesito?	¿Quién lo entrega?	Actividades	¿Qué se obtiene?	¿Quién se beneficia?
Decreto 1075 del 26 de Mayo de 2015.	MEN SEM	p Identificación de los requisitos aplicables vigentes para el sistema de gestión de calidad	Matriz de requisitos aplicables	Todos los procesos
Resultados de evaluación institucional, auditorías internas y externas, resultados de la revisión por la dirección, resultados de los indicadores	Equipo de líderes de procesos	p Identificar el contexto interno y externo	Identificación del contexto interno y externo DOFA	Toda la institución y Comunidad Educativa.
Información de los procesos con las partes interesadas que interactúan	Equipo de líderes de procesos	P Identificar las partes interesadas, realizando seguimiento a los requisitos, necesidades y expectativas	Identificación y seguimiento a las partes interesadas	Matriz de partes interesadas
Resultados de la Autoevaluación institucional	Equipo de líderes de procesos	Definir Plan Estratégico de Mejoramiento Institucional – PMI	Plan Estratégico de Mejoramiento Institucional – PMI	Toda la institución y Comunidad Educativa.
Necesidades y expectativas Resultados de Desempeño de Procesos. Información para la Evaluación de la Gestión	Padres de Familia. y estudiantes Todos los procesos del S.G.C.	P Actualizar horizonte institucional P Definir directrices del Sistema de Gestión de Calidad. P Determinar las acciones para abordar los riesgos y	Directrices Institucionales actualizadas Plan de Mejoramiento Institucional	Toda la institución y Comunidad Educativa.



<p align="center">- Consolidado Autoevaluación Institucional</p> <p align="center">Requerimientos de las partes interesadas</p>	Partes interesadas.		oportunidades institucionales	<p align="center">Informe de Evaluación de la Gestión</p> <p align="center">Plan de Mejoramiento del proceso</p>	<p align="center">Todos los Procesos del S.G.C.</p>
		H	Planificar los cambios de los procesos del SGC		
		H	Establecer canales de comunicación.		
		H	Gestionar convenios interinstitucionales.		
		H	Dinamizar instancias del gobierno escolar.		
		H	Articular el PEI y Sistema de Gestión de Calidad.		
		V	Evaluar la eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y las oportunidades institucionales		
		V	Hacer seguimiento a puntos de control del proceso (revisión por la dirección)		
A	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora.				

Recursos:			Información Documentada	
Humano	Infraestructura	Ambiente	Código	Nombre
			DE-PR-01	Direccionamiento estratégico
			DE-F-01	Asistencia a reuniones
			DE-F-02	Cuadro de indicadores
			DE-F-03	Agenda institucional
			DE-F-04	Acta de nombramiento de dignatarios
			DE-F-05	Acta de escrutinio gobierno escolar
				Acta de comité de calidad
			DE-F-07	Inscripción de candidatos gobierno escolar
				Informe de revisión por la dirección
			DE-F-08	Matriz de riesgos y oportunidades
			DE-F-09	Matriz de requisitos legales aplicables
			DE-F-10	vigentes
				Matriz de comunicaciones.
			DE-F-11	Planificación de cambios
			DE-F-13	Matriz de partes interesadas
			DE-F-14	Matriz de análisis de contexto
			DE-F-15	
Requisitos de Ley:			Requisitos de la Norma:	
Ley 115 Decretos reglamentarios: 1075/15, 1860/94, 1290/09			Norma: ISO 9001:2015 Requisitos 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3 9.1, 9.2, 9.3, 10.2	



2. CARACTERIZACIÓN ADMINISTRACION DE RECURSOS

Objetivo:
Administrar los recursos de manera eficiente y eficaz, garantizando el buen uso de los mismos, para el funcionamiento institucional y la prestación del servicio educativo en el proceso de cobertura, presupuesto, infraestructura y talento humano.

Alcance:
Desde los resultados de la autoevaluación institucional incluyendo la elaboración y ejecución del presupuesto, plan de compras, inducción, reinducción, formación y evaluación del desempeño del personal, cobertura, hasta el seguimiento a la mejora continua del proceso y la toma de acciones. Incluye además las actividades de mantenimientos preventivos y correctivos.

Responsable: Rector
Participantes: Toda la comunidad educativa

Factores claves del éxito:

- Liderazgo.
- Documentación clara, comprensible y que facilite la recolección de datos.
- Clima de confianza, participación y proactividad
- Confidencialidad en la información
- Trabajo en equipo

Indicadores:

- Índice de desempeño (cantidad de funcionarios con calificación igual o superior a 90/cantidad de funcionarios objeto de evaluación)
- Cumplimiento de plan de mantenimiento

Controles:

- Mantenimientos
- Inventarios
- Plan de Compras
- Seguimiento a Proveedores
- Verificación de matrículas en el Simat
- Seguimiento al talento humano

COMPRAS

¿Qué necesito?	¿Quién lo entrega?		Actividades	¿Qué se obtiene?	¿Quién se beneficia?
Necesidades de recursos Información contable del año anterior Disponibilidad presupuestal	Comunidad educativa y procesos del SGC Secretaría de Educación (Tesorería)	P	Establecer lineamientos de compras y celebración de contratos	Necesidades de recursos cubiertas: Bienes y Servicios Personal competente Clima laboral adecuado	Todos los procesos del SGC Comunidad Educativa
		P	Planificar el presupuesto anual del FSE		
Lineamientos generales y transferencia de recursos Plan de Mejoramiento	El MEN y el Municipio, entes de control. Direccionamiento estratégico Gestión de la calidad	P	Planificar el plan de compras del FSE	Instalaciones y equipos en buen estado. Acuerdos e Informe de gestión	Comunidad educativa. Secretaría de Educación y Contraloría
		H	Establecer productos críticos		
Autoevaluación, auditoría interna	Gestión de la calidad	H	Elaborar acuerdos de adición presupuestal	Informe del presupuesto anual del FSE	
		H	Realizar solicitudes de necesidades de recurso		



		H	Aprobar la necesidad del recurso	Acuerdo de adición y traslado
		H	Aprobar compras de productos o servicio	
		H	Seguir procedimiento del Manual de Contratación vigente	
		H	Recepción y verificación de los productos comprados o servicio	
		H	Entrega de producto o servicio	
		H	Evaluar y reevaluar proveedores	
		H	Retroalimentar proveedores	
		V	Presentar informes al consejo directivo y entes de control	
		V	Suscripción de estados contables	
		A	Generar mejoramiento del proceso	

INFRAESTRUCTURA

¿Qué necesito?	¿Quién lo entrega?	Actividades		¿Qué se obtiene?	¿Quién se beneficia?
El presupuesto asignado por y traslados que se realicen	MEN a través del Sistema general de participación	P	Asignación de recursos para mantenimiento	Planta física adecuada para la prestación del servicio	Comunidad educativa
Recurso humano e informático	Rector	P	Planificar inventarios de acuerdo con las necesidades	Inventario actualizado	Comunidad Educativa
Registro del inventario	Rector	H	Entrega de inventario asignado	Control de los materiales con los que cuenta la institución	Comunidad Educativa
Recurso humano y espacios de la institución	Rector	P	Identificar condiciones de ambiente físicas de trabajo	Plan de mantenimiento ajustado a los ambientes escolares	Comunidad Educativa
Recurso humano y espacios de la institución	Rector	P	Planificar las condiciones de	Bodega en espacio administrativo	Comunidad Educativa



			preservación del producto		
Recurso humano y espacios de la institución	Rector	P	Identificar necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo	Comunidad Educativa
Recurso humano y espacios de la institución	Rector	H	Ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo	Comunidad Educativa
Recurso humano y espacios de la institución	Rector	H	Verificar la eficacia de los mantenimientos correctivos y preventivo	Plan de mantenimiento preventivo y correctivo	Comunidad Educativa
Recurso humano y espacios de la institución	Rector	H	Registrar mantenimiento de equipos de mesa de ayuda	Registros dejados por mesa de ayuda	Comunidad Educativa
Recurso humano y espacios de la institución	Rector		Hacer seguimiento a la mejora continua del proceso y tomar acciones	Indicador y acciones correctivas y de mejora	Comunidad Educativa

TALENTO HUMANO

¿Qué necesito?	¿Quién lo entrega?		Actividades	¿Qué se obtiene?	¿Quién se beneficia?
Definición de las competencias del personal en educación, formación y competencia	El decreto 1075 de 2015	P	Definir perfil de competencias	Perfiles de competencias, funciones y responsabilidades	Institución
PEI,	Rector	H	Hacer inducción y reinducción	Plan de inducción	Actas, listado de asistencia, pantallazos
Necesidades arrojadas de la evaluación de desempeño y plan de mejoramiento.	Secretaria de Educación y rector	H	Identificar necesidades de formación expresadas en el plan operativo para la	Ejecución del plan de formación y desarrollo de habilidades y competencias	Plan de formación



			construcción de plan de formación		
Recursos, capacitadores	Rector	H	Ejecutar plan de formación	Competencias	Docentes. Directivos y estudiantes
Plan de capacitación	Rector	H	Verificar eficacia del proyecto de formación	Docentes capacitados con habilidades y competencias Listado de asistencia y pantallazos	<u>Docentes</u>
Identificar los conocimientos críticos de la institución	Rector	H	Realizar transferencia de conocimiento, se determina los conocimientos necesarios para la operación de los procesos, se mantiene y se ponen a disposición de la institución dejándolo en el mapa de conocimiento.	Mapa de conocimiento	<u>Comunidad educativa</u>
Evaluar a los docentes en periodo de Prueba de acuerdo a sus funciones	Rector	H	Realizar seguimiento y acompañamiento al personal y evaluar el periodo de prueba y desempeño	Protocolo de evaluación	<u>Docentes</u>
Evaluar a los docentes que se encuentran bajo el decreto 1278	Rector	V	Evaluar competencia del personal (Decreto 1278) y oportunidades de mejora del personal	Protocolos de Evaluación	<u>Docentes</u>
Seguimiento al proceso	Rector	A	Hacer seguimiento a la mejora continua del proceso	Indicadores	<u>Comunidad educativa</u>

COBERTURA EDUCATIVA

¿Qué necesito?	¿Quién lo entrega?	Actividades		¿Qué se obtiene?	¿Quién se beneficia?
Resolución de Matrícula	Secretaría de Educación	P	Planear calendario de matrícula según la resolución expedida por secretaria de educación	Estudiantes matriculados y su respectivo registro	Simat Dane Secretaría de Educación



Informe de seguimiento de desempeño estudiantes	P	Realizar proyección de cupos	Ministerio de educación Comunidad educativa
	P	Aprobar proyección de cupos	
	H	Inscribir estudiantes nuevos Se ajustan las dinámicas de la inscripción de acuerdo con lineamientos ofrecidos por secretaria de educación	
	H	Publicar listado de estudiantes nuevos que están asignados por secretaria de educación y el SIMAT.	
	H	Realizar renovación de los estudiantes antiguos	
	H	Registrar estudiantes reprobados	
	H	Entregar requisitos de matrícula a estudiantes nuevos.	
	H	Revisar la documentación para estudiantes nuevos	
	H	Realizar matrícula de estudiantes nuevos.	
	H	Registrar de estudiantes con discapacidad y talentos excepcionales	
	H	Generar listados de grupos.	
	H	Diligenciamiento de los libros reglamentarios. Revisión de las actas de comisión y promoción para impresión de libros de calificaciones.	
	V	Imprimir boletines de calificaciones.	
	V	Cancelación de matrícula.	
	V	Realizar auditoría del proceso de admisiones y Matrícula.	
V	Mejorar el proceso		

Recursos:		Información documentada:	
Humano	Infraestructura	Código	Nombre
Rector Personal administrativo	Muebles e insumos de oficina Recursos tecnológicos: Equipo de cómputo, Office, Servicio de Internet, Sistemas de información SIMAT- Software administrativo y/o académico	AR-F- 03	Permiso docente
		AR-F- 07	Inventario de aula
		AR-F- 09	Plan de capacitación y formación
		AR-F- 19	Plan de mantenimiento
		AR-F- 17	Diagnóstico de ambiente de trabajo
		AR-F - 01	Manual de funciones y responsabilidades



	AR-F- 02 AR-F- 14 AR-F- 08 AR-F- 28 AR-F- 12 AR-F- 15 AR-F- 16 AR-F- 18 AR-F- 29 AR-F- 27 AR-F- 30 AR-F- 31	Mapa de conocimiento Seguimiento y evaluación de proveedores Paz y salvo docente Selección de proveedores Préstamo de equipos Solicitud de necesidad de recursos Registro de inducción y reinducción Reporte de daños y mantenimiento Plan de compras Cancelación de matrícula de estudiantes Control de inventarios Orden de matrícula de estudiantes nuevos
Requisitos de Ley:	Requisitos de la Norma ISO 9001:2015:	
<p>Ley 115 de 1994, artículo 142. Organización del gobierno escolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decreto 1075 de 2015, único de educación (recoge todo lo de la norma). - Decreto 1860 de 1994. Aspectos pedagógicos y organizativos generales. - Decreto 1075, título 3, capítulo 1, sección 3, artículo 2.3.3.1.3.3 - Decreto 1075 de 2015 capítulo 2 educación preescolar. - Resolución 7797 de 2015 - Ley 594 del 2000 (Ley general de archivo) - Decreto 1860, Título 3, Sección 2, Art. 2.3.3.1.2.3 	<p>7.1 RECURSOS 9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN. 9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN. 10. MEJORA.</p>	

3. CARACTERIZACIÓN – PROCESO ACADÉMICO

Objetivo:	
Orientar el proceso de mejoramiento continuo a través de la planeación estratégica que da respuesta a la identificación del contexto interno, externo con sus partes interesadas generando estrategias que dinamicen el horizonte institucional a través del liderazgo en el SGC.	
Alcance:	
Aplica desde la definición/actualización del horizonte institucional con base en las necesidades y expectativas de las partes interesadas hasta la evaluación de la gestión institucional abordando los riesgos y oportunidades del proceso a partir del análisis del contexto y mediante la planeación estratégica fortaleciendo tanto el desarrollo del SGC como el PMI.	
Responsable:	Participantes:



Rectoría	Consejo Directivo Comité de Calidad
----------	--

Factores claves del éxito:

- Participación de todos los actores.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación asertiva.
- Identificación adecuada de las necesidades.
- Optimización de los recursos.

¿Qué necesito?	¿Quién lo entrega?	Actividades	¿Qué se obtiene?	¿Quién se beneficia?
Ley 115 Decretos reglamentarios: 1075/15, 1860/94, 1290/09	MEN SEM	p Identificación de los requisitos aplicables vigentes para el sistema de gestión de calidad	Matriz de requisitos aplicables	Todos los procesos
Resultados de evaluación institucional, auditorías internas y externas, resultados de la revisión por la dirección, resultados de los indicadores	Equipo de líderes de procesos	p Identificar el contexto interno y externo	Identificación del contexto interno y externo DOFA	Toda la institución y Comunidad Educativa.
Información de los procesos con las partes interesadas que interactúan	Equipo de líderes de procesos	P Identificar las partes interesadas, realizando seguimiento a los requisitos, necesidades y expectativas	Identificación y seguimiento a las partes interesadas	Matriz de partes interesadas
Resultados de la Autoevaluación institucional	Equipo de líderes de procesos	Definir Plan Estratégico de Mejoramiento Institucional – PMI	Plan Estratégico de Mejoramiento Institucional – PMI	Toda la institución y Comunidad Educativa.
Necesidades y expectativas Resultados de Desempeño de Procesos. Información para la Evaluación de la Gestión -Consolidado Autoevaluación Institucional Requerimientos de las partes interesadas	Padres de Familia. y estudiantes Todos los procesos del S.G.C. Partes interesadas.	P Actualizar horizonte institucional	Directrices Institucionales actualizadas Plan de Mejoramiento Institucional Informe de Evaluación de la Gestión Plan de Mejoramiento del proceso	Toda la institución y Comunidad Educativa. Todos los Procesos del S.G.C.
		P Definir directrices del Sistema de Gestión de Calidad.		
		P Determinar las acciones para abordar los riesgos y oportunidades institucionales		
		H Planificar los cambios de los procesos del SGC		
		H Establecer canales de comunicación.		
		H Gestionar convenios interinstitucionales.		
		H Dinamizar instancias del		



			gobierno escolar.		
		H	Articular el PEI y Sistema de Gestión de Calidad.		
		V	Evaluar la eficacia de las acciones implementadas para abordar los riesgos y las oportunidades institucionales		
		V	Hacer seguimiento a puntos de control del proceso (revisión por la dirección)		
		A	Implementar acciones correctivas, preventivas y de mejora.		

Recursos:			Información Documentada	
Humano	Infraestructura	Ambiente	Código	Nombre
			DE-PR-01	Direccionamiento estratégico
			DE-F-01	Asistencia a reuniones
			DE-F-02	Autoevaluación institucional
			DE-F-03	Agenda institucional
			DE-F-04	Acta de nombramiento de dignatarios
			DE-F-05	Acta de escrutinio gobierno escolar
			GAC-F-23	Acta de comité de calidad
			DE-F-08	Informe de revisión por la dirección
			DE-F-07	Inscripción de candidatos gobierno escolar
			DE-F-09	Matriz de riesgos y oportunidades
			DE-F-10	Matriz legal
			DE-F-11	Matriz de comunicaciones.
			DE-F-12	Matriz de partes interesadas
			DE-F-13	Planificación de cambios
			DE-F-14	Matriz contexto interno y externo
Requisitos de Ley:			Requisitos de la Norma:	
Ley 115			Norma: ISO 9001:2015	
Decretos reglamentarios: 1075/15, 1860/94, 1290/09			Requisitos 4.1, 4.2, 4.3, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2, 6.3 9.1, 9.2,9.3,10.2	

4. CARACTERIZACIÓN COMUNIDAD Y CONVIVENCIA

Objetivo:	
Diseñar y ejecutar actividades que promuevan la integración de la institución con la comunidad, incentivando la participación de los estudiantes, el control de las acciones de todos y cada uno de los miembros en el sentido del tratamiento de inclusión y de poblaciones especiales y además de la gestión del riesgo.	
Alcance:	
Aplica para los niveles de preescolar, básica y media, las directivas de la institución, el gobierno escolar, las entidades externas y todo lo que se vea reflejado a nivel de convivencia y de generación de entornos protectores para los estudiantes	
Responsable:	Participantes:
Coordinación de convivencia escolar y grupo de docentes	Rector, coordinador, líder del proceso, docentes de apoyo



que apoyan diferentes acciones del proceso.	del proyecto, padres de familia, gobierno escolar y agentes externos.
---	---

- Factores claves del éxito:**
- Idoneidad del personal docente y directivo docente.
 - Planta física adecuada para las prácticas pedagógicas.
 - Recursos y material didáctico disponible.
 - Trabajo en equipo.
 - Acompañamiento oportuno de los niños con necesidades educativas.
 - Generación de acciones para el mejoramiento de la participación de los estudiantes.

INCLUSIÓN					
Proveedor	Entrada		Actividades	Salidas	Beneficiario
Consejo académico	Decretos	P	Elaborar la valoración de cada uno de los grupos de la institución para caracterizar los estudiantes que presenten algún tipo de diagnóstico.	Lista de estudiantes con diagnóstico para elaboración de los PIAR	Comunidad estudiantil, docentes y padres de familia.
Docentes directores de grupo	Diagnósticos de los estudiantes	H	Leer y sistematizar los diagnósticos de los estudiantes que presentan necesidad de elaboración de PIAR	Certificado de SIMAT de estudiantes con diagnóstico.	
Ministerio de Educación Nacional.	Ley general de educación 115 de 1994 y Decreto 1421 de atención a la discapacidad.	H	Conocimiento y socialización del decreto 1421 a toda la comunidad educativa.	Publicación en página WEB de los parámetros institucionales para el trabajo de inclusión.	
Ministerio de Educación Nacional.	Decreto 1290 de 2009.	H	Revisión del sistema institucional de evaluación para verificar la incorporación en la promoción de los estudiantes de condiciones favorables de acuerdo a las situaciones de cada estudiante.	Socialización y publicación del sistema de evaluación institucional.	
PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD					
MEN.	Guía 26 sobre participación de los padres de familia en la escuela	P	Acudir a la matricula, y todos las citaciones que se hagan en el proceso de los estudiantes, poder	Asistencia a las actividades, actas y listas de asistencia, verificación de participación de las	Padres de familia y comunidad en general



			participar como representante de padres de familia y acudir a las escuelas de padres.	diferentes actividades.	
Proyecto TIMÓN	Escuelas de padres	P	Organización periódica de encuentros de escuelas de padres.	Asistencia, listas de participación y evidencias fotográficas, evaluación de las mismas.	Padres de familia
Orientación escolar	Atención a los estudiantes y a sus familias.	H	Acompañamiento escolar a las familias con algunos dificultades de convivencia y académicas, de forma voluntaria o por remisión docente.	Control de atención del docente orientador (información confidencial en muchos casos que solo se puede certificar la asistencia a encuentros)	Padres de familia y estudiantes.
Servicio social de los estudiantes	Resolución 4210 de 12 de septiembre de 1996 sobre el servicio social del aprendizaje.	P	Elaboración, sistematización, ejecución, control, seguimiento y certificación del proyecto de servicio social estudiantil.	Registros de asistencia diaria a las actividades de trabajo de los estudiantes, verificación fotográfica de actividades y certificación de cumplimiento final del requisito.	Estudiantes
PARTICIPACIÓN Y CONVIVENCIA					
MEN.	Guía 26 sobre participación de los padres de familia en la escuela	P	Acudir a la matricula, y todos las citaciones que se hagan en el proceso de los estudiantes, poder participar como representante de padres de familia y acudir a las escuelas de padres	Asistencia a las actividades, actas y listas de asistencia, verificación de participación de las diferentes actividades.	Padres de familia y comunidad en general
Secretaría de la institución	Sistematización de base de datos de los padres de familia	H	En el momento de la matricula se verifican los datos de los padres de familia, para hacer control de asistencia, informaciones y generales y citas de acudientes y padres a la institución.	Grupos en línea de difusión de información a los padres de familia.	Padres de familia y Estudiantes



Comité de Calidad	Mecanismo de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	H	Los padres de familia y los estudiantes podrán hacer uso del buzón de la institución y de todos los mecanismos de participación.	Buzón físico y en la página web.	Estudiantes y padres de familia.
Proyecto TIMÓN	Elección de representantes de padres de familia y conformación y seguimiento del consejo de padres..	H	Organización del proceso de selección de los padres de familia para el consejo de padres y para el consejo directivo.	Actas y registros de elecciones y de reuniones periódicos de los estamentos.	Estudiantes, padres de familia y gestión directiva.
Proyecto Telescopio	Celebración anual de la fiesta de la familia.	H	Celebrar con toda la comunidad educativo el acto educativo y las actividades de proyección que se hacen en la institución.	Asistencia a la fiesta y control de información fotográfica de la misma, registros contables.	Toda la comunidad educativa.

PREVENCIÓN DEL RIESGO

MEN.	Resolución Numero 7550 de 1994 por la cual se regulan las actuaciones del Sistema Educativo Nacional de la Prevención de Emergencias y Desastres.	P	Elaboración del mapa de riesgo de la institución y sistematización del proyecto de prevención de accidentes y de desastres para la comunidad educativa.	Proyecto de prevención del riesgo terminado de acuerdo a las características institucionales y de acuerdo a los requerimientos de ley, con el apoyo de agentes externos.	Proyecto brújula, comité de calidad y directivas de los estudiantes.
Proyecto brújula	Organización y puesta en marcha del proyecto de prevención de desastres y de riesgo de los estudiantes.	H	Capacitaciones, señalizaciones y socialización del proyecto sumado a las acciones de trabajo.	Proyecto y evidencias de socialización..	Toda la comunidad educativa.
Comité de Calidad	Revisión de la norma ISO 9001 versión 2015 con respecto al control del riesgo.	H	El comité de calidad y en especial la gestión directiva controlará las acciones de elaboración y seguimiento a la matriz del riesgo.	Drive del sistema de calidad	Toda la comunidad educativa.

Recursos:			Información Documentada:	
Humano	Infraestructura	Ambiente	Código	Nombre
Personal idóneo y competente	Planta física dispuesta para atender a la diversidad y para acompañar los procesos de la gestión.,	Condiciones ergonómicas adecuadas		
Requisitos de Ley:			Requisitos de la Norma ISO 9001:2015:	



Por construir

5. CARACTERIZACIÓN-PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN Y MEJORA

Objetivo:

Propiciar el mejoramiento de la institución a partir del seguimiento de las áreas de gestión y/o procesos tanto en su medición, como análisis para formular planes de mejoramiento integrados a la Autoevaluación Institucional y elementos propios de norma ISO 9001. Versión 2015

Alcance:

Aplica a todos los procesos definidos en la institución y abarca desde la identificación de una no conformidad, un riesgo u oportunidad de mejora, su intervención y verificación de la eficacia en las acciones implementadas.

Responsable:

Líder de Calidad y equipo de evaluación y mejoras

Participantes:

Rectoría
 Coordinador
 Docentes
 Personal administrativo

Factores claves del éxito:

- Personal competente en Sistema de Gestión de Calidad
- Documentación clara, comprensible y que facilite la recopilación de datos.
- Clima de confianza, participación y proactividad
- Confidencialidad en la información
 - Trabajo en equipo

¿Qué necesito?	¿Quién lo entrega?	Actividades		¿Qué se obtiene?	¿Quién se beneficia?
			MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL		
Informe consolidado de Autoevaluación Institucional Informe de Revisión por la dirección Informe de Gestión por Procesos.	Todos los procesos y/o gestiones institucionales	P	Determinar la autoevaluación Institucional.	Comunicación de los resultados del plan de mejoramiento	Comunidad Educativa
		H	Consolidar y analizar el desempeño de las áreas de gestión y/o procesos.		
		H	Establecer fortalezas y debilidades institucionales por gestiones y/o procesos.		
		H	Documentar plan de mejoramiento		
		H	Divulgar plan de mejoramiento		
		V	Hacer seguimiento y evaluación de los resultados del plan de Mejoramiento.		
A	Retroalimentar resultados del mejoramiento en la institución educativa				

ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Informe de Gestión por Procesos.	Todos los procesos	P	Determinar fuentes de No conformidades, riesgos y oportunidades de mejora	ACPM Implementadas	Mejoramiento Institucional
		H	Intervenir no conformidades y/o riesgos y acoger oportunidades de mejora detectadas		
		V	Sistematizar las no conformidades, riesgos y oportunidades de mejora.		

CONTROL DE SALIDA EDUCATIVA NO CONFORME -SENC

Fallas en el servicio o en un producto que tenga incidencia en la prestación del servicio	Personal vinculado al SGC.	P	Determinar posibles salidas educativas no conformes.	Servicio educativo conforme. Informe de Gestión por Procesos.	Comunidad educativa Todos los procesos
		H	Detectar y reportar salidas educativas no conformes.		
		H	Hacer tratamiento a las salidas educativas no conformes.		
		V	Sistematizar salidas educativas no conformes detectados.		
		V	Analizar reincidencia y causas de salidas educativas no conformes.		

AUDITORIAS INTERNAS

Necesidad de verificar		P	Establecer criterios de ciclo de auditorias		Todos los procesos
		P	Realizar y difundir programación de auditorias		



conveniencia, eficacia y adecuación del SGC Norma ISO 19011: 2002	Proceso de Planeación Estratégica	P	Elaborar y difundir plan de auditorias	Informe de Gestión por procesos
		H	Preparar listado de verificación	
		H	Realizar reunión de apertura	
		H	Ejecutar la auditoría	
		H	Realizar reunión de cierre	
		H	Elaborar informe de auditoria	
		H	Intervenir hallazgos	
		V	Hacer seguimiento a intervención de hallazgos	
		V	Evaluar auditores	
		V	Realizar informe consolidado de auditorias	

SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO

Inquietudes documentadas de la comunidad educativa.	Actores de la comunidad educativa.	P	Definir criterios e instrumentos para la evaluación de satisfacción	Inquietud resuelta satisfactoriamente	Externo: Comunidad educativa Todos los procesos.
		H	Aplicar instrumentos de medición de la satisfacción en el servicio		
		V	Sistematizar resultados del instrumento aplicado		
		P	Definir canales de SQR		
		H	Socializar canales definidos		
		H	Recibir e intervenir DQR		
		V	Efectuar seguimiento a las SQR manifestadas		
		V	Sistematizar las SQR recibidas		

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Necesidad de creación, modificación, ajuste o anulación de documento. Registro físico o electrónico	Personal vinculado al SGC.	P	Recibir documento externo o solicitar creación, ajuste o anulación de documentos interno CAA	Documentos y Registros Controlados	Todos los procesos.
		H	Articular documento recibido o analizar pertinencia de solicitud de CAA de documento		
		H	Responder solicitud de CAA		
		H	Revisar, ajustar y aprobar documento		
		H	Difundir documento aprobado		
		P	Determinar condiciones de almacenamiento		
		H	Generar registro		
		H	Archivar registros		

Recursos:

Información Documentada

Humano	Infraestructura	Código	Nombre
Rector	Muebles e insumos de oficina	EM	ASIGNACION SENC VERSION 2
Coordinador	Recursos tecnológicos: Equipo de cómputo, Office, Servicio de Internet,	EM	ASIGNACIÓN FQRS VERSION 2
Docentes	Sistemas de información SIMAT-	EM-F-01	INFORME DE AUDITORÍA VERSION 2
Personal administrativo	Software administrativo y/o académico	EM-F-03	PLAN DE AUDITORÍA VERSION 2
		EM-F-04	PROGRAMA DE AUDITORÍAS V 2
		EM-F-05	FQRS VERSION 2
			(En pandemia es formulario de Google Drive)
		EM-F-08	MATRIZ DE SENC VERSION 2
		EM-F-09	CONSOLIDADO DE FQRS VERSION 2
		EM-F-11	CONSOLIDADO ACPM VERSION 2
		EM-F-13	EV DE AUDITORES VERSIÓN 2
		EM-F-15	INDICADORES DE PROCESO V 2
		EM-F-17	LISTADO MAESTRO DE DOC V 2
		EM-F-18	HOJA CONTROL DE CAMBIOS V 2
		EM-F-19	LISTADO MAESTRO REGISTOS V 2
		EM-F-20	CONTROL SENC VERSIÓN 2
		EM-I-01	ELABORACIÓN Y CONTROL DOC V 2
		EM-I-02	FQRS VERSIÓN 2
		EM-I-03	INSTRUCTIVO SENC VERSIÓN 2
			EVALUACION DEL SERVICIO V 2



		EM-I-04	AUDITORÍA INTERNA DE CALIDAD V 2
		EM-I-05	
Requisitos de Ley:		Requisitos de la Norma:	
•	Ley General de Educación 115 de 1994, Art 18 y 95.	7.5 información documentada	
•	Guía N° 34 para el Mejoramiento Institucional:	8.7 Servicios no conformes	
		9 Evaluación del desempeño	
		9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	
		9.1.2 satisfacción del cliente	
		9.1.3 Análisis y evaluación	
		9.2 Auditoría	
		9.3 Revisión por la dirección	
		10 Mejoramiento continuo	