

**INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO**

**BOLETIN DE CALIDAD INSTITUCIONAL**  
**JUNIO DE 2013**



**CONCEPTOS DE CALIDAD INSTITUCIONAL**

CONCEPTOS INSTITUCIONALES DE CALIDAD

**CALIDAD:** Búsqueda continua y permanente de estrategias de mejora, a partir de la coherencia entre todos los procesos y procedimientos con el horizonte institucional.

**GESTION** Es la manera ideal de administrar todos los procesos y procedimientos de la institución de modo que los clientes, tanto internos como externos, se sientan afianzados y respaldados por un verdadero proceso da calidad, eficiente y eficaz.

**GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar la institución en lo relativo a la calidad. Lo que incluye la política de calidad, los objetivos de calidad, la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización, en nuestro caso la institución educativa, con respecto a la calidad.

**POLÍTICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de la institución educativa, con referencia o relativas a la calidad, que se expresan formalmente por la alta dirección.

**OBJETIVO DE CALIDAD:** Es aquello que pretende o ambiciona la institución educativa, relacionado con la calidad. Estos generalmente se especifican para los niveles y funciones pertinentes de la organización.

**EDUCACION DE CALIDAD:** Optimización de los recursos humanos, materiales, pedagógicos, administrativos y financieros con el único fin de colmar las expectativas de los protagonistas del acto educativo, apuntando a desempeños académicos y personales en un nivel superior.

**CULTURA DE CALIDAD:** Conjunto de valores, perfiles, creencias y actitudes compartidos por la comunidad educativa que, al fomentar un diálogo equitativo, conduce al logro de los objetivos propuestos.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas

**REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, que es una práctica común para la institución, sus clientes y otras partes interesadas.

**PARTE INTERESADA:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización como clientes, propietarios, personal de una organización, proveedores, banqueros, sindicatos, socios o la sociedad.

**PROCESO:** Pasos que se dirigen de forma sistemática y coherente hacia el logro de unas metas propuestas.

**ENFOQUE BASADO EN PROCESOS:** Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

**GESTIÓN DOCUMENTAL:** Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

**CLIENTE:** Protagonistas del acto educativo, con roles determinados y siempre a la espera de un óptimo servicio. Razón de ser del PEI.

**CLIENTE INTERNO:** Son aquellas personas que hacen parte o intervienen directamente en los procesos propios de la institución.

**CLIENTE EXTERNO:** Son aquellas personas que se encuentran fuera de la institución y que reciben los resultados finales de los procesos que allí se desarrollan.

**MEJORAMIENTO CONTINUO:** Observación permanente de los planes, versus los resultados obtenidos, con el ánimo de eliminar los errores, en lugar de acomodarlos.

**COMUNIDAD EDUCATIVA DE CALIDAD:** Aquella que hace las cosas bien desde la primera vez.

**COMPETITIVIDAD:** Cumplimiento óptimo de objetivos institucionales, con base en la misión, que hace posible una satisfacción del cliente, mayor que la de otras instituciones.

**VENTAJA COMPETITIVA:** Es el valor agregado, la cualidad que no posee otra institución y que debe ser alimentada y perfeccionada para lograr ser siempre la opción elegida por los clientes.

**CICLO PHVA:** Estrategia de mejoramiento continuo que permite revisar los procesos desde su planeación, su hacer, su ejecución y su retroalimentación para establecer planes de mejora en cada gestión y proceso institucional.

**IDENTIDAD:** Características propias de un grupo humano, que los hace únicos y diferentes a nivel cultural, económico, político y social.

**CULTURA:** Son todas aquellas manifestaciones que en conjunto identifican a un grupo humano, revelando sus rasgos característicos, con la posibilidad de ser cultivados, defendidos y reconstruidos si fuera necesario.

**AUTONOMIA:** *Es la capacidad que posee cada miembro de la comunidad educativa Augusto Zuluaga Patiño, para tomar decisiones a la luz de valores y principios definidos, para asumir responsablemente las consecuencias de sus actos, propendiendo por el beneficio propio, de su comunidad y de la sociedad, cultural y natural.*

**CONOCIMIENTO:** *Conjunto de saberes socialmente organizados en disciplinas, que atiende a características básicas como el conocimiento cotidiano, personal y social.*

*El conocimiento tiene tres momentos:*

*La comprensión del asunto u objeto de estudio*

*La ampliación de lo comprendido a la vida cotidiana*

*La memorización de datos básicos; que en la comunidad educativa COLAZUPA se puede evidenciar a través del desarrollo de los hilos conductores y demás procesos de aprendizaje.*

**PROCEDIMIENTO:** Es un documento que describe detalladamente la manera de realizar una actividad, generalmente contiene los propósitos y el alcance de la actividad, o lo que se debe hacer y quién lo debe hacer, cuándo, en dónde y cómo se debe hacer, que materiales, equipos y documentos se deben usar.

**MANUAL DE CALIDAD:** El manual de calidad es el documento que establece los lineamientos generales del Sistema de Calidad, la política, los objetivos a alcanzar y hace referencia a los procedimientos a emplear para poder alcanzar los respectivos objetivos.

**RED DE PROCESOS:** Es la estructura que evidencia la interacción de los procesos que posee la institución educativa para la óptima prestación de sus servicios.

**MAPA DE PROCESOS:** Es la representación gráfica de todos los procesos y su interacción en la institución educativa.

**PLAN ESTRATEGICO:** Es el desarrollo de un esquema funcional o “carta de navegación” que orienta las directrices y el comportamiento para que la institución educativa alcance las aspiraciones que ha plasmado en su horizonte institucional.

**PROYECTO 5’S:** Es un método basado en el desarrollo de una serie de actividades orientadas a lograr espacios de trabajo mejor organizados, más ordenados y más limpios en forma permanente con el fin de conseguir un mejor entorno institucional.

**PROYECTO DE VIDA:** Es una estrategia encaminada a interiorizar las diferentes facetas en la vida de una persona, descubriendo sus metas, el cómo alcanzarlas, el tiempo en que se va a lograr y los recursos necesarios para lograrlo, teniendo en cuenta el horizonte institucional.

**QUEJAS:** Son la manifestación de una no conformidad o insatisfacción del cliente con el servicio educativo prestado por la institución.

**SUGERENCIAS:** Expresión de opiniones, por parte de la comunidad educativa, frente a los diferentes aspectos que se manejan en la prestación del servicio educativo.

**AMBIENTE DE TRABAJO:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo en la institución educativa que incluyen factores físicos, sociales, psicológicos y medioambientales.

**FELICITACIONES:** Son las diferentes manifestaciones de conformidad y satisfacción por parte de los clientes frente a los procesos desarrollados en la institución educativa.

**SATISFACCION DEL CLIENTE:** Es el grado de complacencia que tiene un cliente con respecto a un servicio que ha recibido,

cuando este ha cumplido o sobrepasado sus expectativas.

**ACCION CORRECTIVA:** Es toda acción encaminada a la eliminación de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**ACCION PREVENTIVA:** Es toda acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

**AUDITORIA INTERNA:** Es el proceso sistemático, ordenado y documentado de verificación y evaluación de las evidencias de los criterios de auditoría; realizadas por o en nombre de la institución educativa para la revisión por parte de la alta dirección y con otros fines internos.

**PROGRAMA DE AUDITORÍA:** Conjunto de una o más auditorías, internas para el caso de nuestra institución, planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

**PLAN DE AUDITORÍA:** Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría, es decir el cronograma de las auditorías.

**CRITERIOS DE AUDITORÍA:** Grupo de políticas, procedimientos o requisitos usados como referencia y contra los cuales se compara la evidencia de auditoría.

**EVIDENCIA DE LA AUDITORÍA:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

**HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría. Los hallazgos de auditoría indican conformidad o no conformidad. Y también pueden llevar a la identificación de

oportunidades de mejora o al registro de mejores prácticas.

CONFORMIDAD: Cumplimiento de un requisito.

NO CONFORMIDAD: Incumplimiento de un requisito.

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA: Resultado de una auditoría, tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.