


	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x – 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
		F. Ap. Julio/11	
		Página 1 de 20	

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA.....	2
1. HISTORIA DE LA INSTITUCION.....	2
2. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCION.....	3
3. IMPLEMENTACION.....	3
4. CÓDIGOS Y NORMAS NACIONALES Y/O INTERNACIONALES, ELEMENTOS.....	7
4.3. Abreviaturas y definiciones.....	7
4.3.1. Abreviaturas.....	7
4.3.2. Definiciones.....	7
5. ALCANCE.....	8
6. REQUISITOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD.....	9
6.1. JERARQUIA DE LA DOCUMENTACION.....	9
6.2.1. Manual de Calidad.....	10
6.2.2. Manual de Procedimiento Documental.....	10
6.2.3. Manual de Procedimientos.....	10
6.2.4 Registros.....	10
6.3. Organización de la Institución.....	10
6.4. Organigrama.....	11
6.5. Manual de Funciones.....	¡Error! Marcador no definido.1
6.7.1. Aprobación y Edición de Documentos y Datos.....	132
6.7.2. Cambio de Documentos y Datos.....	13
7. PLAN DE MEJORAMIENTO.....	15
8. REGISTROS.....	17
9. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.8
10. REVISION POR LA DIRECCION.....	18
11. ANEXOS.....	19
12. REFERENCIAS.....	19

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>FECHA</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>FECHA</b>
<b>REVISADO POR:</b>	<b>FECHA</b>	<b>COPIA:</b>	

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
		F. Ap. Julio/11	
		Página 2 de 20	

## PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCION EDUCATIVA



La INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO nace como respuesta a una necesidad de la población del Municipio de Pereira, de contar con un eficiente servicio educativo por parte del estado Colombiano, mayor cobertura para toda la comunidad Educativa del sector de la Comuna del Rio Otún. Su enfoque desde la mirada Ambiental, como elemento rector desde el PEI, surge como solución a los miles de conflictos en salud, y basándose en la experiencia recogida por más de veinte años de manejo de un entorno Sociocultural en el Barrio Cañarte de la Ciudad de Pereira. Da una clara señal para vislumbrar unos objetivos claros para el mejoramiento en la calidad de vida de sus educandos, al interior de la Institución, así como en su entorno familiar reafirmando los valores de una cultura ambiental como estilo de vida. Pero esto no es estrella solitaria, todo hace parte de una situación estructural que conduzca y gobierne las acciones de la Institución. La consolidación de una educación con enfoque Ambiental, se logra con un proceso continuo con nuestros alumnos desde el Preescolar hasta su graduación en la Media Técnica, genera procesos de apropiamiento y sentido de pertenencia con la Institución.

El Manual de la Calidad presenta en forma coherente la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) de la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, basado en los estándares de calidad que aseguran la prestación del Servicio Educativo. El S.G.C. está estructurado conforme a los requisitos y lineamientos planteados en la norma NTC-ISO 9001:2008, en este Manual se especifica la interacción de los procesos por medio de los cuales se establecen las actividades del Sistema, se realiza una descripción del compromiso Institucional con el fin de satisfacer los requisitos de los clientes (estudiantes y padres de familia) y partes interesadas. El Manual de la Calidad se establece en el S.G.C. como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósito, debe ser utilizado como instrumento para diseñar, revisar, implementar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad para la prestación del servicio educativo en la Institución Educativa.

### 1. HISTORIA DE LA INSTITUCION.

Nacidos como proyecto educativo el primero de Febrero de 1970, conocidos en esos albores como Escuela o Centro Educativo Ciudad de Ibagué, como una de las escuelas de Colombia con múltiples necesidades físicas y de recursos, pero con una gran riqueza humana en cada uno de sus estudiantes, docentes , directivos y padres

**"FORMAMOS CON CALIDAD PARA LA VIDA"**

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
			F. Ap. Julio/11
		Página 3 de 20	

de familia. La década de los setenta y ochenta, permitieron avanzar en el propósito de fortalecer la escuela, como un escenario educativo que dignificara la condición profesional de los docentes y social de la comunidad. La escuela se convirtió en el lugar central del Barrio Cañarte para la discusión del horizonte educativo de la Institución, esta discusión posiciona y legitima ante la sociedad a la escuela, con lo cual se afianza como un verdadero lugar de encuentro y abre sus puertas a la pluralidad y formación integral de sus educandos.

La década de los noventa trajo como esencia un aire de frescura y fortalecimiento organizativo, que permitió concretar el sueño; de la utopía de aquellos locos quijotescos, pasamos a la razón de nuestra existencia. Transformar la vieja escuela en una Institución moderna, flexible sostenible en el tiempo, que le permitiera a nuestros estudiantes ingresar al Preescolar y terminar su ciclo de formación en grado Once, es decir, propusimos un proyecto educativo innovador en la región y al País, bajo las banderas de la educación Ambiental, el Trabajo Comunitario y la Investigación Socioambiental. En pleno siglo XXI, se tradujo la apuesta y floreció la hoy pujante INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, que entrega en sus graduandos una especialidad generadora de progreso y sostenibilidad TECNICOS EN GESTION DE SISTEMAS DE MANEJO AMBIENTAL.

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCION.



- 2.1. Razón social: INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO.
- 2.2. Representante legal: Rector, Esp. Adalberto Serrano Valencia
- 2.3. Dirección oficina: Calle 34 Carrera 3º Bis.
- 2.4. Teléfono: 3361155
- 2.5. E-mail: colazupa@gmail.com.
- 2.6. Identificación Tributaria: NIT. 816.000.231-5.

## 3. IMPLEMENTACION.

Para lograr la implementación del sistema de aseguramiento de la Calidad en la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, se desarrollarán los siguientes objetivos:

- 3.1. Capacitar y actualizar constantemente a todo el personal de la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, en la implementación de las nuevas técnicas para lograr un nivel de conocimientos que facilite el proceso hacia el Aseguramiento de la Calidad.

**“FORMAMOS CON CALIDAD PARA LA VIDA”**

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
			F. Ap. Julio/11
		Página 4 de 20	

3.2. Promover frecuentemente la creación de una cultura interna que permita comprender que el usuario está ubicado al final del proceso y dentro del concepto de aseguramiento de la Calidad.

3.3. Capacitar al personal en el uso de las herramientas básicas estadísticas, para evaluar Calidad y Productividad.

3.4. Disminuir al máximo, para todas las áreas de la Institución, los posibles desperdicios de materiales, o tiempos de aula.

3.5. Compromiso de la Alta Dirección. La redacción del presente manual de calidad, resalta el compromiso de la alta dirección de la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, para definir la implementación de un sistema de gestión de la calidad en la institución. Su compromiso y estricta aplicación es de obligatorio cumplimiento por todos aquellos que soportan una responsabilidad al interior de la comunidad educativa.

### **3.6. Política Calidad.**



La Institución Educativa Augusto Zuluaga Patiño, tiene como política de calidad, ofrecer una educación basada en la formación de la persona como ser social, ético y en permanente interacción con la naturaleza; mediante la implementación, ejecución y seguimiento de procesos y procedimientos pertinentes con el PEI, a través del mejoramiento continuo y la participación activa de la comunidad educativa.

### **3.7. Misión.**

La INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, formara estudiantes del municipio de Pereira con desempeño académico superior liderazgo en formación humanista y en sistemas de gestión ambiental, que transformen positivamente su entorno mediante un Sistema de Gestión de la Calidad.

### **3.8. Visión.**

Para el año 2015 la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, impactara la comuna del rio Otún y al municipio de Pereira, a través de una educación de calidad con énfasis en formación humanista, pensamiento científico y liderazgo, que le permita transformar positivamente su entorno.

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
			F. Ap. Julio/11
		Página 5 de 20	

### 3.9. Valores.

#### 3.9.1. Solidaridad.

#### 3.9.2. Respeto.

#### 3.9.3. Tolerancia.

#### 3.9.4. Justicia.

#### 3.9.5. Participación.

#### 3.9.6. Autocrítica.

#### 3.9.7. Autoestima.

#### 3.9.8. Autonomía.

#### 3.9.9. Responsabilidad.



### 3.10. CREENCIAS.

3.10.1. El Ser Humano: El Ser Humano es un ser superior a los demás seres vivos. Fue creado por Dios con el propósito de trascender y gobernar el mundo. Los seres humanos crean leyes y normas para vivir en comunidad.

3.10.2. La Educación: Es indispensable para el desarrollo social y personal del Ser humano. Es muy importante para mejorar la calidad de vida de las personas. Todos tienen derecho a la educación pero solo algunos llegan a tenerla.

3.10.3. La Escuela: Es el segundo hogar. Es el lugar donde cada persona desarrolla sus capacidades intelectuales, sociales y complementa la formación en valores iniciada en su casa.

3.10.4. El Aprendizaje: Depende tanto de los intereses individuales como de las necesidades sociales. Es el producto de confrontaciones mentales entre individuos de una comunidad.

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
			F. Ap. Julio/11
		Página 6 de 20	

3.10.5. La Enseñanza: Son los conocimientos que adquirimos todos los días. Es el proceso del que se vale la escuela continua y permanentemente para formar e informar personas. Se da con el ejemplo.

3.10.6. El Estudiante: Es un ser en formación que necesita guía, y llega a superar a su maestro.

3.10.7. El Maestro: Todos somos maestros en algún momento de la vida. Es un guía, un mediador. Es fundamental para el ser humano. Los maestros guían a los hijos de otros.

3.10.8. Padre de Familia: Es núcleo fundamental de la estructura social para criar a las siguientes generaciones. Es un ser capaz de amor incondicional y de sacrificarse por los hijos.

### 3.11. FILOSOFÍA.

La Institución Educativa Augusto Zuluaga Patiño concibe su filosofía desde seis (6) principios fundamentales, los que son ejes para el desarrollo y formación de los estudiantes.

3.11.1. PRIMER PRINCIPIO: el ser como persona es sobre todo humano.



3.11.2. SEGUNDO PRINCIPIO: la persona es un ser social.

3.11.3. TERCER PRINCIPIO: la persona está llamada a ser libre y autónoma.

3.11.4. CUARTO PRINCIPIO: la persona es responsable, autocrítica y crítica.

3.11.5. QUINTO PRINCIPIO: la persona es activa, creativa y soñadora.

3.11.6. SEXTO PRINCIPIO: la persona tiene una condición social y natural que lo compromete con el respeto, la protección, la conservación, la defensa del ambiente y con todas las manifestaciones de la vida.

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
		F. Ap. Julio/11	
	Página 7 de 20		

#### **4. CÓDIGOS Y NORMAS NACIONALES Y/O INTERNACIONALES, ELEMENTOS.**

##### 4.1. Normas nacionales tenidas en cuenta:

4.1.1. NTC - ISO – 3113

4.1.2. NTC-ISO 9001-2000

4.1.3. NTCGP-1000-2004

4.1.4. NTC-ISO 9001-2008

4.1.5. NTC-200

##### 4.2. Normas internacionales tenidas en cuenta:

4.2.1. Normas ISO 9000.

##### **4.3. Abreviaturas y definiciones.**

4.3.1. Abreviaturas. Las abreviaturas más utilizadas en el sistema de aseguramiento de la calidad, son los códigos con los que se identifican, para una mayor comprensión de estos ver Manual de Gestión Documental.

4.3.2. Definiciones. Para una buena comprensión del presente manual, se pueden consultar las definiciones de la Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001-2000, NTC-ISO9001-2008 y adicionalmente las siguientes:



4.3.2.1. Organización: Una compañía, corporación, firma, empresa o institución, o parte de las mismas, constituidas como sociedad o no, públicas o privadas, que tiene sus propias funciones y su propia administración.

4.3.2.2. Proveedor: Organización que suministra un producto o un servicio a un cliente.

4.3.2.3. Contratista: Proveedor de la organización de servicio, bajo una situación contractual.

**“FORMAMOS CON CALIDAD PARA LA VIDA”**



	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
			F. Ap. Julio/11
		Página 8 de 20	

4.3.2.4. Cliente: Receptor de un producto o servicio suministrado por el proveedor.

4.3.2.5. Servicio: los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente, y por las actividades del proveedor, para satisfacer las necesidades del cliente.

4.3.2.6. Prestación del servicio: aquellas actividades necesarias para el suministro de un servicio.

4.3.2.7. Calidad: La totalidad o características de una entidad, producto o servicio que le otorgan su aptitud para satisfacer necesidades explícitas o implícitas (NTC-ISO 8402).

4.3.2.8. Política de calidad: Las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la calidad, expresados formalmente por la alta gerencia (NTC-ISO 8402).

4.3.2.9. Gestión de calidad: todas las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad cuyo objetivo es el Aseguramiento de la Calidad y opera a través del Sistema de Calidad (ISO-9001-2008).

4.3.2.10. Sistema de calidad: la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la Gestión de la calidad.

**4.4. Referencias.** Conformados por los documentos que se relacionan.



4.4.1. Documentos. Los documentos con que se cuenta en esta sección para mostrar el Aseguramiento de la Calidad de la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO son las Normas NTC-ISO9001-2008 y NTCGP: 1000-2004. NTC-200.

## 5. ALCANCE.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la, INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, cubre los procesos y procedimientos para la planeación y prestación del servicio educativo Preescolar, Nivel Básico de Primaria y Secundaria, así como el Nivel de Media Técnica.

**5.1 Exclusiones.** Todos aquellos procesos que corresponden al diseño y aquellos elementos no manifestados en el presente documento.

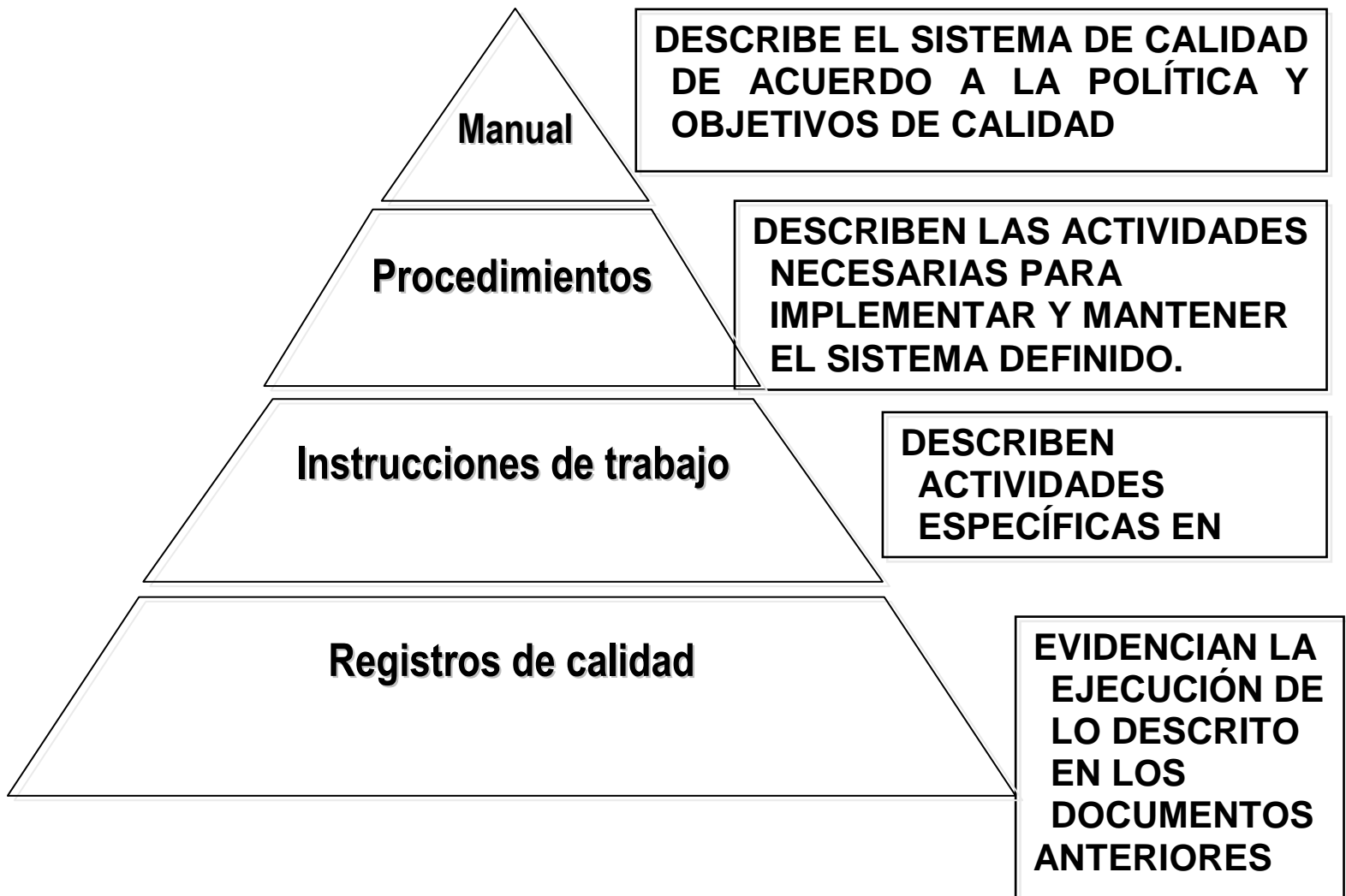




	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
		F. Ap. Julio/11	
		Página 9 de 20	

**5.2. Responsabilidad.** Para la estructuración y aprobación de este documento, se toma como base el Manual de Gestión Documental, que hace parte del S.G.C.

## 6. REQUISITOS DEL SISTEMA DE LA CALIDAD.

**6.1. Jerarquía de la documentación.** Hace parte del proceso de construcción de la gestión documental del S.G.C. de la Institución.



	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
		Versión: 001	
	<b>GESTION DIRECTIVA MANUAL DE CALIDAD</b>	F. Ap. Julio/11	
		Página 10 de 20	

**6.2 Sistema de calidad.** En la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO se ha establecido un Sistema de Calidad con base en los lineamientos establecidos por la norma NTC-ISO- 9001-2008 e ISO NTCGP1000-2004, NTC-200, que se fundamenta en procedimientos escritos para que sean desarrollados de manera precisa y objetiva que permitan asegurar la conformidad del diario quehacer de la empresa, con los requisitos especificados en las Normas Técnicas Colombianas. Este sistema de calidad está soportado documentalmente en un manual de calidad, manuales de procedimientos y en los registros, que nos permiten evidenciar resultados obtenidos en las diferentes actividades realizadas y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

#### 6.2.1. 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.

6.2.2. Manual de Procedimiento Documental. Es la recopilación de los procedimientos generales del Sistema de Calidad, que son aquellos que establecen la forma de controlar y verificar la construcción de todo el Sistema de Calidad.

6.2.3. Manual de Procedimientos. Los manuales de procedimientos son documentos escritos donde se recopilan todos los procedimientos, responsabilidades y funciones a realizar en cada una de las direcciones que forman parte del Sistema de Calidad.

6.2.4 Registros. Es la recopilación de las evidencias o realizaciones en la ejecución de los procesos del S.G.C.

**6.3. Organización de la Institución:** Personal que labora en la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO.

**6.3.1. DOCENTES DIRECTIVOS: Cuatro.**



**6.3.2. DOCENTES: Treinta y Cuatro.**

**6.3.3. OPERATIVOS: Cinco.**

**6.3.4. ADMINISTRATIVOS: Cuatro.**

**6.3.5. OTROS: Unidades Locativas en Alquiler.**

**“FORMAMOS CON CALIDAD PARA LA VIDA”**

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x – 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001  F. Ap. Julio/11  Página 11 de 20	

#### 6.4. Organigrama de la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO.





6.5. Manual de Funciones. Ver los manuales de funciones establecidos desde la Gestión Administrativa en procedimiento Talento Humano. **(CTHGT010)**.

6.6. Distribución de procesos. Ver Mapa de Procesos de la IEAZP. **(SGCGD)**.

6.6.1. Macroproceso de Gestión Directiva.

PROCESO	DESCRIPCION	DOCUMENTO
DIRECCIONAMIENTO O ESTRATÉGICO.	El proceso consiste en direccionar el Sistema de Gestión de Calidad de la institución, define el "qué lograr" (objetivos) y el "qué hacer" (estrategias), permitiendo ver "donde estamos" y "para donde vamos", su principal objetivo es cumplir los requisitos del cliente y el carácter misional de la Institución.	<b>CGDDI001</b>
GESTIÓN DE LA CALIDAD.	El objetivo del proceso es garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, así como establecer, documentar y mantener el SGC, mejorando continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008. Y NTC-GP 1000-2004. NTC-200	<b>CGDSC003</b>
GOBIERNO	Conformación y participación masiva de todos los	<b>CGDGE002</b>

**"FORMAMOS CON CALIDAD PARA LA VIDA"**

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
		Versión: 001	
	<b>GESTION DIRECTIVA MANUAL DE CALIDAD</b>	F. Ap. Julio/11	
		Página 12 de 20	

ESCOLAR.	estamentos del gobierno escolar y la comunidad educativa.
----------	-----------------------------------------------------------

#### 6.6.2. Macroproceso Gestión Académica.

PROCESO	DESCRIPCION	DOCUMENTO
DISEÑO PEDAGÓGICO Y CURRICULAR	Fortalecimiento del proceso misional y de procesos pedagógicos y de aula.	<b>CGADP004</b>
IMPLEMENTACIÓN CURRICULAR	El proceso tiene como objetivo cumplir con los lineamientos curriculares y actividades complementarias para lograr la formación integral del estudiante y garantizar la confianza de la comunidad educativa.	<b>CGAIC005</b>
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO CURRICULAR	Evidencia el seguimiento de los procesos desarrollados en su actuar misional.	<b>CGAEC006</b>

#### 6.6.3. Macroproceso de Gestión Administrativa.

PROCESO	DESCRIPCION	DOCUMENTO
GESTION DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FÍSICOS FINANCIEROS	Establece la jerarquía para optar en el mantenimiento y ejecución de presupuestos para el mantenimiento de la estructura física y funcionamiento de la misma.	<b>CGTRF007</b>
GESTIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	En este proceso se mantiene la información actualizada y continua de los datos de la Comunidad educativa.	<b>CGTGI008</b>
GESTION HUMANA.	El proceso tiene como objetivo garantizar personal competente, su formación continua y un positivo clima organizacional.	<b>CGTTH009</b>



#### 6.6.4. Proceso de Gestión Comunitaria.

PROCESO	DESCRIPCION	DOCUMENTO
ACCESIBILIDAD.	En este proceso se establece y garantizan las políticas de inclusión de la Institución.	<b>CGCPI010</b>
PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD.	Estrategias para difundir y promocionar el trabajo de la institución en el entorno próximo.	<b>CGCPC011</b>

#### 6.7. Control de la Documentación y la Información.

Es política de la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO establecer y mantener todos los documentos que hacen parte de su sistema de

**“FORMAMOS CON CALIDAD PARA LA VIDA”**

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
			F. Ap. Julio/11
		Página 13 de 20	

calidad. Para este fin todo el sistema documental es elaborado según se especifica en el manual de Gestión Documental. Que es el que contiene la forma como se elaboran y controlan los documentos en la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO. (Ver **MDGD001**).

6.7.1. Aprobación y Edición de Documentos y Datos. La documentación es el soporte del Sistema de Calidad en la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, y del cual se tiene un listado de documentos controlados y es mantenido por el Coordinador del Comité de Calidad, para identificar el documento vigente y evitar que se utilicen aquellos obsoletos. Todos los documentos del Sistema de Calidad están disponibles en los lugares donde se realizan las actividades correspondientes. Siendo esto responsabilidad del Coordinador del Comité de Calidad. Cuando sea emitida una nueva Versión de un documento, inmediatamente el documento anterior es un documento obsoleto; éste se identifica con un sello de color rojo con la leyenda "OBSOLETO", se mantiene en un lugar separado de los documentos vigentes, en caso que se requiera ser archivado por alguna de las áreas que forman parte del Sistema de Calidad.

#### 6.7.2. Cambio de Documentos y Datos.



Todos los documentos obsoletos son reemplazados por el nuevo documento editado, tanto física como electrónicamente y el Coordinador del Comité de Calidad es el responsable por la edición e implantación de los documentos que se originen en su área, además los documentos son autorizados por la misma área que inicialmente aprobó. Si los documentos se encuentran en el disco duro y/o disco extraíble, debe existir un seguro para que no se originen cambios en ellos por personal no autorizado. Si existe un cambio en un documento, la razón del cambio o modificación debe quedar consignada en el formato (registro de cambios). Es responsabilidad del Comité de Calidad velar por que se le de a conocer a la Comunidad Educativa la actualización de la norma ISO-NTC-9001-2008 e ISO NTCGP-1000-2004 e incorporarla al Sistema de Calidad. Todo cambio debe estar sujeto al documento MDGD001.

#### 6.8. Difusión.

A continuación se presenta una lista de destinatarios:

Original: Rectoría.  
 Copia 1: Comité de Calidad.  
 Copia 3: Docentes.  
 Copia 2: Coordinadores.

**"FORMAMOS CON CALIDAD PARA LA VIDA"**

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x – 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
			F. Ap. Julio/11
		Página 14 de 20	

### 6.9. Servicios y Retorno de la Información a la Comunidad Educativa.

Aumentar la satisfacción de la Comunidad educativa, como elemento promotor para el Aseguramiento de la Calidad. Permitiendo por medio de la certificación de la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, que se cumpla con este objetivo. En la Institución, por lo que se cuenta con un procedimiento para solicitar los servicios de información y reclamación, este procedimiento describe la forma como la comunidad educativa puede acceder a su servicio como se entregan las respuestas, y como se procede en caso de existir alguna inconsistencia en el reclamo.

**6.10. Quejas.** Es política de la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, atender las quejas y reclamos que puedan presentarse y proporcionar su rápida solución, para tal efecto se cuenta con un procedimiento para quejas y reclamos y una línea de atención al cliente. (Ver **PPGGD007**).



### 6.11. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD.

La INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, cuenta con un procedimiento para realizar la programación de auditorías internas de calidad, que verifican el cumplimiento de las actividades de todas las áreas que forman parte del Sistema de Calidad. Las auditorias se programan teniendo presente los elementos de la norma que aplican para cada área. Es responsabilidad del Comité de Calidad, programar y coordinar las auditorías internas de calidad manteniendo los respectivos registros. Las auditorías internas de calidad se hacen con personas independientes del área auditada, las que han sido entrenadas para estos eventos; cumpliendo con los requisitos necesarios para ser auditores internos calificados. Las no conformidades encontradas en las auditorías internas de calidad son reportadas a los jefes responsables de las áreas donde han sido encontradas a fin que se tomen las acciones correctivas dentro de un tiempo acordado y se efectúe el seguimiento a la implantación de estas acciones. (Ver **PPGGD006**).

6.11.1. Acciones Correctivas y Preventivas. La INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, tiene estructurados procedimientos escritos para aplicar las acciones tendientes a corregir o prevenir la ocurrencia de una acción no conforme, o desviaciones de las políticas y procedimientos en el Sistema de Calidad, o bien prevenir aquellas que se llegue a ocurrir. (Ver **PPGGD008**)

6.11.2. Acción Correctiva. La INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, tiene estructurados procedimientos escritos para aplicar acciones correctivas



	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
		F. Ap. Julio/11	
		Página 15 de 20	

cuando se ha identificado trabajo no conforme o desviaciones de las políticas y procedimientos en el sistema de calidad en todos los procesos objeto del alcance. El Comité de Calidad y su Coordinador, son los autorizados para la gestión del trabajo no conforme y define y ejecuta acciones para su control así como es el responsable de autorizar la reanudación del trabajo si se ha llegado al punto de verse interrumpido. El procedimiento, tiene que ver con la investigación de no conformidades detectadas en el sistema de calidad, los responsables de la investigación, las acciones correctivas que se deben tomar y los controles a establecer para medir la eficacia de esas acciones correctivas. **(Ver PPGGD008)**

6.11.3. Acción Preventiva. En el procedimiento, se explica como hacer uso de la información obtenida del comportamiento del proceso, resultados de auditorias, informes relacionados con quejas de los clientes, concesiones e información de los registros de calidad, para detectar, analizar y eliminar posibles no conformidades dentro del Sistema de Calidad. Se establecen las responsabilidades, la forma de aplicar las acciones preventivas y el seguimiento y control de ellas. También se incluye como manejar la información obtenida al emprender las acciones preventivas y la responsabilidad de la gerencia de revisar estos documentos y los cambios que se generen en los procedimientos. **(Ver PPGGD008)**

## 7. PLAN DE MEJORAMIENTO.



A partir del PLAN DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD, el cual constituye un despliegue del direccionamiento estratégico de la Institución, deben también desarrollarse los planes de los diferentes comités. Despliegue implica que a cada nivel de la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, le corresponde una cierta responsabilidad en la obtención de los resultados de toda la organización. El despliegue busca crear vínculos y lazos interfuncionales que garanticen el acuerdo y el consenso sobre los objetivos, las metas y los métodos para alcanzar los resultados esperados. Implica la distribución y difusión del plan de acción de la organización hacia las unidades operativas. En cada nivel deberán establecerse y negociarse con el área superior, mediante un proceso de dar y recibir, que evidencia la relación del direccionamiento estratégico con la gestión diaria, los siguientes elementos:

7.1. Objetivos específicos que respondan a las estrategias del nivel inmediatamente superior. Un objetivo es la declaración general de lo que se quiere lograr durante un lapso específico; representan las prioridades de la organización.

7.2. Metas que hay que alcanzar, que constituyen la medida cuantitativa del objetivo; deben ser realistas y estar acordes con la capacidad de la organización.

**“FORMAMOS CON CALIDAD PARA LA VIDA”**



	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
		F. Ap. Julio/11	
		Página 16 de 20	



7.3. Medios (o estrategias) a través de los cuales la organización pretende alcanzar sus objetivos y metas. Las estrategias de un nivel de la organización se convertirán en objetivos del nivel inmediatamente inferior.

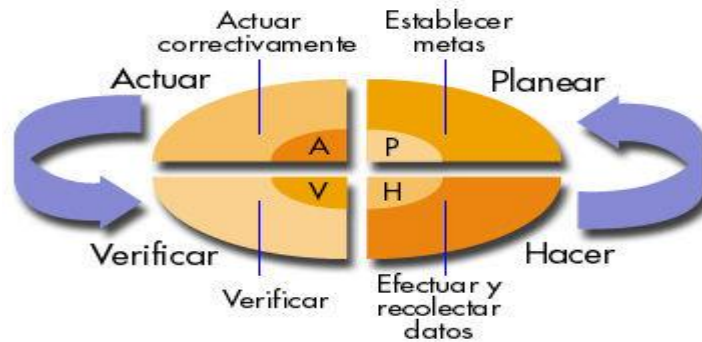
7.4. Indicadores de seguimiento, que son la manera para monitorear la meta.

Todo este proceso garantiza que los planes, partiendo desde el PLANEAR, se articulen de manera horizontal y vertical. De acuerdo con lo anterior, en el plan de mejoramiento de calidad están definidos los objetivos, procesos, metas y proyectos o conjuntos de acciones que desarrollan la estrategia. Seguramente el cumplimiento de alguno de estos proyectos es responsabilidad del comité, y para el desarrollo del mismo es necesario definir un plan de trabajo detallado que establezca responsabilidades y asignar medios para hacerlos realidad. Los planes detallados sirven al comité como tablero de control de las actividades, como instrumento de capacitación a las personas que participan del proyecto y como medio para revisar el cumplimiento del plan con su equipo y presentar su avance a los niveles superiores de la organización. Los planes detallados deben ser seguidos por el HACER, que consiste en brindar capacitación a los implicados y que los diferentes responsables lleven a cabo las actividades definidas de acuerdo con el plan, así como también la recolocación de los resultados del HACER.

Los resultados del HACER. Para que los planes se cumplan y lleven a las metas deseadas, es necesario VERIFICAR o realizar seguimiento permanente con los indicadores definidos para cada meta, de forma sistemática y con una periodicidad definida, para conocer, de manera oportuna, si se está logrando o no la meta deseada.

Finalmente si se detectan problemas que pueden impedir el logro de la meta final, es necesario ACTUAR o sea buscar soluciones. Para esto debe haber un seguimiento a las actividades de cada uno de los comités. Este reporte debe ser presentado por el comité a su superior inmediato, con la periodicidad que la empresa determine, para identificar y ACTUAR, lo que significa que en cuanto se detecte un problema sean identificadas las causas y se busquen soluciones oportunamente.

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
		<b>F. Ap. Julio/11</b>	
		Página 17 de 20	



## 8. REGISTROS.

Los registros de calidad se identifican, se agrupan, se archivan y se mantienen de acuerdo al procedimiento control de registros establecido para cada una de las áreas que conforman el Sistema de Calidad. Los responsables de cada área son responsables de manejar sus registros de calidad y éstos deben ser de fácil acceso y mantenerse actualizados con el fin de poder comprobar en cualquier momento la conformidad de todas las áreas con el Sistema de Calidad. Además se establecen claramente los tiempos de conservación de los registros de calidad. Cuando se exprese contractualmente, algunos registros de calidad se deben tener a disposición del cliente para su revisión.



### 8.1. Tablero de Indicadores.

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento o actividad humana, es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado. Un indicador es una expresión numérica que permite monitorear, medir, evaluar, comparar en el tiempo el desempeño de los procesos, productos o servicios de la institución educativa para reajustar oportunamente. En un indicador se señalan los siguientes elementos:

Una variable, la unidad de medida métrica, la definición, características de temporalidad, un parámetro o punto de referencia. Los indicadores de gestión de calidad en el Colegio permiten evaluar y retroalimentar los procesos y el avance del plan estratégico. Se inició el tablero de indicadores a partir de los procesos claves y de la gestión directiva.

El tablero de indicadores de la Institución se elabora gradualmente con todos los miembros del equipo teniendo en cuenta los aspectos y metodología siguiente:

**“FORMAMOS CON CALIDAD PARA LA VIDA”**

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
		F. Ap. Julio/11	
		Página 18 de 20	

- Horizonte institucional
- Plan estratégico con sus objetivos y metas
- Análisis para identificar los factores considerados vitales y que requieren ser monitoreados para garantizar el control de la gestión, bien sea de un área, de un proceso o de un grupo de personas. Se seleccionan los procesos claves: gestión directiva y administrativa, pastoral educativa, gestión académica, gestión comunitaria, social y de convivencia.

Se seleccionan y validan los más usuales de acuerdo al PEI y al enfoque pedagógico del Colegio.

Se clasifican y se presentan con la periodicidad y con la forma de evaluación.

Se define el tablero con las siguientes partes: numero de orden, nombre del indicador, unidad de medida, frecuencia de medición, características de evaluación, fórmula o forma de hacer la medición, fuente de datos, responsable de generarlo.



Por último se estandarizan, adoptan e institucionalizan los indicadores del tablero, es decir, se especificaron, documentaron y se adoptaron por el Comité de Calidad antes de hacer el proceso de divulgación e incorporación en los planes operativos. Ver anexos MCGD.

## 9. REVISION POR LA DIRECCION.

La INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, comprometida con la calidad, cuenta con un programa y procedimientos para realizar en forma periódica una revisión del sistema de calidad de la Institución y de las actividades para asegurar su continua adaptabilidad y eficacia y para introducir cambios necesarios o mejoras. La revisión considera:

- 9.1. La adaptabilidad de las políticas y procedimientos.
- 9.2. Los reportes del personal de gestión y de supervisión.
- 9.3. El resultado de auditorías internas recientes.
- 9.4. Acciones correctivas y preventivas.
- 9.5. Evaluaciones por organismos externos
- 9.6. Modificaciones en el volumen y tipo de trabajo.
- 9.7. Retroalimentación del cliente.
- 9.8. Quejas.
- 9.9. Otros factores pertinentes tales como actividades de control de calidad, recursos

**"FORMAMOS CON CALIDAD PARA LA VIDA"**

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA</b>  <b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001	
		F. Ap. Julio/11	
		Página 19 de 20	

y entrenamiento de personal. La revisión se hará por lo menos cada 12 meses y de acuerdo a los procedimientos que se encuentran en el manual de procedimientos generales de la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO.  
(Ver PDIGD003).

## 10. TALENTO HUMANO.

Se han definido las responsabilidades, autoridad y relaciones entre el personal que dirige, realiza y verifica todos los procedimientos relacionados con la calidad de los materiales, los procedimientos, el resultado final y el servicio al cliente. Lo anterior se ha incluido en el Manual de Funciones, Manual de procedimientos y guías de aplicación de los procedimientos de la INSTITUCION EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO, La cual cuenta con procedimientos escritos para detectar necesidades de capacitación y programas para realizar el entrenamiento. La identificación de necesidades de capacitación es responsabilidad de la jefatura de Talento Humano con la participación de todos los responsables de cada área que hacen parte del Sistema de Calidad. En la Institución, existe un procedimiento de capacitación para las áreas que forman parte del Sistema de Calidad. Un procedimiento de capacitación interna. Para el personal que realiza tareas asignadas específicas, y para el cual existe un procedimiento para su calificación y se guarda certificación del personal que ha sido calificado.

## 11. ANEXOS.

### 11.1. MAPA DE PROCESOS.

### 11.2. MANUAL DE FUNCIONES.

### 11.3. RED DE PROCESOS.

### 11.4. CARACTERIZACION DE PROCESOS.



### 11.5. TABLERO DE INDICADORES.

## 12. REFERENCIAS.

12.1 Procesos de la norma ISO-9001:2008, versión del ICONTEC, 2009.

12.2 Guía para los sistemas de calidad, Parte 5: Guía de la norma de sistemas de

**“FORMAMOS CON CALIDAD PARA LA VIDA”**

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA AUGUSTO ZULUAGA PATIÑO</b> Aprobado por resolución Departamental N° 587 del 2004 Creada Por Acuerdo Consejo Municipal Pereira 115 del 30 - x - 1995. NIT. 816.000.231-5 Registro P.E.I: PE-04-02 Código DANE: NID 166001000310	Código: MCGDSC	
	<b>GESTION DIRECTIVA MANUAL DE CALIDAD</b>	Versión: 001  <b>F. Ap. Julio/11</b>	
		Página 20 de 20	

calidad AS/NZS ISO 9001:1994 para la educación y la capacitación.

12.3 ISO 9004:2000, Quality Management Systems. Guidelines for performance Improvements, Ginebra.

12.4 VAN DEN BERGHE, Wouter, Aplicación de las Normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación, CEDEFOP, Thessaloniki, 1998.

**“FORMAMOS CON CALIDAD PARA LA VIDA”**