



1. PROPOSITO DEL MANUAL DE CALIDAD: Describir el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa Jorge Robledo; definir el alcance y justificar las exclusiones.

2. DEFINICIONES

2.1 Sistema de Gestión de Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

2.2 Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización

2.3 Procesos: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

2.4 Documentación: Aplicación de documentos para implementar un sistema de gestión de calidad

3. ALCANCE

Este manual aplica para todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Institución Educativa Jorge Robledo definidos en el Mapa de Procesos.

4. DESARROLLO O DESCRIPCIÓN

4.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE ROBLEDO: "Todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Institución Educativa Jorge Robledo"

4.2 EXCLUSIONES: Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad en la Institución Educativa Jorge Robledo:

Numeral 7.6 de las Normas ISO 9001:2000 (Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición). La justificación es: que la institución no requiere uso de dispositivos de seguimiento y medición que garanticen la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

4.3 PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE ROBLEDO

La Institución Educativa Jorge Robledo, es un establecimiento educativo de carácter oficial mixto, ubicado en la Calle 65 Nro. 87-74 de Medellín, que ofrece el servicio educativo formal a niños, niñas y adolescentes en los grados de Preescolar (Transición), Educación Básica Primaria (1º, 2º, 3º, 4º, 5º) Básica Secundaria (6º, 7º, 7º, 8º y 9º) y Media Académica (10º y 11º), en dos jornadas escolares diurnas, creada por resolución N° 10363 de Diciembre 12 de 2000 emanada de la Secretaría de Educación de Antioquia.

4.4 MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS

4.3.1 DIRECTIVO-DI:



El proceso directivo establece y gestiona las directrices y políticas de la Institución; como son: Misión, Visión, Política de calidad, Objetivos de calidad, los cuales están contemplados en el PEI.

El rector asegura el compromiso con la planificación, desarrollo, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, la comunicación interna y externa, el cumplimiento de los requisitos de la comunidad educativa y la disponibilidad de recursos.

La Política de calidad esta definida de acuerdo a la filosofía, misión y visión de la Institución Educativa Jorge Robledo, el plan decenal de educación, el plan de desarrollo Municipal, las políticas gubernamentales, las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.

Los objetivos de calidad son coherentes a los lineamientos de la Política de calidad establecida.

El representante de la dirección (Comité de Calidad) es el rector, en su ausencia se delega a uno de los coordinadores.

Por lo menos una vez al semestre y cuando se termine el ciclo de auditorías internas, el representante de la dirección debe realizar la revisión por la dirección (revisión por el Comité de Calidad) y los resultados se pueden evidenciar en el formato "Revisión por el Comité de Calidad" y/o en la Evaluación Institucional la cual se realiza al final del año escolar. A través de todos los procesos establecidos en la Institución Educativa se busca identificar las necesidades y expectativas de la comunidad educativa para cada día aumentar su satisfacción.

4.3.2 CONTROL Y MEJORA-CM:

El sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa Jorge Robledo, está basado en un enfoque por procesos; el cual se encuentra visualizado en el Mapa de Procesos y las interacciones se encuentran descritas en las caracterizaciones de cada proceso.

Desde el proceso de Control y Mejoras se establece la metodología para la Elaboración de Documentos, el Control de Documentos, Control de Registros, Control de No Conformidades, Acciones correctivas y Preventivas y Auditorias Internas.

PROCEDIMIENTOS:

- **CONTROL DE DOCUMENTOS:**

Definir estructura, metodología, parámetros bajo los cuales se desarrolla el control de documentos internos en la Institución Educativa Jorge Robledo, y la forma como se controlan los documentos de origen externo, con el fin de mantenerlos disponibles y utilizar siempre la versión vigente.

- **CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD:**



Describir las disposiciones a seguir para el control de los Registros de Calidad, con el fin de demostrar la conformidad con los requisitos especificados y la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Jorge Robledo.

- **PLANIFICACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORIAS INTERNAS:**

Describir la metodología a seguir para la planificación y la implementación de las auditorías internas de calidad, con el fin de verificar si las actividades se realizan de acuerdo con los requisitos establecidos por la institución, de acuerdo con las disposiciones previstas con el fin de evaluar el estado y eficacia del Sistema de Gestión de calidad.

- **PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA:**

Establecer la metodología para identificar, analizar y eliminar las causas que generen no conformidades reales o potenciales para emprender las acciones correctiva, preventivas o de mejora para evitar su recurrencia.

- **PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME:**

Establecer la metodología para identificar, analizar y eliminar las causas que generen no conformidades reales o potenciales para emprender las acciones correctivas, preventivas o de mejora para evitar su recurrencia.

Las auditorías internas se deben realizar por lo menos una vez por semestre. Se realiza y se hace seguimiento a la satisfacción de la comunidad educativa a través de encuestas de satisfacción.

En la Institución Educativa Jorge Robledo se realiza el análisis de los resultados de proveedores, satisfacción a la comunidad educativa y la conformidad; el análisis de los indicadores debe quedar registrado; el análisis se realiza con el fin de mejorar el Sistema de Gestión de Calidad.

Cuando se identifiquen oportunidades de mejora, se deben registrar como "Acciones de Mejora".

4.5 MACROPROCESOS MISIONALES

4.5.1 ADMISIONES Y REGISTRO- AR

En este proceso se asegura que los estudiantes que sean admitidos y se matriculen en la Institución Educativa Jorge Robledo, cumplan con las disposiciones legales y las determinadas por la Institución Educativa para lograr su permanencia y graduación.

4.5.2 EDUCATIVO-ED:



El Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa Jorge Robledo se centra en el proceso educativo, este se constituye en un proceso misional que busca la formación del estudiante en los términos del perfil institucionalmente consagrado.

El proceso educativo se desarrolla a través de 2 procedimientos a saber: El Procedimiento Pedagógico y el Procedimiento Seguimiento a la Convivencia Escolar.

PROCEDIMIENTOS:

• PEDAGÓGICO:

En este proceso se diseñan y desarrollan los planes, proyectos y programas académicos, de formación y convivencia que ayudan a garantizar la educación integral de los estudiantes.

La metodología establecida para los diseños de los planes, proyectos y programas de la Institución Educativa Jorge Robledo se encuentra descrita en el Plan Operativo anual que responde al Proyecto Educativo Institucional.

Desde la coordinación y en conjunto con el Comité de Calidad se realiza una planeación bimensual de actividades institucionales, el cronograma institucional; el horario y la carga académica de los docentes se realizan al principio de cada año escolar.

Para cumplir con el objetivo propuesto, se ha implementado alguna documentación que permita registrar el desarrollo de los planes académicos y los proyectos necesarios para dar cumplimiento a la normatividad educativa, todo esto articulado con la filosofía institucional. De igual forma se realizan acciones que propendan por el mejoramiento del proceso.

• SEGUIMIENTO A LA CONVIVENCIA ESCOLAR:

El procedimiento de seguimiento a la convivencia escolar asegura el afianzamiento e interiorización de normas de conducta en los estudiantes, permitiendo la convivencia armónica dentro y fuera de la Institución Educativa, bajo el criterio de respetando por los principios básicos del debido proceso consagrado en el artículo 29 de la Constitución política de Colombia.

• PROYECTOS PEDAGÓGICOS:

Este procedimiento garantiza la planeación, ejecución y retroalimentación de los proyectos pedagógicos institucionales, tanto obligatorios como complementarios, que la Institución Educativa Jorge Robledo vincula a su Proyecto Educativo Institucional en el marco de la legislación vigente a nivel nacional, local e institucional.

4.6 MACROPROCESOS APOYO

4.6.1 PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO-AF:

El proceso Administrativo y financiero se constituye en un proceso de apoyo que permite establecer las acciones a seguir para la vinculación y el egreso de los



estudiantes a la Institución Educativa Jorge Robledo. Igualmente asegura la planeación, programación, ejecución, seguimiento y evaluación a la consecución y gestión de recursos financieros, físicos (de infraestructura y bienes muebles), pedagógicos y de talento humano.

El proceso administrativo y financiero se desarrolla a través de 3 procedimientos a saber: Administración del Talento Humano, Elaboración del Presupuesto y Compras e Infraestructura.

PROCEDIMIENTOS:

• ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO:

La Institución Educativa Jorge Robledo, asegura y promueve la competencia de su personal; para esto define las funciones y perfiles de cargos en el "Manual de Funciones", analiza los perfiles reales con los establecidos y se deja evidencia en el "Análisis de Perfiles"; Una vez analizados todos los perfiles son comunicados o retroalimentados al personal de la Institución Educativa. Los resultados del análisis de perfiles generan pautas para determinar las capacitaciones que se deben promover para mejorar las competencias del personal y se registran en el "Plan de capacitación".

La Institución Educativa Jorge Robledo no es autónoma en la decisión de la contratación de su personal, ya que se lo provee la Secretaria de Educación de Medellín y todos los soportes de dicho personal se encuentran en Recursos Humanos de Secretaria de Educación.

• ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO:

A través de este procedimiento se asegura la ejecución financiera de la Institución educativa de Jorge Robledo, Se generan informes, estados financieros, ejecución del presupuesto.

Para la adquisición de bienes y servicios se debe seguir lo estipulado en la norma municipal que aplica sobre decreto nacional de presupuesto 111 de 2001 y las disposiciones dadas por contraloría para certificar a los proveedores que afecten la calidad de la prestación del servicio los cuales deben ser seleccionados, evaluados y reevaluados

La Institución vela por mantener los recursos físicos, de infraestructura y ambiente de trabajo en las condiciones aptas y que aseguren la calidad en la prestación del servicio educativo y se debe diligenciar el libro de solicitudes de mantenimiento, cualquiera sea su origen.

• COMPRAS E INFRAESTRUCTURA:

Con este procedimiento la Institución Educativa pretende asegurar la eficacia en el manejo de recursos financieros y contratación, así como el adecuado mantenimiento de la planta física y los bienes muebles. Todo ello en el marco de la normatividad vigente.



4.6.2 PROYECCIÓN COMUNITARIA-PC:

En el proceso de proyección comunitaria se asegura la ejecución de proyectos obligatorios y complementarios que permiten la formación integral del estudiante. Algunos de estos proyectos dan respuesta a los requerimientos legales y otros a las directrices dadas desde las diferentes secretarías del Municipio de Medellín y las necesidades de la Comunidad Educativa.

Igualmente se presenta la programación y ejecución de planes especiales que garantizan el bienestar de los estudiantes en lo relacionado con la satisfacción de necesidades básicas tales como la alimentación, recreación, transporte, entre otras.

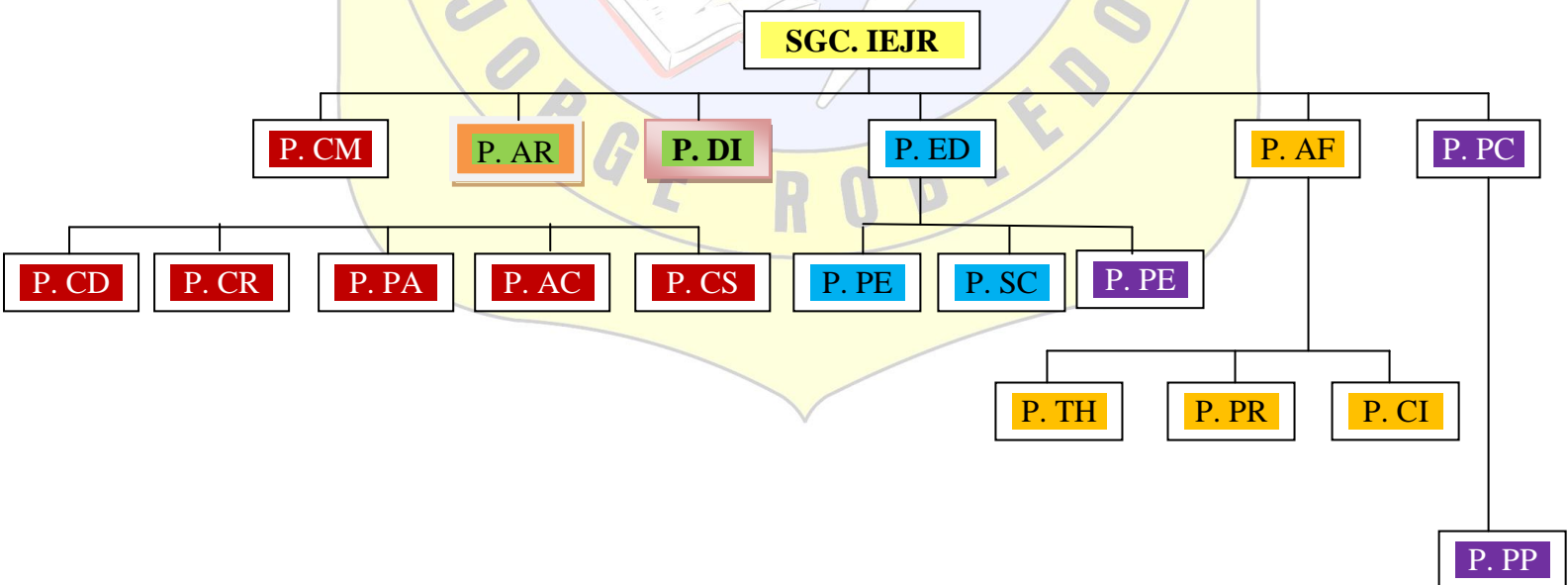
También se agrupa en este proceso la planeación y desarrollo de actividades y proyectos que convoquen a una interacción con la comunidad y su entorno en miras de una apertura social indispensable desde la educación.

PROCEDIMIENTOS:

- **PROGRAMAS ESPECIALES:**

A través de este procedimiento la Institución Educativa Jorge Robledo pretende asegurar la planeación, ejecución y retroalimentación de aquellos programas especiales ofrecidos por el Ministerio de Educación Nacional, La Secretaría de Educación de Medellín, la Institución Educativa Jorge Robledo u otros actores externos, que tiene por objetivo mejorar la calidad del servicio educativo y la calidad de vida de los estudiantes.

5. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



6. ANEXOS



INSTITUCIÓN EDUCATIVA JORGE ROBLEDO
Resolución Departamental N° 10363 de Diciembre 12 de 2000
CODIGO DANE: **105001006246** NIT: **811019634-5**

MANUAL DE CALIDAD

Código: MC-01
Versión: 01
Fecha: 07-01-2014
Página 7 de 6

Misión
Visión
Política de Calidad
Objetivos de Calidad
Mapa y caracterizaciones de Procesos

