

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 1 de 52			

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD
2. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
3. REFERENCIAS NORMATIVAS
4. RESEÑA HISTORICA
- 5 .HORIZONTE INSTITUCIONAL
 - 5.1. Misión
 - 5.2. Visión
 - 5.3. Política de Inclusión
6. POLÍTICA DE CALIDAD
7. VALORES INSTITUCIONALES
8. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL
9. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
 - 9.1. Comprensión de la organización y de su contexto
 - 9.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - 9.3. Requisitos de las partes interesadas
10. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS
 - 10.1. Organigrama
 - 10.2. Mapa de Procesos
 - 10.3. Caracterizaciones de los procesos
 - 10.4. Manual de Funciones
11. DESARROLLO DEL SISTEMA GESTION DE CALIDAD
 - 11.1. Requisitos Generales
 - 11.2. PROCESOS PARA LA GESTION DE CALIDAD
 - 11.2.1. Enfoque a los procesos
 - 11.2.2. Identificación de los procesos
12. LIDERAZGO Y COMPROMISO
 - 12.1. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
 - 12.2. Enfoque al cliente
13. PLANIFICACION
 - 13.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades
 - 13.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos
 - 13.2.1. Planificación para lograrlos
 - 13.3 .Planificación de los cambios
14. APOYO
 - 14.1. Recursos
 - 14.2. Personas
 - 14.3. Infraestructura

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 2 de 52		

14.4. Ambiente para la operación de los procesos

14.5. Recurso de seguimiento y medición del servicio

14.6. Conocimiento de la organización

14.7. Competencia

14.8. Toma de conciencia

15. INFORMACION DOCUMENTADA

15.1. Tabla de información documentada (procedimientos del SGC).

15.2. Control de la información documentada, creación y actualización.

15.2.1. Control de la información documentada

15.2.2. Control de la información documentada- registros

15.2.3. Disposición de la información documentada

15.2.4. Política de privacidad del cliente

16. OPERACIÓN

16.1. Planificación y control operacional.

17. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

17.1. Comunicación con el cliente

17.2. Determinación de los requisitos para el servicio educativo.

17.3. Revisión de los requisitos para el servicio educativo.

18. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

18.1. Planificación del diseño y desarrollo

18.2. Control del diseño y desarrollo

19. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMNISTRADOS EXTERNAMENTE.

19.1. Identificación y Trazabilidad

19.2. Propiedad perteneciente al cliente o proveedores.

19.3. Preservación

19.4. Liberación de los productos y servicios

19.5. Control de las salidas no conformes

20. EVALUACION DEL DESEMPEÑO, SEGUIMIENTO MEDICION ANALISIS Y EVALUACION.

20.1. Monitoreo, medición análisis y evaluación

20.2. Satisfacción al cliente.

20.3. Seguimiento por procesos

20.4. Auditorías internas

20.5. Revisión por la dirección.

21. MEJORAMIENTO

21.1. Generalidades

21.2. No conformidades y acción correctiva

21.3. Mejora Continua

22. CONTROL DE CAMBIOS

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 3 de 52			

INTRODUCCION

El Sistema de Gestión es un procedimiento utilizado para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. Los Sistemas de Gestión de la Calidad son un patrón para la implementación de las diferentes actividades que se llevan a cabo en una organización, independiente de cual sea su función y campo de aplicación se hace necesario entonces planear, establecer políticas y objetivos, planificar el control de aseguramiento y en general la mejora de la calidad por parte de sus directivas.

Este es un documento que representa la estructura general del sistema integrado de gestión del **Colegio MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA** y es utilizado como guía en la aplicación e implementación de los diversos aspectos propios de las normas NTC-ISO 9001:2015.

Describe el alcance del Sistema Integrado de Gestión; los procesos documentados y establecidos para el SGC y hace referencia a los mismos y la interacción entre los procesos; la Misión, Visión, Política, Objetivos, Valores Institucionales, Mapa de Procesos, Estructura Organizacional, competencia de cargos, contexto de la organización,

Actualmente la Institución se encuentra certificada por el ICONTEC, según los criterios de la norma mencionada, en su versión 9001:2008.

Durante el presente año la Institución tiene como tarea identificar los cambios que introduce la norma **ISO 9001:2015**, desde una estructura unificada que permitirá integrar normas publicadas a la fecha y en un tiempo posterior. La siguiente estructura de alto nivel sobre la cual se establece la actualización de la norma, facilita el comprender hacia donde se dirigen los posibles cambios para los Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos:

- Cláusula 1: Ámbito de Aplicación**
- Cláusula 2: Referencias Normativas**
- Cláusula 3: Términos y Definiciones**
- Cláusula 4: Contexto de la Organización**
- Cláusula 5: Liderazgo**
- Cláusula 6: Planificación**
- Cláusula 7: Apoyo**
- Cláusula 8: Operación**
- Cláusula 9: Evaluación del desempeño**
- Cláusula 10: Mejora**

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER 131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 4 de 52		

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Razón Social: Institución Educativa Colegio Manuel Fernández de Novoa
Ubicación: Carora, Comuna No (9) nueve
Dirección: Avenida 11 No 3-14
Teléfono: 5948213
Fax: 5824665
E-mail: Colmafer@yahoo.es
Página Internet: www.web.colegios.com
Rector: Mag Javier Alberto Velasco Jaramillo
Creación: Mediante Decreto Departamental No 000805 del 30 de Septiembre de 2002
Aprobación: Licencia de Funcionamiento No 000527 del 28 de Agosto del 2006, expedida por la Secretaria de Educación Municipal
Código del DANE: 15401008495
Código del NIT: 807001423-4
Código del ICFES: 097543
Código certificación ICONTEC: SC-CER 131377
Nº Sedes: (4)
Sede Principal: Jornada Mañana de Grado séptimo al grado Once.
Sede No 2: Reyes Mantilla Grados: 2 – 3 -4 – 5 de Primaria y sextos grados
Sede No 3: Los Alpes Grado Preescolar Primaria Jornada mañana y Tarde
Sede No 4: Hombres y Mujeres de Pensamiento Nuevo Nivel Primaria

1. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo de este Manual de Calidad es presentar un resumen estructurado y sistemático de nuestro Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**), a través de la documentación, divulgación de la política de calidad, el mapa de procesos y los procedimientos específicos del sistema, implementados bajo la norma **ISO 9001:2015** que generan la información necesaria sobre nuestros procesos para satisfacer los requisitos de nuestros usuarios internos y externos.

Todo lo anterior basados en **EL PLAN DE TRANCISION (2016)**, para realizar con éxito los cambios necesarios y pertinentes.

Este manual ilustra fácilmente el propósito de nuestra institución e igualmente permite la labor de seguimiento a nuestras actividades de una manera ágil, precisa y conforme con las disposiciones señaladas por la norma **NTC ISO 9001 Versión 2015**

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 5 de 52		

2. DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Es el Diseño planificación y prestación del servicio educativo para todos los niveles, ciclos y grados desde, Preescolar, Básica Primaria y Secundaria, que comprende (9) nueve grados y la Educación Media Académica, que comprende (2) grados.

El alcance y proyección del SGC considera el entorno y las partes interesadas, en el diseño y desarrollo de las actividades formativas para nuestros clientes.

En los requisitos del Diseño y Desarrollo aplica todos los de la norma **ISO 9001:2015**, en excepción de la exclusión del requisito de la norma, **NUMERAL 7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES**, porque la prestación del servicio educativo no requiere de dispositivos para calibración.

Este requisito no afecta la capacidad o responsabilidad de la organización para asegurar servicios conformes y el cumplimiento de requisitos legales aplicables.

Quedan excluidos, conforme al modelo de referencia, los requisitos relativos a:

- ✓ El control de los dispositivos de medición y seguimiento en relación a la necesidad de verificar o calibrar dispositivos de medida para determinar la conformidad de estudiantes y procesos.
- ✓ La preservación del producto ya que no es aplicable la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección de ningún producto dentro del proceso educativo, salvo los documentos y registros asociados.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos referenciados son indispensables para la aplicación del sistema:

1. **ISO 9001:2015**, sistemas de gestión de la calidad (aplica la última versión del documento de referencia incluyendo cualquier modificación)
2. **ISO 19011 directrices para la auditoria de los sistemas de gestión.**
3. Los requisitos legales: Definidos por la Constitución Política
4. **Decreto único reglamentario del sector educación 1075 del 26 de Mayo 2015.**
5. **Guía 34 ruta de mejoramiento escolar del MEN**

4. RESEÑA HISTORICA

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 6 de 52		

El Colegio Municipal lleva su nombre en homenaje a **MANUEL ANTONIO FERNANDEZ DE NOVOA**, benefactor del Hospital San Juan de Dios y servidor de la sociedad cucuteña.

Este capitán Español hijo de Don Pedro Antonio Fernández de Torres y de Doña Francisca Teresa de Novoa, vecinos de la Villa de Vigo, en el obispado de Truy, reino de Galicia, España, debe figurar con todos los honores del caso en la galería de los hombres a quienes Cúcuta y la nación deben rendir homenaje de gratitud, admiración, efecto y perpetua a su memoria.

Sabemos que era Capitán de las milicias españolas vecindado primero en la ciudad de Pamplona, donde fue en 1744, alcalde ordinario, pasó después a la parroquia de san José de Guasimales, en el valle de Cúcuta, en donde se estableció siendo Capitán y ejerció también las funciones del alcalde.

Beato en el significado noble de la palabra, filántropo, acaudalado, culto e incluso visionario, un hombre que ordena construir un Hospital en esa época, fue un hombre ilustrado que intuyó con su inteligencia y sus conocimientos la necesidad de iniciar la asistencia social, con la inversión de todo su caudal.

El 15 de mayo de 1788 donó sus tierras para el hospital San Juan de Dios y el Siendo un extraño de nacimiento, quiso intensamente la tierra que lo acogió, que le facilitó crear su fortuna y su espíritu lleno de generosidad y agradecimiento por la aldea, le obsequió toda su riqueza.

MANUEL ANTONIO FERNANDEZ DE NOVOA falleció el 24 de Octubre de 1788.

Cómo fue creado el COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA

Por iniciativa del Dr. Julio Vélez Trillos, concejal de Cúcuta, fue solicitada a la secretaría de Educación Municipal, la creación del Colegio. El Dr. Luis Alberto Henao Ballesteros quien ejercía las funciones de secretario de Educación Municipal, presento a consideración del concejo Municipal el proyecto de acuerdo mediante el cual se creaba el colegio municipal **MANUEL ANTONIO FERNANDEZ DENOVOA**, proyecto que finalizó con el acuerdo No.034 de septiembre 30 de 1991 y que le dio vida jurídica al nuevo plantel educativo.

Se labora también como centro Docente Nocturno que da respuesta a las necesidades educativas del sector y de las clases menos favorecidas, que no pueden responder a los gastos que ocasionan un colegio diurno, y además la mayoría de los alumnos pueden trabajar durante el día y colaborar económicamente en sus hogares.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 7 de 52		

Inició sus labores escolares en 1992 con sesenta y cuatro (64) alumnos, cuarenta y seis (46) de sexto y dieciocho (18) en séptimo grado. Su primera Rectora fue la Esp. María Luisa López Rolón, quien se posesionó del cargo el 24 de enero de 1992 y La acompañó en su labor educativa, Lic. Janeth Carlina Rodríguez Molina, y como secretaria habilitada la señorita Lilian Bonilla.

Su primera sede fue la Escuela Urbana de Varones Carora No.2 a la cual se le suministro el fluido eléctrico para que pudiera funcionar la Jornada Nocturna.

En 1993 la Secretaría de Educación Departamental autorizó a los señores supervisores: Lic. Gonzalo Pacheco, Lic. Alirio Zúñiga, para llevar a cabo la visita de aprobación de estudios y ampliación a noveno grado. El porcentaje obtenido en esta visita es de 78.38%.

En junio de 1993 se inició la construcción de las dependencias administrativas del colegio, con el fin de independizarlas de la escuela.

Se construyen Rectoría, la Secretaría, el salón de profesores, una batería sanitaria para señoritas y se remodeló la de varones, obra que se realizó con un aporte en materiales logrado por el Concejal Vélez Trillos fondo obtenido con actividades realizadas por la rectoría y los docentes.

En octubre de 1994, se realizó la visita oficial de supervisores, integrada por los Licenciados Saúl Carrillo, Álvaro Carrillo Y Álvaro Santos, cuyo resultado fue una calificación de 80.03 sobre 10.

El colegio fue aprobado por Resolución No.001604 de noviembre 3 de 1994, se contó son el siguiente personal:

Lic. María Luisa López Rolón
 Lic. Janeth Carlina Rodríguez
 Lic. Luis Fernando Alarcón
 Lic. Orlando Contreras
 Lic. .Magda Celena Contreras
 Lic. Miriam Stella Jaimes
 Sta. Judith Rodríguez
 Sta. Lilian Bonilla .Secretaria.
 Sta. Celenix Sánchez .Aseadora.

En 1996 el colegio abrió el grado décimo en el nocturno y el sexto grado en la jornada de la tarde, como ampliación del servicio educativo del plantel. Se construyó y adaptó

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 8 de 52		

sus dependencias de tal forma que pueden funcionar la rectoría, la secretaría, sala de profesores y biblioteca, de una manera más adecuada, de acuerdo a las circunstancias y espacios que brindan la planta física.

La jornada de la tarde comenzó con dos grupos de grado sexto, con 50 alumnos cada uno y tres profesores de tiempo completo.

En 1996 la planta de personal fue:

Lic. María Luisa López Rolón
 Lic. Luis Alfonso Osorio. Coordinador Jornada Nocturna
 Lic. Nora Villamizar. Orientadora Jornada Tarde y Noche.
 Lic. Janeth Carlina Rodríguez.
 Lic. Luis Fernando Alarcón
 Lic. Orlando Contreras
 Lic. Magda Celena Contreras
 Lic. Manuel Antonio Romero.
 Lic. Nidia Colmenares de Romero
 Lic. Miguel Ángel Bermúdez
 Lic. Luis Eduardo Mendoza
 Lic. Mireya Acevedo.
 Sta. Lilian Judith Bonilla
 Sta. Alba María Ortega Luna .Secretaria.

En 1997, el colegio abrió el grado undécimo en la jornada de la noche, él cuál sería su primera promoción, y el grado séptimo en la jornada de la tarde completando así 4 grupos.

El 25 de noviembre de 1997 se concede la aprobación de estudios a partir de 1992 hasta 1997 de los grados 6º, 7º, 8º del ciclo de educación básica y los grados 10 y 11 de la media académica de los años 96 y 97.

Diciembre de 1997: Proclamación de los primeros bachilleres del colegio jornada Nocturna, la promoción lleva el nombre de la Rectora María Luisa López Rolón.

En 1998 es la segunda promoción de bachilleres en honor del fundador del Colegio Dr. Julio Vélez Trillos. Se construyó el segundo piso del Colegio lado derecho.

En 1999 se cristalizó el proyecto “PACES”. Se construyó el segundo piso lado izquierdo, se construyó y habilitó el laboratorio; es la tercera PROMOCIÓN DE BACHILLERES LLEVA EL NOMBRE DEL Dr. **Luis Fernando García Cáceres**.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 9 de 52		

El 2 de agosto de 1999 Resolución que crea el equipo central de la experiencia Piloto “Colegio de Educación General” en el Departamento.

El 30 de septiembre de 2002 con el Decreto 805 se reorganiza el servicio educativo fusionando el Colegio Municipal Manuel Antonio Fernández de Novoa, Escuela Urbana Carora No. 2, Escuela Urbana Los Alpes No.40, Escuela Reyes Mantilla, Escuela Urbana Hombres y Mujeres de Pensamiento Nuevo, y se crea el Colegio Manuel Fernández de Novoa que cuenta con una unidad administrativa y de recursos orientado por un solo P.E.I, una sola rectora, un solo Consejo Directivo que atiende los niveles de educación pre-escolar, básica en los ciclos de primaria a secundaria de 1º a 9º garantizando la continuidad y permanencia en el sistema educativo a los estudiantes que se encuentran matriculados en esta institución.

Para el año 2003 se permitió la terminación de los jóvenes de 11º en el C.A.S.D. de acuerdo con el énfasis escogido por cada uno. Para el año 2004 la institución ofrece a la comunidad bachillerato académico.

A partir del año 2.005 está bajo la dirección de la Mag, BLANCA HILDA MONROY GUEVARA, acompañada de un gran equipo de gestión que han logrado organizar el plantel tanto en lo administrativo, como en lo académico y en la adecuación de la planta física, dando un gran mejoramiento en el perfil académico, alcanzando un nivel Alto en las pruebas externas del ICFES y trabajando hacia la Certificación.

En el año 2.009 se inicia la sensibilización del proceso de certificación por parte de la señora Rectora y la empresa S&F consultoría a cargo de la ingeniera Sandra Yáñez. Se conformó un equipo de gestión de calidad, nombrando coordinadores líderes en cada uno de los (4) procesos y una coordinadora de calidad, la Lic. Clara Inés Guzmán realizando en ese año un diagnóstico con el acompañamiento de **S&F Consultoría**, se dio la capacitación de la norma técnica de calidad y la elaboración del diseño de la planeación estratégica por parte del comité de gestión de calidad.

En ese mismo año se da la elaboración del mapa de procesos por parte de S&F consultoría, y en diciembre se dio la recolección de documentos, para la elaboración de instrumentos, Se dio por parte del comité de calidad el diseño de la caracterización de los (4) procesos y su aprobación en el año 2010 y se concluye el diseño de documentos por gestión y la estandarización de los formatos, como a su vez el diseño del manual de calidad con su revisión y aprobación por parte de **S&F** consultoría, en el mes de Junio se da la formación de auditores internos por la entidad de **S&F** consultoría, cuya certificación se dio en el salón de Fomanort. En el año 2011, se inicia con la socialización del sistema para su implementación al inicio del año escolar,

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 10 de 52			

en el mes de mayo el 02 se alistan la Señora Rectora Mag. Blanca Hilda Monroy Guevara y la Coordinadora de Calidad Lic. Clara Inés Guzmán Villamizar,

Junto con las coordinadoras líderes de los procesos de gestión Lic. Miryam Teresa Becerra Vargas, Sandra Figueredo, Isabel Socorro Villamizar, Yaneth Carlina Rodríguez que asistirán en calidad de auditados, para dar apertura a la primera auditoría interna, los primeros auditores son: Lic. Luis Esteban Cárdenas Ariza, Lic. Blanca Stella Arévalo Sepúlveda, aplican auditoria interna en el proceso de la Gestión Académica los auditores (as) Lic. Carmen Yelipsa Castro Casadiegos, Lic. Vilma Esperanza Arenas Gómez, aplican auditoria en los procesos de: Gestión Directiva, Administrativa y Financiera .Los auditores Lic. John Jairo Estupiñan Pérez, Lic. Johans Antonio Chacón, les corresponde la auditoria en el proceso de Gestión de la Comunidad.

En el acto de apertura a esta auditoría interna asisten como invitados especiales los funcionarios de la Secretaria de Educación Municipal, Lic. Pedro Jesús Miranda Daños, Luvín Leal Cárdenas, Mag Carmen Cecilia Jaimes, Lic. Carlos Luis Villamizar Flórez, el señor Jairo Garzón representante de los padres de familia, y representante del Consejo Directivo, la Señora Yorelly Ramírez representante del Consejo Directivo y del sector de los ex alumnos, John Erick Guarín Estudiante del grado once y personero de los estudiantes año 2011.

En el mes de Marzo del día 02-2011, la señora Rectora hace la respectiva solicitud ante el ente certificador, a la respuesta de la solicitud se programa en el mes de Junio en los días: 01 al 03 del 2011, la auditoria externa con el Ingeniero Sixto Javier Ibarra, por parte de Icontec.

En el mes de Julio del día 05-2011 en un acto protocolario de gran altura llevado a cabo en el Salón de actos especiales del Hotel Arizona cuyos invitados especiales podemos mencionar por parte de la Secretaria de Educación Municipal Dra. Francelena Navas, Diputado de la Asamblea Departamental Dr. Ramón Tamara, representante de la entidad de Icontec, representante legal de la empresa **S&F Consultoría** Ing. Sandra Yáñez, representante legal de la Institución educativa Mag Blanca Hilda Monroy rectores de algunas instituciones del municipio de Cúcuta, docentes, personal administrativo y comunidad educativa del plantel se da la entrega formal de la certificación del Sistema de Calidad de la presente Institución educativa.

En el año 2012 la institución continúa con el proceso de calidad liderado por la Magister Blanca Hilda Monroy Guevara (Rectora) y la Especialista Sandra Patricia Figueredo Sarmiento quien es la Gerente de Calidad, la cual deja el cargo de Líder de la Gestión Académica a la Especialista Carmen Yelipsa Castro Casadiegos. En el mes

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 11 de 52		

de Marzo se lleva a cabo la auditoria interna que se realiza con los auditores internos y así ultimar los detalles pertinentes para la Auditoria Externa anunciada por la entidad certificadora para el mes de Abril.

El certificador ICONTEC realizo la Auditoria Externa durante el mes de Abril dando una calificación de alta satisfacción pues no se dio hallazgo de No Conformidades.

En el mes de Agosto el establecimiento educativo cuenta con una nueva Coordinadora, la Especialista Miriam Teresa Becerra Vargas quien asume las Sedes No. 2 y 4 y se ubica al Coordinador Virgilio Rozo Gómez en la Sede No.3 quien venía coordinando las dos anteriores.

Al finalizar el año 2.012 se establece formalmente el Equipo de Auditores de la Institución quedando como Líder la Especialista Clara Inés Guzmán Villamizar.

En el año 2.013 se realiza la primera auditoria interna del 28 de Enero al 01 de Febrero, preparándose para la auditoria externa lo cual genera una revisión más exhaustiva del SGC.

En el año 2.014 se lleva a cabo la Renovación de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, siendo un éxito para toda la comunidad colmafenistas. El ingeniero Sixto Javier Ibarra Rodríguez fue el auditor enviado por ICONTEC.

En el año 2015 se determinan los EQUIPOS DE MEJORA como apoyo a cada una de las gestiones: DIRECTIVA - ACADÉMICA – ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y DE LA COMUNIDAD. SE ESTABLECE COMO JEFE DE CALIDAD A LA LIC. NOHRA INES DÍAZ DE CASTILLO y Líder de Auditores al Especialista. LUIS ESTEBAN ARIZA.

El Ministerio de Educación Nacional reubico la Unidad de Baños de la Sede No. 1 debido al programa de Ola Invernal. Brindándosele un mejor servicio sanitario a los estudiantes. Además se reacondiciona la Sala de Profesores haciéndose la Platabanda con la proyección de ampliar salones y oficinas en el año 2015.

En los resultados de la pruebas SABER grado once fue ALTO

En el año 2016 se inicia en la Sede 1 el desarrollo de todos los niveles de Secundaria en la Jornada de la mañana. Los grados sextos funcionan en la Sede 2: REYES MANTILLA.

En el año 2016 se inicia en la Sede 1 el desarrollo de los niveles de grado 7 a 11 de Básica Secundaria en la Jornada de la mañana.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 12 de 52		

Los docentes que pertenecen a esta sede son:

Díaz de Castillo Nohra Inés – Líder de Calidad
 Ariza Cárdenas Luis Esteban
 Castellanos Sierra Flor de María
 Contreras Roa Orlando
 Mejía Galvis Nelson Enrique
 García Torrado Carolina
 Herrera Salamanca Luz Stella
 Rangel Sarmiento Mercedes
 Rodríguez Molina Janeth Carlina
 Santiago Angarita José Libardo
 Venegas Valencia Cristina
 Villamizar Castro Marcela Bibiana
 Villamizar Flórez Carlos Luis
 Yáñez Meneses Oscar Hernando

La sede 2: Reyes Mantilla ofrece del grado segundo al grado quinto de Básica Primaria y cuatro grupos de sexto grado.

Los docentes que pertenecen a esta sede son:

Quintero Maro Edith
 Arenas Gómez Vilma Esperanza
 Castro Casadiegos Carmen Yelipsa
 Uribe Toloza Marisol Andrea
 Paba Ortega Gloria Inés
 Villamizar Briceño Solandy
 Rivera Ordoñez Rafael
 Leal Cardona Erika Liliana
 Giraldo Ramírez Nelly Constanza
 Estupiñan Villamizar Sergio Rosario
 Páez María Celina

La sede 3: Los Alpes ofrece en las dos jornadas desde Preescolar a Quinto grado de Básica Primaria. Ingresa a la planta de personal la Coordinadora de las sedes 3 y 4

Sanguino Bayona Magda Katherine.

Los docentes que pertenecen a esta sede son:

Arévalo Sepúlveda Blanca Stella
 Cabezas Becerra Martha Sofy
 Castro Gualdrón Gloria Inés

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 13 de 52		

Gallardo Aponte Neimar Vicenta
Hernández de Ballesteros Luz Marina
Jaimes Contreras Irma Sofía
Medina Montoya Mario
Ortiz Sánchez Maritza Isabel
Peñaloza Barrera Betsy Zulay
Pulgarín Diosa Gladys Cecilia
Suárez Maida Pilar
Suárez Ortiz Pedro José
Zambrano Camargo Nidian Astrid

La sede 4: Hombres y Mujeres de Pensamiento Nuevo ofrece Preescolar a Quinto en la jornada de la mañana.

Los docentes que pertenecen a esta sede son:

Gamboa Peña Marisol
Bernal Álvarez Leonardo
Estupiñán Pérez Jhon Jairo
Rojas Ordoñez Alba Marina
Solano Quintero Aidee María

En este año organiza por parte del equipo auditor, la auditoria interna, que se lleva a cabo en los días 11, 12, 13,14 del mes de abril, para todas las sedes de la institución educativa con todos los procesos del SGC.

La coordinadora de Calidad realiza una auditoría de la gestión documental en las respectivas dependencias y a los funcionarios en el segundo semestre académico, pues prepara acciones de mejora, y corregir algunos hallazgos, ya que en el mes de septiembre el día 26 y 27 la institución recibe la auditoria Externa por la entidad certificadora de ICONTEC.

Año: 2017

A continuación se relaciona la Planta de personal año 2017.

SEDE 1.

Chacón Vargas Johans Antonio
Díaz de Castillo Nohra Inés – Líder de Calidad
Ariza Cárdenas Luis Esteban

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 14 de 52		

Contreras Roa Orlando
 Gamboa peña
 Herrera Salamanca Luz Stella
 Rangel Sarmiento Mercedes
 Rodríguez Molina Janeth Carlina
 Santiago Angarita José Libardo
 Peña Rivera Exora.
 Villamizar Briceño Solandy
 Villamizar Castro Marcela Bibiana
 Villamizar Flórez Carlos Luis
 Yáñez Meneses Oscar Hernando.

SEDE 2.

Arenas Gómez Vilma Esperanza
 Castro Casadiegos Carmen Yelipsa
 Estupiñan Villamizar Sergio Rosario
 Hernández de Ballesteros Luz Marina
 Giraldo Ramírez Nelly Constanza
 Leal Cardona Erika Liliana
 Uribe Toloza Marisol Andrea
 Paba Ortega Gloria Inés
 Páez María Celina
 Quintero Maro Edith
 Rivera Ordoñez Rafael

SEDE 3. JORNADA DE LA MAÑANA.

COORDINADORA: SANGUINO BAYONA KATHERINE
 Arévalo Sepúlveda Blanca Stella
 Castro Gualdrón Gloria Inés
 Gallardo Aponte Neimar Vicenta
 Jaimes Contreras Irma Sofía
 Medina Montoya Mario
 Peñaloza Barrera Betsy Zulay
 Suárez Ortiz Pedro José
 Zambrano Camargo Nidian Astrid

SEDE 3. JORNADA DE LA TARDE.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 15 de 52		

Cabezas Becerra Martha Sofy
Ortiz Sánchez Maritza Isabel
Pulgarín Diosa Gladys Cecilia.

SEDE 4.

Gamboa Peña Marisol
Bernal Álvarez Leonardo
Estupiñan Pérez Jhon Jairo
Rojas Ordoñez Alba Marina
Solano Quintero Aidee María

En el presente año, se da inicio al nuevo año académico, con la meta a cumplir de continuar con el plan de transición al cambio de la nueva Norma ISO 9001: 2015, la coordinadora de calidad inicia esta gran tarea con los líderes de calidad, además se da la capacitación de algunos líderes de gestión, rectora, coordinadora de calidad, la capacitación de la Norma ISO -9001: 2015 dirigida por Gerentes Educativos.

A finales del mes de Septiembre, del año 2017, ya terminadas las obras de adecuación de algunas dependencias la señora Rectora, personalmente entrega llaves de las nuevas oficinas entre ellas: Secretaria, pagaduría, oficina para el orientador Escolar y oficina para Calidad, debidamente equipadas con mobiliario y archivadores dando una buena imagen y lugares comfortable para realizar las labores pertinentes de acuerdo al servicio que se le presta al cliente.

En el mes de Octubre se organiza y se planea la Auditoría interna a realizarse en los días 26, 27,30 bajo los requisitos de la Norma 9001:2015, en los (4) proceso que componen el SGC, cuyo líder de auditores se designa al Especialista. LUIS ESTEBAN ARIZA. Además se cuenta con los auditores; Clara Inés Guzmán Villamizar, Nhora Inés Díaz de Castillo, Vilma Esperanza Arenas, Blanca Stella Arévalo.

Se solicita a la empresa Certificadora de ICONTEC, para realizar la Auditoría externa, y obtener la renovación en la certificación bajo la NTC-ISO 9001:2015, que es aprobada para los días 20, 21, 22 del mes de noviembre.

Realizada la Auditoría Externa, INCONTEC certifica la Renovación y modificación bajo la NTC –ISO 9001. 2015.

AÑO 2018.

Planta de personal año 2018.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER 131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 16 de 52		

SEDE 1.

Chacón Vargas Johans Antonio
 Díaz de Castillo Nohra Inés – Líder de Calidad
 Arenas Gómez Vilma esperanza
 Ariza Cárdenas Luis Esteban
 Botello Rodríguez Leydy Katherine
 Contreras Roa Orlando
 Gamboa Peña Marisol
 Giraldo Ramírez Nelly Constanza
 Herrera Salamanca Luz Stella
 Ortiz Sánchez Maritza Isabel
 Páez María Celina
 Rangel Sarmiento Mercedes
 Rivera Ordoñez Rafael
 Rodríguez Molina Janeth Carlina
 Santiago Angarita José Libardo
 Uribe Toloza Marisol Andrea
 Villamizar Flórez Carlos Luis
 Villamizar Castro Marcela Bibiana
 Villamizar Briceño Solandy
 Yáñez Meneses Oscar Hernando

SEDE 2.

Estupiñan Villamizar Sergio Rosario
 García Torrado Carolina
 Gutiérrez Osorio Zulay
 Leal Cardona Erika Liliana
 Paba Ortega Gloria Inés
 Peñaloza Barrera Betsy Zulay
 Quintero Maro Edith
 Rivera Ordoñez Rafael

SEDE 3. JORNADA DE LA MAÑANA.

COORDINADORA: SANGUINO BAYONA KATHERINE

Arévalo Sepúlveda Blanca Stella
 Cabezas Becerra Martha Sofy
 Castro Gualdrón Gloria Inés

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 17 de 52		

Gallardo Aponte Neimar Vicenta
Hernández ballesteros Luz Marina
Jaimes Contreras Irma Sofía
Pulgarín Diosa Gladys Cecilia
Suárez Ortiz Pedro José
Zambrano Camargo Nidian Astrid

SEDE 4.

Estupiñan Pérez Jhon Jairo
Rojas Ordoñez Alba Marina
Solano Quintero Aidee María
Medina Montoya Mario

En la Institución Educativa Manuel Fernández de Novoa se crea el **“EMIGA”** Equipo de Mejoramiento Institucional a la Gestión Académica conformado por las dos docentes beneficiarias del programa quienes se titularon como Magister en Educación de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, docentes Maritza Isabel Ortiz Sánchez y Marisol Andrea Uribe Toloza quienes desde el inicio de sus estudios se han vinculado en los procesos académicos de la institución y que desarrollaron una propuesta denominada **“PROYECTO DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GESTIÓN ACADÉMICA - ESTRATEGIA DIDÁCTICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMPRENSIÓN LECTORA EN CIENCIAS SOCIALES Y NATURALES DE LOS ESTUDIANTES DE GRADO QUINTO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA MANUEL FERNÁNDEZ DE NOVOA”**

El proyecto desarrollado tiene el propósito de fortalecer la comprensión de textos de estudiantes grado 5 de la Institución Educativa Manuel Fernández de Novoa de Cúcuta a través de una estrategia didáctica basada en el empleo de diferentes tipos de textos en las fases de exploración, estructuración y transferencia de los momentos pedagógicos de todas las áreas aplicando estrategias de lectura propuestas por Solé 2005.

El 2 de Febrero de 2018 COMFANORTE, por medio del programa **JEC (JORNADA ESCOLAR COMPLEMENTARIA)** ofrece a los estudiantes del COLEGIO MANUEL FERNÁNDEZ DE NOVOA, una formación en **CIENCIA Y TECNOLOGÍA**.

Las temáticas a desarrollar son: Paint Brush, Word, Excel, Power Paint, navegar en Internet creación de correos y archivos en 2D y 3D, impresión de objetos en 3D, videos y audios.

El programa incluye estudiantes de los grados: NOVENO, DÉCIMO Y UNDÉCIMO.
El programa se desarrolla en la jornada de la tarde: 2:00 – 5:00 p.m.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 18 de 52		

AÑO 2019:

El 29 de marzo la Magister Blanca Hilda Monroy Guevara, hizo su retiro formal de la educación dejando una huella de gran trascendencia en la institución, entregando el colegio certificado con la ISO 9001 del 2015, otorgado por ICONTEC, con unos resultados en las pruebas externas en ALTO colocando el colegio como uno de los más destacados a nivel local y regional. Asume su cargo Magister Javier Alberto Velasco Jaramillo.

PLANTA DE PERSONAL 2019

RECTOR: Mag. Javier Alberto Velasco Jaramillo
 SECRETARIA Leidy Isabela Quintero.
 PAGADORA: María del Pilar Charry Abril
 DOCENTE ORIENTADOR: Jorge Felipe Balaguera Alvarado

SEDE 1:

COORDINADOR: JOHANS ANTONIO CHACON VARGAS

ARIZA CARDENAS LUIS ESTEBAN
 CASTRO CASADIEGOS CARMEN YELIPSA
 CONTRERAS ROA ORLANDO
 GIRALDO RAMIREZ NELLY CONSTANZA
 HERRERA SALAMANCA LUZ STELLA
 ORTIZ SANCHEZ MARITZA ISABEL
 PAEZ MARIA CELINA
 RANGEL SARMIENTO MERCEDES
 RIVERA ORDOÑEZ RAFAEL
 RODRIGUEZ MOLINA JANETH CARLINA
 SANTIAGO ANGARITA JOSE LIBARDO
 URIBE TOLOZA MARISOL ANDREA
 VILLAMIZAR BRICEÑO SOLANDY
 VILLAMIZAR CASTRO MARCELA BIBIANA
 VILLAMIZAR FLOREZ CARLOS LUIS
 YAÑEZ MENESES OSCAR HERNANDO
 JUAN MANUEL TORRES VARGAS. (Ingreso el 10 de Junio de 2019).

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 19 de 52			

SEDE 2.

ARENAS GOMEZ VILMA ESPERANZA
 BOTELLO KATHERINE
 ESTUPIÑAN VILLAMIZAR SERGIO ROSARIO
 LEAL CARDONA ERIKA LILIANA
 PABA ORTEGA GLORIA INES
 PEÑALOZA BARRERA BETSY ZULAY
 PEREZ VERGARA LUZ MARY

SEDE 3.

JORNADA DE LA MAÑANA.

COORDINADORA: SANGUINO BAYONA KATHERINE

AREVALO SEPULVEDA BLANCA STELLA
 CABEZAS BECERRA MARTHA SOFFY
 CASTRO GUALDRON GLORIA INES
 GALLARDO APONTE NEIMAR VICENTA
 HERNANDEZ BALLESTEROS LUZ MARINA
 JAIMES CONTRERAS IRMA SOFIA
 PULGARIN DIOSA GLADYS CECILIA
 QUINTERO MARO EDITH
 SUAREZ ORTIZ PEDRO JOSE

SEDE 4.

ESTUPIÑAN PEREZ JHON JAIRO
 MEDINA MONTOYA MARIO
 ROJAS ORDOÑEZ ALBA MARINA
 SOLANO QUINTERO AIDEE MARIA
 ZAPATA DE BUITRAGO ADELA

En julio de 2019 ingreso a la Institución la Docente Charón Andreina Sepúlveda Vega.

En Julio se inicia el programa de Aceleración en la Sede 3: Alpes con la docente Carmen Helena Villamizar Duarte.

5. HORIZONTE INSTITUCIONAL

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 20 de 52		

5.1. Misión

La Institución Educativa Manuel Fernández de Novoa es una Comunidad inclusiva, fundamentada en los estándares de calidad, la vivencia de valores y los principios de equidad, respeto, responsabilidad y solidaridad.

Promueve la Excelencia desde un Enfoque Comunicativo, mediante un proceso pedagógico, flexible y continuo desde pre-escolar hasta once para lograr una formación integral que le permita ser competente e innovador en la sociedad

5.2. Visión

La Institución Educativa Manuel Fernández de Novoa, se proyecta al 2020 hacia la Excelencia Educativa atendiendo la pluralidad bajo los principios humanos y cristianos con un alto espíritu de liderazgo en el desarrollo integral del estudiante para mejorar su Calidad de vida, en armonía con su entorno.

5.3. Política de Inclusión.

La Inclusión Educativa es el proceso de identificar y responder a la diversidad de las necesidades de todos los estudiantes a través de la mayor participación en el aprendizaje y reduciendo la exclusión en la educación. Involucra cambios y modificaciones en contenidos, aproximaciones, estructuras y estrategias, con una visión común que incluye a todos los niños del rango de edad apropiado y la convicción de que es la responsabilidad del sistema regular, educar a todos los niños y jóvenes

Se basa en el principio de que cada niño y joven tiene características, intereses, capacidades y necesidades de aprendizaje distintos y deben ser los sistemas educativos los que estén diseñados, y los programas educativos puestos en marcha, teniendo en cuenta la amplia diversidad de dichas características y necesidades. Tiene que ver con acceso, participación y aprendizaje exitoso en una educación de calidad para todos, especialmente para los estudiantes con necesidades educativas especiales, en situación de vulnerabilidad y/o con capacidades altas y talentos excepcionales.

Tomado de www.inclusioneducativa.org/ise.php?id=5

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE INCLUSIÓN EDUCATIVA.

1. Promover los planes y programas de estudios, los principios de no discriminación, apreciación de la diversidad y tolerancia
2. Formar parte del proyecto educativo institucional, de la política de calidad, de los planes y programas institucionales,
3. Integrar el plan de estudios a todos los niños y jóvenes

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 21 de 52			

POLÍTICA DE INCLUSIÓN EN EL COLEGIO MANUEL FERNÁNDEZ DE NOVOA.

La Institución Educativa colegio Manuel Fernández de Novoa está comprometida a adaptar los programas, los materiales de aprendizaje y los métodos de enseñanza de forma pertinente para la vida de los jóvenes y los adultos

Además, su política de inclusión permite que los planes y programas de estudios tengan variedad en los métodos de trabajo desde la planeación (plan de área y de aula) promoviendo la educación a todas las personas de diferentes grupos poblacionales

Desde la gestión académica la institución educativa incluye adecuaciones curriculares, contemplando:

- La oferta educativa presente en el proyecto Educativo Institucional teniendo en cuenta los diferentes tipos de estudiantes, en especial, a aquellos en condición de discapacidad o con talentos excepcionales.
- Las adecuaciones curriculares, como adaptaciones que se hacen al currículo fundamentados en el principio de flexibilización, es decir, se ajustan los planes, programas y proyectos a cada necesidad del estudiante, quienes son los sujetos del derecho que les asiste a recibir una educación de calidad desde nuestro perfil pedagógico.
- La atención a la diferencia de los estudiantes en sus características y ritmos de aprendizaje, dejando a un lado aquellos conceptos, esquemas y procedimientos rígidos, aplicando nuestra enseñanza por competencias
- La atención a la diferencia y diversidad, dentro del modelo pedagógico cognitivo social, compartiendo experiencias, practicando valores misionales como la solidaridad, el respeto, la equidad y la responsabilidad como oportunidades y retos de mejoramiento.
- Las adecuaciones curriculares de la institución educativa, se reflejan en la planificación de las clases, en la aplicación del enfoque comunicativo, y estrategias de enseñanza, en el uso de las ayudas y recursos didácticos, en los criterios y estrategias e instrumentos de evaluación, teniendo en cuenta las particularidades de los estudiantes, especialmente, de aquellos en condición de discapacidad.
- La adecuación curricular dentro de la política de inclusión enfoca a preparar a los docentes, estudiantes, personal administrativo y padres de familia para atender la

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 22 de 52			

diversidad mediante atención al cliente en calidad, métodos de enseñanza y aprendizaje flexibles adaptados a las distintas necesidades y estilos de aprendizaje

- La adaptación del proceso educativo a las necesidades de personas de diferentes grupos poblacionales o diversidad cultural responde a una estrategia institucional articulada, exigiendo la promoción de contextos que permitan trabajar en un mismo espacio sobre un mismo tema a alumnos distintos que realizan diversas actividades y aprendizajes cuya valoración es planificada como una actuación educativa,
- Dentro de la política de inclusión institucional es necesario los apoyos internos y externos cuyo objetivo es fomentar una participación con éxito en igualdad de condiciones siempre en contextos normalizados, así:
- La incorporación de las TIC al ámbito escolar como un elemento dinamizador de la realidad educativa y como una posibilidad de atención a la diversidad, coherente con las demandas didácticas, que pueden facilitar la inclusión de todos los alumnos en las actividades generales de su grupo y de su aula.
- La colaboración de especialistas en áreas de fonoaudiología, psicología, terapias ocupacionales, fisioterapia, trabajo social para ampliar la atención educativa, beneficiando la calidad de la educación desde la diversidad
- La presencia de los padres de familia. Los padres de familia de los alumnos con discapacidad y/o talento excepcional deben incorporarse en todos los casos a la atención necesaria desde la institución educativa, atendiendo y compartiendo experiencias, actividades y situaciones de sus hijos y así desde la igualdad y el respeto, se les facilite la normalización de las relaciones entre los alumnos, aumentando el compromiso y el conocimiento sobre la propia discapacidad y la diversificación curricular que permite ofrecer respuestas adecuadas hacia el beneficio del aprendizaje de todos los alumnos.

6. POLITICA DE CALIDAD Y OBJETIVOS.

La institución educativa Manuel Fernández de Novoa está comprometida a ofrecer educación integral e inclusiva en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académica asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad.

Así mismo busca cumplir con la implementación de un enfoque basado en RIESGOS que garantice el cumplimiento de los requisitos aplicables a la organización y asignación de recursos para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, logrando superar las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas.

OBJETIVOS DE CALIDAD.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 23 de 52			

1. Ofrecer una formación integral a los estudiantes fundamentada en el modelo pedagógico Cognitivo social y en el enfoque metodológico comunicativo teniendo en cuenta los estándares de calidad.
2. Garantizar el recurso humano de acuerdo a los perfiles necesarios para cada cargo y administrar los recursos físicos con el fin de ofrecer una infraestructura que facilite el desarrollo del servicio educativo.
3. Desarrollar estrategias y acciones que permitan garantizar el bienestar y la participación de la Comunidad Educativa.
4. Mantener el Sistema gestión de calidad para promover un mejoramiento continuo en la institución y satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

7. VALORES INSTITUCIONALES

La institución educativa Colegio Manuel Fernández de Novoa, se proyecta a la excelencia como una comunidad pluralista y perseverante, con un alto espíritu de liderazgo en la formación integral de los valores humanos y cristianos, con miras al desarrollo científico intelectual de líderes socio-culturales que promuevan una visión empresarial representada en una mejora de su calidad de vida.

Son los que orientan la Institución escolar y establecen los rumbos para la gestión administrativa. Le dan el sentido al direccionamiento de la Institución por que rigen el comportamiento y el quehacer de las personas tanto individual como colectivo; conducen a la participación en el proceso de la planeación dentro de la Institución, ya que ellos conllevan a la práctica y evitar caer en la teorización.

PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS:

1- PRINCIPIO DE LA RACIONALIDAD: Es la selección de alternativas que nos presenta la institución que van a permitir aprovechar al máximo todos recursos existentes, humanos, financieros, administrativos.

2- PRINCIPIO DE LA UNIVERSALIDAD: Orienta a la planeación para que abarque los diferentes factores y etapas del proceso tanto educativo, como administrativo.

3- PRINCIPIO DE ADAPTABILIDAD: Tener en cuenta nuestra “realidad Institucional”, el contexto socio económico que incide en la institución para la planeación y ejecución para que se adapte a las condiciones y necesidades que ofrece la realidad, para trabajar sobre ellas

4- PRINCIPIO DE FLEXIBILIDAD: Este principio ofrece la posibilidad de cambiar el rumbo que inicialmente se le haya dado a un plan institucional con el propósito de lograr objetivos y metas, retroalimentar acciones realizadas y sustentar la toma de decisiones.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CEP.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 24 de 52			

5-PRINCIPIO DE COMPROMISO: Se refiere a la asignación de funciones y la responsabilidad ante ellas, de todos sus miembros y tener el compromiso ante la institución.

6- PRINCIPIOS DE EFICACIA: Propiciar que los objetivos sean alcanzables, contar con los medios y los recursos, para alcanzar resultados eficaces.

PRINCIPIOS FILOSOFICOS

7- LA EDUCACIÓN INTEGRAL: Entendida esta como un proceso formativo que incluye todos los elementos propios de la persona como son lo espiritual, lo intelectual, lo físico y lo social.

8- LA CONVIVENCIA: Proporciona los momentos para el desarrollo pleno de la personalidad sin más limitantes que las impuestas por los derechos de los demás y el orden jurídico.

9- LA TOLERANCIA: Es comprender y manejar las diferencias individuales.

10- LA SOLIDARIDAD: Fomenta una conciencia soberana de pertenencia como grupo humano con intereses particulares y generales, participando en las decisiones que lo afectan y afectan la vida económica, social, política, administrativa y cultural de la nación.

11- LA LIBERTAD: en el acceso al conocimiento y la práctica de los valores como complemento a la formación integral.

PRINCIPIOS ACADEMICOS:

12-Estos principios orientan hacia la explicación del conocimiento científico, concibiendo a las ciencias y la investigación como una actividad permanente del quehacer pedagógico de los docentes y alumnos.

13- Participación de la Comunidad Educativa en la dirección del establecimiento.

14. Orientar proceso cognitivo, metodologías, procesos evaluativos encaminados a dar respuestas satisfactorias los alumnos en los resultados de La prueba SABER.

PRINCIPIOS DE LA INCLUSION:

15. Estos principios, orientan la educación hacia la inclusión para que atiendan a la diversidad:

16. Personalización antes que estandarización. Esto significa reconocer las diferencias individuales, sociales y culturales de las y los estudiantes a partir de las cuales se orienta la acción educativa.

17. Heterogeneidad frente a la homogeneidad. Este principio destaca el valor de los agrupamientos heterogéneos de las y los estudiantes para educar en valores de respeto y aceptación de las diferencias en una sociedad plural y democrática.

8. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 25 de 52		

La Institución Educativa Manuel Fernández de Novoa, es un establecimiento educativo de carácter oficial, tendiente a la construcción del conocimiento, sus aplicaciones y utilidades; la valoración y orientación de la educación en forma intelectual e íntegramente dentro de los cánones morales, económicos, políticos, tecnológicos, científicos, cuidado y conservación del medio ambiente, la salud y la ética, dentro de una política inclusiva. Su filosofía está basada en una enseñanza personalizada, dirigida al educando, en un proceso de formación integral, continua y pluralista, que toma al hombre como ser único y responsable, autor de su vida y lo orienta hacia la responsabilidad de sus propios actos y la completa claridad de que es actor con una misión.

9. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

En la institución educativa , se determina el contexto de la organización y sus posibilidades de crecimiento , en base a un estudio por medio del Analisis **DOFA**, para determinar las estrategias que se abordarían para el nuevo proceso y el plan de transición de la norma ISO 9001:2015

9.1. Comprensión de la organización y su contexto.

Para la comprensión de la organización y su entorno se documentó un procedimiento **MG-GD-C02-P01(contexto de la organización)**, el cual incluye los elementos que orientan el SGC para la identificación del contexto de la organización , por medio de un análisis **DOFA**(Debilidades, Oportunidades, Fortalezas,y Amenazas) que incluye el contexto interno y externo de la institución y la identificación de las partes interesadas (ver matriz partes interesadas)

9.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Las partes interesadas : clientes y servicios se definen como los Estudiantes , Padres de familia, Comunidad , Estado , Proveedores, organismos de vigilancia y control , comunidad en general . Donde la institución debe velar por el cumplimiento de los requisitos legales y a cumplir a cabalidad la misión de la misma, la necesidad de su inclusión .

9.3. Requisitos de las partes interesadas.

Los requisitos de las partes interesadas están identificados en cada una de las caracterizaciones de los Procesos del Sistema Integrado de Gestión.
A continuación, se detallan los requisitos más relevantes:

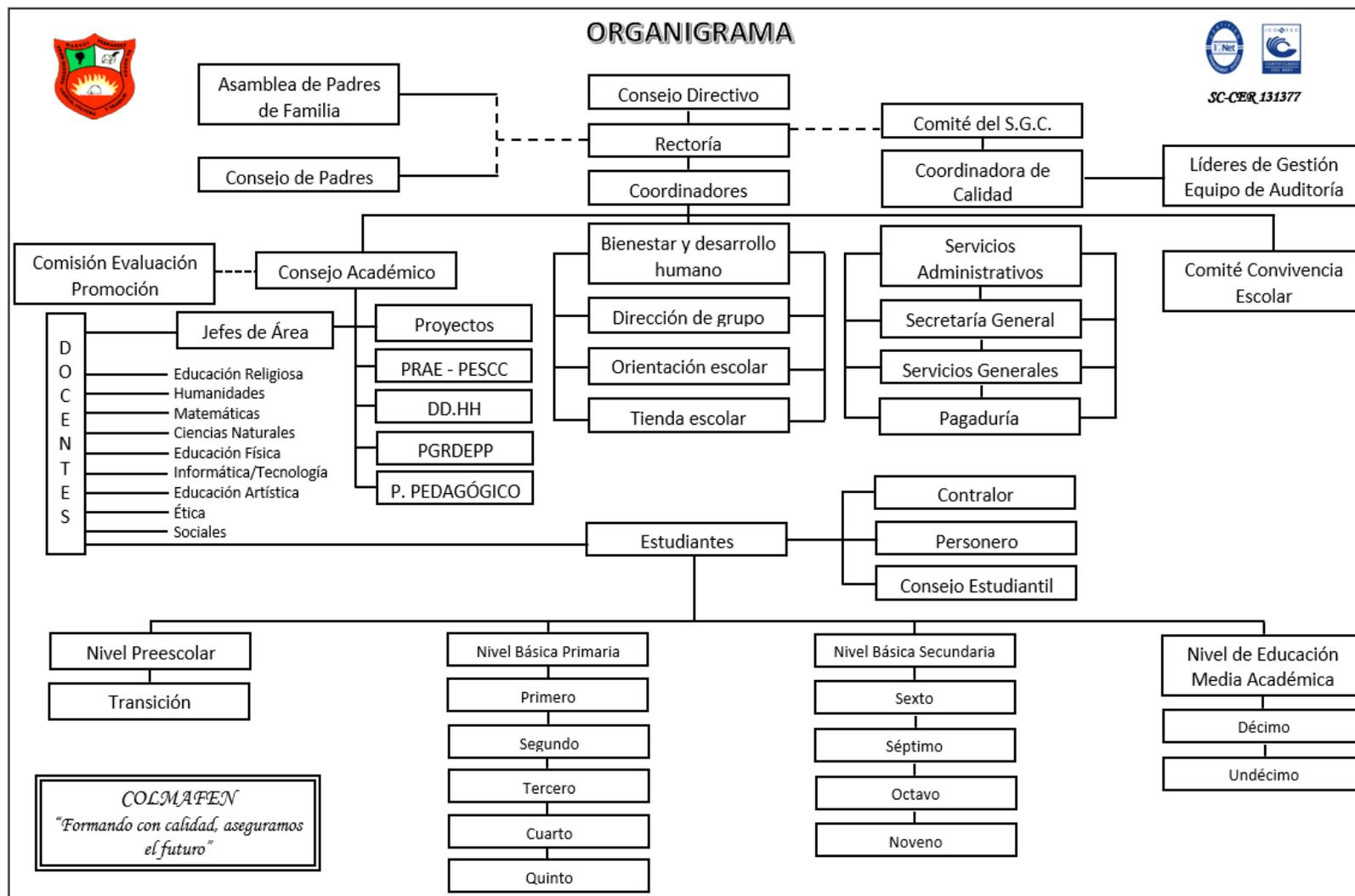
	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 26 de 52		

- ✓ Directrices claras y pertinentes.
- ✓ Altos niveles de eficacia en el cumplimiento de los objetivos
- ✓ Atención oportuna de quejas y reclamos
- ✓ Comunicación e información clara, oportuna y veraz.
- ✓ Cumplimiento de los requisitos legales.
- ✓ Calidad en la prestación del servicio.
- ✓ Información clara y oportuna de los desempeños de los estudiantes.
- ✓ Acompañamiento en los procesos académicos para los estudiantes.
- ✓ Agilidad en los procesos
- ✓ Calidad en el trato recibido
- ✓ Puntualidad en las actividades programadas
- ✓ Cumplimiento de los procedimientos de los procesos.
- ✓ Acompañamiento permanente en los procesos académicos y de Convivencia Social para los estudiantes.
- ✓ Altos niveles en la enseñanza de la Media Académica y resultados de las pruebas externas
- ✓ Procesos y procedimientos claros y bien definidos.

10. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

10.1. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

A continuación se relacionan los **CARGOS** en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada uno de ellos, así como de las personas que trabajan en las mismas. que son establecidos por la institución educativa del Colegio MANUEL FERNÁNDEZ DE NOVOA:



	<p style="text-align: center;">INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA</p> <p style="text-align: center;">"Formando con calidad, aseguramos el futuro"</p>	MC		 <p style="text-align: center;">SC-CER.131377</p>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 28 de 52		



10.2 MAPA DE INTERACCION DE PROCESOS DEL SGC

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 29 de 52			

10 .3. CARACTERIZACIONES DE LOS PROCESOS DEL SGC

La institución educativa establece un sistema un SGC, acorde con los criterios de de la norma **NTC-ISO 9001 2015**,y aplicable en cada gestión , la interrelacion que se establece entre los procesos se puede evidenciar en forma detallada en la entradas y salidas en las caracterizaciones de cada proceso de cada gestión del Sistema :

- ✓ **Gestión Directiva -Procesos Directivos:** En él se encuentran (7) procesos: Gestión de Direccionamiento Estratégico y Horizonte institucional, Gestión Estratégica, Gobierno Escolar, Cultura Institucional, Clima Escolar y Relaciones con el entorno, Calidad Medición análisis y Evaluación, Riesgos del SGC.

- ✓ **Gestión Académica- Procesos Misionales:** Lo conforman (4) procesos que son: Diseño Pedagógico Curricular, Prácticas Pedagógicas, Gestión de Aula, Seguimiento Académico.

- ✓ **Gestión Administrativa y Financiera -Procesos de Apoyo:** Está conformado por (7) procesos que son: Apoyo a la Gestión Académica , Administración de la Planta Física y de los Recursos ,Administración de Servicios Complementarios, Talento Humano, Apoyo Financiero y Contable, Información documentada, Control de los Productos y Servicios, Suministrados Externamente.

- ✓ **Gestion de la Comunidad -Proceso de Apoyo:** Posee (4) procesos : Accesibilidad, Proyección a la Comunidad , Participacion y convivencia , Prevencion de Riesgos Escolares

10.4. MANUAL DE FUNCIONES

Se cuenta con un Manual de Funciones que es la herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del capital humano vinculado a cada uno de los cargos ocupacionales en la Institución Educativa **COLEGIO MANUEL FERNÁNDEZ DE NOVOA**, contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución de cada trabajo, se establecen las funciones asignadas, por la organización , los requisitos a los cargos que conforman la planta global del personal en la institución educativa y la correspondencia entre los objetivos y la misión institucional.

11. DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN

11.1. REQUISITOS GENERALES

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 30 de 52			

La Institución Educativa ha establecido, documentado, implementado y mantenido un SGC, acorde con lo definido en el plan de transición para actualizar algunos procesos y sean acordes los requisitos descritos por la Norma ISO9001:2015 como lo muestra el presente Manual de Calidad.

El SGC se estructura en nuestro **MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS** que es la gráfica donde se indican claramente la adopción de un enfoque a procesos a implementar para mejorar la eficacia de nuestro SGC y la secuencia de interacción de cada uno de ellos

En las caracterizaciones de cada uno de los procesos se conoce su objetivo, su alcance, el responsable, la interacción entre ellos, los requisitos a cumplir (Ley, cliente, Institución y norma ISO), los recursos técnicos y locativos que necesitan los diferentes procesos para su normal desarrollo y los parámetros de control con sus indicadores utilizando el ciclo **(PHVA)**

Los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación y el control de los diferentes procesos se encuentran explicitados en los diferentes procedimientos e instructivos, registros relacionados, emanados en cada uno de ellos y aprobados por el Comité de Calidad o por la Alta gerencia

En la documentación del SGC están definidos los criterios y métodos necesarios, para la aplicación de éstos, la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar su operación, seguimiento, medición y análisis.

Además, implementamos las acciones pertinentes para alcanzar los resultados planificados, los cuales se encuentran debidamente documentados, buscando siempre la mejora continuada de estos procesos.

El SGC ha teniendo en cuenta las directrices establecidas en la **NTCISO 9001:2015** para lo cual ha documentada identificado el plan de manejo de riesgos identificados en su valoración y control.

11. 2 PROCESOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

11. 2.1. Enfoque a los Procesos

Los procesos del SGC llevan un conjunto de operaciones necesarias para alcanzar un resultado deseado y necesario y poder así cumplir los requisitos de los clientes y los legales aplicables, en la institución educativa, además se requiere la identificación de estos tanto internos, y externos, teniendo como base la política de calidad para

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 31 de 52			

alcanzar los objetivos propuestos., utilizando el ciclo **(PHVA)**, con un pensamiento basado en riesgos.

De este modo, el sistema de gestión de la calidad es el medio por el cual:

- ✓ Se identifican los procesos necesarios para la gestión de la calidad y su aplicación en la institución educativa
- ✓ Se determina la secuencia e interacción de los procesos
- ✓ Se determinan criterios y métodos para su operación y control eficaz
- ✓ Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar esta operación y control
- ✓ Se realiza el seguimiento, la medición y análisis de los procesos
- ✓ Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos

11.2.2. Identificación de los Procesos del SGC.

El Colegio **MANUEL FERNÁNDEZ DE NOVOA** ha definido **4** gestiones con sus procesos que identifican en el Mapa de interacción de procesos, su interrelación basados en el ciclo **PHVA**

En la Institución Educativa se han establecido los siguientes procesos de las (4) Gestiones del SGC:

GESTION	PROCESO(S)	OBJETIVO	RESPONSABLES
DIRECTIVA	Gestión de Direccionamiento Estratégico y horizonte Institucional	Direccionar el establecimiento educativo garantizando la eficacia de su funcionamiento	Rector
	Gestión Estratégica	en todo nivel,	Rector
	Gobierno Escolar	aplicando instrumentos de planeación	Líder del proceso
	Clima Escolar y Relaciones con el entorno	claros que indique el horizonte institucional en beneficio de la comunidad educativa	Rector/Coordinadora de Calidad
	Medición y análisis de mejora –Calidad		Rector/Coordinadora de Calidad
	Riesgos del SGC.		Rector/Coordinadora de Calidad
			Comité de Calidad

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER_131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 32 de 52		

ACADEMICA	Diseño Pedagógico Curricular	Establecer el Diseño Curricular, las practicas pedagógicas institucionales , la gestión de clases y realizar el seguimiento académico teniendo en cuenta la normatividad legal vigente y los parámetros establecidos en la política de calidad institucional y los lineamientos del MEN aplicados a nuestro PEI para lograr que nuestros estudiantes aprendan y desarrollen las competencias necesarias para su desempeño personal, social y profesional	Consejo Académico
	Practicas Pedagógicas		Docentes
	Gestión de Aula,		Docentes
	Seguimiento Académico		Rector /Coordinador /Docentes
ADMINISTRATIVA/ FINANCIERA	Apoyo a la Gestión Académica	Brindar soporte y apoyo a la institución en lo referente a la administración de los recursos financieros humanos y	Rector
	Administración de la Planta Física y de los Recursos		Rector /líder de Mantenimiento
	Administración de los servicios		Rector /coordinación

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 33 de 52		

	complementarios	físicos para garantizar la prestación de un buen servicio educativo	
	Talento Humano		Directivos/Coordinadora calidad
	Apoyo financiero y contable		Coordinadora de Calidad
	Información documentada		
	Control de los Productos y Servicios, Suministrados Externamente.		Rector /líder del proceso
COMUNIDAD	Accesibilidad	Promover e implementar, planes, programas y/o proyectos que sirvan de apoyo para la construcción social de una cultura de bienestar y desarrollo humano basados en el respeto por los demás, la tolerancia y la valoración de las diferencias con el fin de alcanzar el mejoramiento de la calidad de vida	Rector/Coordinadora de Calidad
	Proyección a la Comunidad		Rector/Orientador escolar
	Participación y Convivencia		Rector/Orientador escolar
	Prevención de Riesgos Escolares		Líder del Proceso

12. LIDERAZGO Y COMPROMISO

El rector del **COLEGIO MANUEL FERNÁNDEZ DE NOVOA** está comprometido con el Sistema de Gestión de la Calidad, brindando todos los recursos físicos, humanos,

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 34 de 52			

técnicos y económicos necesarios para su documentación, implementación, mantenimiento y mejora, realizando la difusión de la Política de Calidad a todo nivel de su comunidad educativa, enfocando todos sus esfuerzos hacia la satisfacción de los requerimientos del cliente o usuarios, planificando el sistema de gestión de la calidad, determinando las correspondientes líneas de responsabilidad y comunicación dentro de la institución, realizando revisiones periódicas de los resultados alcanzados, para determinar las acciones de mejora continua que aseguren la competitividad y excelencia en el servicio educativo.

Además el rector designa un Comité de calidad, bajo resolución rectoral, conformado por los líderes de cada proceso y designa a la Coordinadora de Calidad, la licenciada **NOHRA INÉS DÍAZ DE CASTILLO**, bajo resolución de rectoría que es la persona que ha venido y seguirá ejerciendo, en cumpliendo de sus funciones específicas (VER MANUAL DE FUNCIONES) para asegurar que se implementen en forma adecuada todos los procesos de acuerdo al SGC definido en la Institución educativa, en la normatividad vigente..

12.1. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Los roles, las responsabilidades y autoridades de las personas relacionadas con el Sistema Gestión de calidad son definidas y comunicadas por la Alta Dirección a toda la organización.

Será responsabilidad de la Rectora, la Coordinadora de calidad, los Líderes de procesos y de los empleados en general seguir todos los parámetros establecidos en el **Manual de funciones**, y cumplir con las normas contempladas en él.

El Manual de Calidad, es difundido al interior de la organización y su reproducción, distribución, modificación y actualización solo es permitida por la Coordinadora de calidad y la Rectora de la institución.

Igualmente se realizarán reuniones con los miembros del Comité de Calidad, con el fin de aprobar, coordinar, efectuar seguimiento y mantener las actividades relacionadas con el Sistema gestión de calidad (**SGC**), bajo un enfoque de mejoramiento continuo que asegure el cumplimiento de los requerimientos de las partes interesadas, los legales, reglamentarios y los definidos internamente por el Comité de calidad

Son integrantes del Comité de Calidad:

- ✓ Rector
- ✓ Coordinadora de Calidad
- ✓ Líderes responsables de cada Proceso del SGC
- ✓

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 35 de 52			

Coordinadora de Calidad: Es la persona responsable de implementar, revisar y velar por el buen funcionamiento del Sistema de calidad en cada uno de sus procesos, así como de comunicar a la dirección cualquier necesidad de mejora y proponer acciones de mejora para dinamizarlo.

Audidores internos del Sistema Integrado de Gestión: Son los responsables de ejecutar las auditorias programadas y de evaluar de manera objetiva el Sistema Integrado de Gestión con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Responsables de los procesos: (lideres) Son los responsables de cumplir todo lo referente a la información, siguiente, monitoreo, evaluación, revisión de la información documentada pertinente a cada proceso, acciones de mejora y control de riesgos del SGC

En tal sentido, todos los docentes, coordinadores y personal adscrito al Colegio deben cooperar con la Coordinadora de Calidad para identificar oportunidades de mejoramiento del sistema de gestión de la calidad y para seguir ofreciendo productos y servicios de excelente calidad a nuestra comunidad educativa.

La organización establece de la siguiente manera, teniendo en cuenta los roles, responsabilidades y autoridad:

12.2. Enfoque al Cliente.

El rector de la institución educativa, respecto al enfoque del cliente establece su liderazgo y compromiso con el enfoque al cliente asegurando:

Que el Colegio MANUEL FERNÁNDEZ DE NOVOA, depende de sus clientes, por lo tanto busca superar las expectativas del cliente, a través del cumplimiento de las especificaciones, la prestación de un buen servicio educativo y del desarrollo de una cultura de calidad en la institución, el grado en el que el Sistema de Gestión de la Calidad nos permita comprender sus necesidades actuales y futuras, cumplir sus requisitos y exceder sus expectativas facilitará nuestro compromiso y esfuerzos por mejorar continuamente en la satisfacción del nivel educativo.

En el proceso educativo encontramos:

CLIENTES EXTERNOS :	Estudiantes, Familias, Acudientes
CLIENTES INTERNOS :	Personal Directivo, Administrativo, Docente
PARTES INTERESADAS :	Comunidad

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 36 de 52		

(ver matriz de partes interesadas)	Otras Instituciones educativas
	Proveedores (interno, Externos)
	Organismos de vigilancia y control

13. PLANIFICACION

13.1. Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

En la planificación del SGC, los riesgos se plantean en un mapa de riesgos que es una parte fundamental del sistema en todas sus gestiones, porque contribuye eficientemente en la identificación, análisis, tratamiento, comunicación y monitoreo de los riesgos de la institución, definido como el proceso de la toma de decisiones en una incertidumbre, sobre una acción que va a suceder y sobre las consecuencias que existirán si esto ocurre.

El SGC, cuenta con un procedimiento **MM-GD-C07-P01**, para abordar los riesgos, el cual proporciona una guía para que la institución educativa alcance:

- ✓ Mejor identificación de oportunidades y amenazas
- ✓ Tener una base rigurosa para la toma de decisiones y la planificación
- ✓ Gestión proactiva y no reactiva
- ✓ Mejorar la conformidad con la legislación permanente
- ✓ Mejorar la gestión de incidentes y la reducción de pérdidas y el costo del riesgo

Además, se cuenta con un formato **MM-GD-C07-F01 MAPA DE RIESGOS DEL SGC**, con su tratamiento y controles respectivos para abordar los riesgos detectados

13.2. Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

1. Ofrecer una formación integral a los estudiantes fundamentada en el modelo pedagógico Cognitivo Social y en el enfoque metodológico comunicativo teniendo en cuenta los estándares de Calidad.
2. Garantizar el recurso humano de Acuerdo a los perfiles necesarios para cada cargo y administrar los recursos físicos con el fin de ofrecer una infraestructura que facilite el desarrollo del servicio educativo.
3. Desarrollar estrategias y acciones que permitan garantizar el bienestar y la participación de la comunidad Educativa.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 37 de 52		

4. Mantener el sistema de gestión de Calidad para promover un mejoramiento continuo en la institución y satisfacer las necesidades de las partes interesadas.

13.2.1. Planificación para lograrlo.

N°	OBJETIVO DE CALIDAD	RANGO DE GESTION		PROCESO QUE DIRECCIONA	EVIDENCIAS DEL CUMPLIMIENTO
1°	Ofrecer una formación integral a los estudiantes fundamentada en el modelo pedagógico cognitivo social y en el enfoque metodológico comunicativo	Meta: 80% a 100% Riesgo: 70% a 79% Peligro: 0% a 69%		Académico	
2°	Garantizar el recurso humano de acuerdo a los perfiles necesarios para cada cargo y administrar los recursos físicos con el fin de ofrecer una infraestructura que facilite el desarrollo del servicio educativo	Meta: 80% a 100% Riesgo: 70% a 79% Peligro: 0% a 69%		Administrativo Y Financiero	Ver Matriz de Indicadores del SGC (MG-GD-C06-F21), donde se muestra el cumplimiento de los objetivos
3°	Desarrollar estrategias y acciones que permitan garantizar el bienestar y la	Meta: 80% a 100% Riesgo: 70% a 79% Peligro: 0% a 69%		Comunidad	

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 38 de 52			

	participación de la comunidad Educativa.				
4°	Mantener el Sistema Gestión de Calidad para promover un mejoramiento continuo en la institución y satisfacer las necesidades de las partes interesadas.	Meta: 80% a 100% Riesgo: 70% a 79% Peligro: 0% a 69%		Directiva	

13.3. Planificación de los Cambios

La Institución planifica el SGC fijando la Política y los Objetivos de Calidad, involucrando a todo el personal en el logro de éstos y garantizando con ello el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Siguiendo la Planificación del S.G.C. Estos son divulgados y explicados mediante el método Visual, virtual o escrita, según las disposiciones de la Rectoría.

El seguimiento, revisión y actualización de estos se llevan a cabo en las reuniones de Revisión por la Dirección.

Se creó un procedimiento **MM-GD-C07-P01** para abordar los riesgos, con la finalidad de establecer los lineamientos para un proceso sistemático de identificación de peligros, evaluación del riesgo y determinar los controles a ejercer en el Sistema de Gestión de Calidad y servicio al cliente asociados a los cambios en la organización, al SGC, o sus actividades antes de introducir tales cambios. Se cuenta además con la trazabilidad de los cambios por medio del formato **MM-GD-C07-F01** Mapa de Riesgos del SGC.

14. APOYO (GESTION DE LOS RECURSOS)

14. 1. Recursos

La Institución en busca de garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad proporciona los recursos necesarios: humanos, financieros y tecnológicos, teniendo en

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 39 de 52			

cuenta el análisis realizado en las Revisiones por la Dirección, lo que le permite conocer a la Rectoría los cambios que debe realizar con el fin de mejorar continuamente la eficacia del SGC y adecuarlo a los requisitos del cliente, buscando aumentar su satisfacción

14.2. Personas

El personal que ingresa recibe la inducción necesaria para desempeñar las labores en forma competente. Igualmente, se programan seminarios, talleres de capacitación o actualización y charlas de divulgación al personal, para asegurarse de la pertinencia y contribución al logro de los objetivos de calidad. Así mismo, se evalúa la competencia del personal y su desempeño y se mantienen la información documentada necesaria.

El proceso de talento Humano direcciona las capacitaciones, acciones de actualización al personal y bienestar que labora en la institución para generar un ambiente laboral agradable, para el mejoramiento continuo de la calidad y desempeño.

14.3. Infraestructura

La Institución proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del servicio a través del procedimiento de Mantenimiento para instalaciones, equipos, muebles, hardware y software

14.4. Ambiente para la operación de los procesos

La Institución Educativa proporciona y mantiene de acuerdo a su presupuesto y gestión de la alta dirección, la infraestructura necesaria para lograrla conformidad de los requisitos del servicio a través del procedimiento de mantenimiento para instalaciones, equipos, muebles, Hardware y software.

La Institución como es una empresa de carácter oficial por medio de la **(ARP)**, designada para el magisterio **FMP** (Fundación medica preventiva) es la entidad legalmente constituida, encargada de realizar la Administración de los Riesgos Profesionales de todos los docentes y personal directivo para que utilice sus servicios Por Riesgos Profesionales se entiende el riesgo de ocurrencia directa del trabajo o labor desempeñada, así como de la enfermedad que se considere de origen profesional.

14.5. Recursos de seguimiento y medición del servicio

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 40 de 52		

La Rectoría tiene asignados objetivos para cada uno de los procesos, los cuales son comunicados a cada líder, el seguimiento periódico de los procesos se realiza tal como está consignado en la Caracterización de Procesos

El procedimiento Control de las salidas No Conforme, se aplica sobre los criterios de aceptación o liberación de un producto o servicio que no cumple con los requisitos.

El Seguimiento a la gestión académica donde se planea la prestación del servicio como:

- a) Diseño curricular
- b) Plan de Estudios
- c) Enseñanza–Aprendizaje- Evaluación
- d) Evaluación de desempeño
- e) SIEE (Sistema Institucional de evaluación de estudiantes, **Decreto1290**)
- f) Resultados de las pruebas internas y externas.
- g) Cuadernos de los estudiantes.
- h) El análisis de La observación de clases para conocer la idoneidad de los docentes.

Algunos de los criterios de aceptación para la planificación, realización y verificación del producto en la Institución Educativa son:

- a) Toda acción debe ser planificada según los requisitos.
- b) Desarrollar las actividades según lo indicado en la documentación del **SGC**.
- c) Evidenciar el cumplimiento de los requisitos.
- d) Verificar el cumplimiento del desarrollo de las actividades.
- e) Medir el cumplimiento de los planes.
- f) Evaluar y analizar los datos.
- g) Tomar acciones según los hallazgos.

14.6. Conocimiento de la organización

La institución educativa cuenta con la capacidad de generar y transformar la información en conocimiento, difundirlo y aplicarlo, para tal fin cuenta con el procedimiento del conocimiento de la organización

14.7. Competencia

La institución educativa, garantiza con el proceso designado por el SGC procedimiento Vinculación, Inducción y formación del personal **MA-GF-C04-P01** para que el personal sea el idóneo, calificado para ejercer las funciones asignadas. Los requerimientos de inducción y capacitación son obtenidas en las evaluaciones de

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 41 de 52			

desempeño y en la evaluación de capacitaciones al personal. Existencia de archivo de hojas de vida.

14.8. Toma de conciencia

La institución se asegura que la comunidad educativa tome conciencia sobre la importancia de la política de calidad, los objetivos de calidad; el cumplimiento de los requisitos de la norma en el SGC y como estos contribuye la eficacia del mismo, por medio de la socialización del sistema de gestión de la calidad

14.9. Comunicación

La institución determina, en el SGC comunicaciones internas y externas que incluyen Qué comunicar, Cuándo comunicar, a quién comunicar, Cómo comunicar, Quién comunica, esto queda plasmado en el Procedimiento de comunicación **MA-GF-C06-P05**

15. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La Institución Educativa ha establecido para mantener una unidad de criterios en el manejo de la información documentada, (procedimientos, formatos, documentos) que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad, para asegurar el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO9001:2015.

La información documentada definida para el SGC, se encuentra relacionada en el Listado maestro información documentada - Registros, **MA-GF-C06-F06**, Listado maestro de documentación interna **-MM-GF-C06-F04**, y **MA-GF-C06-F05** Listado maestro información documentada externa, articulados a cada proceso, y su control, edición y actualización son responsabilidad directa de la coordinadora de calidad y/ o Rectora.

Los Objetivos y Política de Calidad se encuentran documentados y comunicados mediante

El método virtual o escrito, a cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma toda los creados por la Institución Educativa para generar evidencias a su cumplimiento

Dentro de los que se incluyen los procedimientos obligatorios:

15.1. Tabla de información documentada (procedimientos) del SGC

GESTIÓN	PROCEDIMIENTO	CODIGO
----------------	----------------------	---------------

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 42 de 52		

ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Caracterización de la Gestión Administrativa y Financiera	MC-MA-GF
	Inscripciones y Matriculas	MA-GF-C01-G01
	Boletín de calificaciones	MA-GF-C01-G02
	Mantenimiento y adecuación de equipos, muebles e instalaciones	MA-GF-C02-P01
	Vinculación, Inducción y Formación del personal de Personal	MA-GF-C04-P01
	Manual de funciones	MA-GF-C04-P02
	Elaboración de información documentada del SGC	MA-GF-C06-P01
	Control de Información documentada Interna	MA-GF-C06-P02
	Control de Información Documentada Externa	MA-GF-C06-P03
	Procedimiento Control de información documentada	MA-GF-C06-P04
	Procedimiento de control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	MA-GF-C07-P01
	Plan de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	MA-GF-C07-P02
	Política de privacidad del cliente	MA-GF-C04-P04
ACADEMICA	Caracterización Gestión Académica	MC-MM-GA
	Estructura del plan de área	MM-GA-C01-I02
	Instructivo del Plan de aula	MM-GA-C03-I01
	Instructivo para fortalecer el plan lector	MM-GA-C03-I02
	Procedimiento Verificación y Validación del Diseño Curricular	MM-GA-C01-P02
	Sistema institucional evaluación de los estudiantes –SIEE-	MM-GA-C04-P01
	Manual de Convivencia Escolar	MM-GA-C04-P02

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 43 de 52		

DIRECTIVA	Caracterización de la Gestión Directiva	MC-MG-GD
	Revisión por la dirección	MG-GD-C01-P01
	Manual de Calidad	MC
	Comité de calidad	MG-GD-C01-G01
	Comunicación y Protocolo de Servicio	MG-GD-C02-G01
	Orientaciones al Proceso de Elección representante Alumnos al Conejo Estudiantil	MG-GD-C03-G01
	Lineamientos Órganos Gobierno Escolar	MG-GD-C03-G02
	Sensibilización del proceso electoral a padres de familia	MG-GD-C03-G03
	PEI- Proyecto Educativo Institucional	-
	Autoevaluación Institucional	-
	Plan de Mejoramiento PMI	-
	Socialización perfil institucional	MG-GD-C04-G01
	Guía de comité de convivencia y Manejo de conflictos	MG-GD-C05-G01
	Revisión por la dirección	MG-GD-C01-P01
	Direccionamiento estratégico	MG-GD-C01-P02
	Determinación del Contexto Organizacional	MG-GD-C02-P01
	Procedimiento partes interesadas	MG-GD-C02-P02
	Procedimiento para el DOFA	MG-GD-C02-P03
	Procedimiento de comunicación	MG-GD-C02-P04
	Tratamiento PQRSF y satisfacción al cliente	MG-GD-C06-P01
	No conformidad y Acción correctiva	MG-GD-C06-P02
	Control de las salidas no conformes	MG-GD-C06-P03
	Auditoría Interna	MG-GD-C06-

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 44 de 52		

		P04
	Procedimiento para abordar los riesgos	MG-GD-C06-P05
COMUNIDAD	Caracterización Gestión de la Comunidad	MC-MA-GC
	Aplicación de encuestas	MA-GC-C01-I01
	Procedimiento de evacuación	MA-GC-C01-P01
	Proyecto de Riesgos Escolares	MA-GC-C04-P01

15.2. Control de la información documentada creación y actualización.

15.2.1. Control de la información documentada.

En el procedimiento Control de la información documentada, establece los mecanismos de control de la información documentada y toda la información requerida para el SGC, en cumplimiento de los requisitos exigidos por la **NTC ISO9001:2015**. Además se crea el procedimiento **control de información documentada MA-GF-C06-P04** y **control de información documentada externa MA-GF-C06-P03** y Registros es donde se establecen los parámetros necesarios para elaborar, controlar, administrar la información documentada tanto, interna como externa en su creación internos, como externos al **SGC**. En él se establece la responsabilidad de:

- ✓ Quién aprueba los documentos, tanto en cambios necesarios o la creación.
- ✓ Quién los revisa y actualiza, asegurándose que las versiones actualizadas se encuentran disponibles, legibles y fácilmente identificables para su uso y consulta, evitando el uso no intencionado de documentos obsoletos.
- ✓ Quién los aplica, dependiendo del área de competencia de cada documento. Adicional, describe detalladamente la estructura del SGC y su identificación

15.2.2. Control de la información documentada interna - Registros:

Se ha establecido un procedimiento documentado para la elaboración de información documentada del SGC, en su diseño además se definen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención, área de competencia y disposición de los registros y documentos.

Toda la información documentada es controlada, y administrada por la Coordinadora de calidad, que es la persona encargada de actualizar toda la información del sistema en

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 45 de 52		

los casos necesarios, además, es quien expide “**Copia Controlada**”, o “**documento controlado**” de toda la información documentada del sistema de gestión en la versión y fecha vigente, con el fin de mantener los registros originales y copias controladas bajo su custodia y así garantizar, el debido manejo de los mismos.

Recalcando en el control que se ejerce en la información documentada de los registros para que se evidencien legibles, se identifique adecuadamente y tengan un fácil acceso. Se debe hacer según y de acuerdo con el Listado Maestro de Información documentada- Registros.

15.2.3. Disposición de la información documentada

Toda la información documentada del SGC, está planteada en formatos, registros originales, documentos, que se enuncia en un listado maestro de documentos y de registros, además de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad que permanecen en los archivos de la oficina de calidad, son administrados por la Coordinadora de calidad, quien mantiene copia controlada y son archivados según los funcionarios responsables de los procesos en sus debidas carpetas, existe una plataforma institucional para descargar algunos formatos, documentos en la **página web colegios**

15.2.4 Política de privacidad del cliente: Se cuenta con un procedimiento para identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente de la Institución Educativa **MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA**, cuando estén bajo la responsabilidad de cualquier funcionario de la presente entidad educativa.

Dicha responsabilidad recae en el rector *En cumplimiento de la ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, en la institución educativa MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA, y se comunica que sus datos personales serán incorporados a la base de datos de la institución y están destinados a uso interno y exclusivo de la Institución educativa, o para el envío de información institucional sobre las políticas, requerimientos y servicios que la misma pueda ofrecer.*

16. OPERACION
16.1.PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 46 de 52		

Dentro de nuestro Mapa de interacción de Procesos y las caracterizaciones se puede observar claramente la identificación e interacción de los procesos para la realización de nuestro servicio, se encuentran debidamente documentados y definidos tanto los objetivos, los recursos humanos y tecnológicos necesarios, los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos cumplen con los requisitos y las actividades de seguimiento y medición, entradas salidas y el ciclo PHVA (Ver Caracterización de Procesos).

17. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

17.1. Comunicación con el Cliente

La información sobre nuestro servicio está en capacidad de suministrarla tanto los directivos como los docentes quienes, poseen un amplio conocimiento y dominio sobre el servicio educativo y disponen de la información necesaria para transmitirla al cliente.

La retroalimentación del cliente se hace a través de Dentro de nuestro Mapa de Procesos y caracterizaciones se puede observar claramente la identificación e interacción de los procesos para la realización de nuestro servicio, se encuentran debidamente documentados y definidos tanto los objetivos, los recursos humanos y tecnológicos necesarios, los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos cumplen con los requisitos y las actividades de seguimiento y medición. Ver Caracterización de Procesos.

Las reuniones, encuestas y las quejas, reclamos de nuestros usuarios. **(Ver procedimiento PQRf.)**

Como complemento, la institución cuenta con una herramienta eficaz “La Plataforma Web” la cual comunica en tiempo real la información que la institución desea proyectar.

17.2. Determinación de los requisitos del servicio educativo

Los requisitos generales de los usuarios fueron definidos por el rector teniendo en cuenta:

- a)** Los especificados por el cliente encuestas, reuniones de padres y visitas a la institución.
- b)** Los inherentes al servicio que se han determinado por la experiencia en la labor educativa.
- c)** Los legales según la ley General de educación 115 de 1994 y los decretos reglamentarios.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 47 de 52		

- d) Los propios de la Institución.
- e) Los relacionados en el presente Manual

17.3. Revisión de los requisitos del servicio educativo

La revisión de los requisitos relacionados con el servicio educativo se desarrolla cuando se revisa la planeación estratégica, en revisión por la dirección y si es preciso en reuniones de comité de calidad.

Los requisitos generales de los usuarios fueron definidos por la Rectoría y divulgados. Y en los procesos se contemplan las acciones a seguir para mejorar en la prestación del servicio.

Los responsables de líderes de proceso garantizan que se revisan los requisitos del cliente y su adecuación antes de comprometerse en proporcionar un servicio

18. DISEÑO Y DESARROLLO DEL SERVICIO EDUCATIVO

18.1. Planificación del diseño y desarrollo

Se toma los requisitos establecidos por y para los estudiantes, los resultados de la autoevaluación institucional, se diseña y se pone en marcha planes, proyectos y programas, correspondientes al **DISEÑO CURRICULAR** conceptuado en el proyecto educativo Institucional, siguiendo los parámetros definidos en el diseño y desarrollo del servicio, lo establecido en los procedimientos del SGC, El resultado de estos procesos se monitorean y será el resultado con el fin de detectar acciones correctivas y definir estrategias , para mejorar resultados.

18.2. Control del diseño y desarrollo

Nuestro SGC controla la prestación del servicio en la implementación de los lineamientos relacionados a continuación, los cuales se encuentran establecidos en el Proyecto Educativo Institucional P.E.I., tales como:

- a) Cumplimiento al Diseño Curricular
- b) Manejo de la plataforma “web colegios”.
- c) Ejecución de Actividades de Enseñanza-Aprendizaje-Evaluación
- d) SIEE (Sistema de Evaluación Estudiantes)
- e) Evaluación de competencias
- f) Desarrollo de Actividades y estrategias de Recuperación y Nivelación
- g) La Promoción y evaluación de los Estudiantes

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 48 de 52			

- h) Proceso de Admisiones y matrícula
- i) Control Asistencia a la Institución y a Clase
- j) Periodicidad en la entrega de informes valorativos
- k) Cumplimiento al Manual de Convivencia
- l) Procedimiento para Mantenimiento de equipos e infraestructura
- m) Procedimiento para la gestión de Compras

19. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMNISTRADOS EXTERNAMENTE

Para asegurar que el producto o servicio suministrado externamente cumple con los requisitos especificados se cuenta con el procedimiento respectivo, el cual especifica la recepción del producto o servicio adquirido.

Los criterios para la selección y evaluación de proveedores y la actualización de la lista de proveedores aprobados, no obstante, es importante los productos y servicios realizados dependen de las directrices y presupuesto asignado por las directivas del plantel.

El proveedor es evaluado y son notificados de su evaluación vía email, o por comunicado Externo, para que estos implementen acciones de mejora para el servicio que prestan dependiendo de la calificación obtenida

19.1. Identificación y trazabilidad

La información sobre nuestro servicio está en capacidad de suministrarla tanto los directivos como los docentes quienes poseen un amplio conocimiento y dominio sobre el servicio y disponen de la información necesaria para transmitirla al cliente.

La retroalimentación del cliente se hace a través de las reuniones, encuestas y las quejas, reclamos de nuestros usuarios. (Ver procedimiento PQRF.)

Como complemento, la institución cuenta con una herramienta eficaz “La Plataforma Web” la cual comunica en tiempo real la información que la institución desea proyectar.

19.2. Propiedad perteneciente al cliente o proveedores externos.

Los documentos que el estudiante y/o padres de familia entregan en la Matrícula son archivados en carpetas individualmente garantizando su custodia y protección

19.3. Preservación

La Institución educativa considera parte fundamental la preservación de documentos como: informes académicos, planes de estudio, proyectos institucionales, Manual de convivencia, libros reglamentarios, entre otros archivos, en medio impreso y magnético.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 49 de 52			

Estos documentos son preservados y almacenados en lugares adecuados y protegidos para evitar su daño o deterioro.

Estas actividades son monitoreadas para asegurar el cumplimiento de las necesidades de la comunidad educativa

19.4. Liberación de los productos y servicios

En el SGC, existe el procedimiento del Diseño Educativo en el cual están contempladas las herramientas para prevenir la salida de servicios no conformes, esto se realiza por medio de la revisión, verificación, validación del Diseño Curricular

19.5. Control de las salidas no conformes

Existe el procedimiento control de las salidas no conformes **MC-GD-C06-P03** y define la manera de cómo realizar el control del producto y/o servicio no conforme, el cual es el resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida para la prestación del servicio educativo, a través del adecuado desarrollo de los procedimientos y controles establecidos, de la revisión por la dirección, acciones correctivas, y / o de mejora.

El control de las salidas no conformes busca que el servicio que le llegue al cliente sea conforme con los requerimientos.

20. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

SEGUIMIENTO , MEDICION ANALISIS Y EVALUACION

20.1 monitoreo, medición análisis y evaluación

El proceso de calidad, se define para hacer seguimiento a los procesos, medir resultados establecer mecanismos de control y de mejora continua al SGC, este se realiza en definir las actividades en los procedimientos que se desarrollan bajo la responsabilidad de la Rectoría y/o Coordinadora de Calidad.

Además, se monitorea en forma general el desempeño del sistema, con los indicadores de gestión, **MG-GD-C06-F01 (ficha de seguimiento objetivos de calidad), (MG-GD-C06-F02) seguimiento de proceso consolidado), nos** refieren las metas alcanzadas establecidas para el cumplimiento de los objetivos de calidad, política de calidad, dichos indicadores de gestión se evidencian en la matriz de indicadores **(MC-GD-C06-F21)**

20.2. Satisfacción al cliente

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 50 de 52		

En la institución educativa, se realiza seguimiento a la percepción del cliente para determinar en qué grado se cumplen sus necesidades y expectativas, el cual se realiza por medio de las encuestas de satisfacción al cliente, que son aplicadas a la comunidad educativa.

Además, se tienen establecidos canales de comunicación para el análisis del tratamiento de las quejas y reclamos, sugerencias, felicitaciones de los padres de familia/ acudientes y estudiantes.

20.3 Seguimiento por procesos

El sistema de gestión de calidad, tiene definida una matriz de indicadores por procesos, donde se plasman los resultados y análisis de los datos. Ver matriz de indicadores **MG-GD-C06-F04**

20.4 Auditorias internas

El SGC tiene establecido el procedimiento **MG- GD- C06-P04 Auditoria Interna**, el cual define los lineamientos para la realización de las auditorias internas, además se tiene establecido que la institución realizara mínimo (1) auditoria interna al año, siguiendo los procedimientos indicados y con previa planificación de ella.

20.5 Revision por la Direcccion

La alta dirección realiza una (1) revisión periódica al año, del avance del Sistema, analizando los resultados que arrojan los diferentes indicadores de gestión en cada proceso y realizando reuniones periódicas del comité de calidad, lo cual permite revisar la conveniencia, adecuación, eficacia, y mejoramiento y alineación continua del sistema de gestión con la dirección estratégica de la organización.

21. MEJORAMIENTO

21.1.Generalidades

La planificación del Colegio Manuel Fernández de Novoa, está enfocada en los procesos necesarios para cumplir eficaz y eficientemente con la misión y visión, los objetivos de calidad y política de calidad, los requisitos de la norma y la debida comunicación de la institución educativa.

Para esto la Gestión Directiva se centraliza en la rectora, como garante y la responsable de mantener la confiabilidad del Sistema, mediante el seguimiento y la administración del sistema por parte de la Coordinadora de Calidad.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>	
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0		
		Página 51 de 52			

La Gestión Académica, constituye los procesos misionales, los cuales comprenden el que hacer de la organización y concretan el alcance del sistema y representan el eje articulador de nuestra misión.

Con el fin de garantizar un servicio educativo de calidad, se establecen procesos de apoyo tales como Talento humano, Gestión Financiera y de compras, Gestión de la comunidad.

Para verificar de forma eficaz el desarrollo de los procesos, la calidad del servicio, el nivel de satisfacción, la conformidad del Sistema; y de asegurar la mejora continua, se establece el proceso de Calidad a cargo de la rectoría y/o coordinadora de calidad.

21.2. No Conformidad y Acción Correctiva

Para el tratamiento e identificación de las Acciones Correctivas **MC-GD-C06-P02**, en el cual se identifican, la causa y se le establece el plan de acción, se realiza el seguimiento y control de las acciones implementadas y verificando la eficacia y cierre de las acciones realizadas con su plan de acción que da cierre definitivo a lo no conformidad generada.

21.3. Mejora continua

Se garantiza la Mejora continua de la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de gestión de calidad, donde se consideran los resultados del análisis de datos, evaluación y las salidas de la revisión por la dirección, para poder determinar la existencia de necesidades u oportunidades que deben considerarse para la toma de decisiones como parte de la implementación de las acciones de mejora continua.

22. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSION	CAMBIO REALIZADO
03/10/2009	1.0	Creación
05/07/2011	2.0	Modificación por certificación
07/07/2017	3.0	Actualización del proceso, y la definición de numerales de la NTC- ISO-9001:2015 Reingeniería del SGC,
15/12/2017	4.0	Aprobación Modificación S:G:C: con la ISO 2015

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA COLEGIO MANUEL FERNANDEZ DE NOVOA MANUAL DE CALIDAD GESTIÓN DIRECTIVA “Formando con calidad, aseguramos el futuro”	MC		 <i>SC-CER.131377</i>
		Fecha 07/07/17	Versión 3.0	
		Página 52 de 52		

ELABORADO POR	REVISADO Y APROBADO POR
Firma: Lic. Nohra Inés Díaz de Castillo	Firma: Mg. Javier Alberto Velasco Jaramillo
Cargo: COORDINADORA DE CALIDAD	Cargo: Rector/alta gerencia