

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA JUAN DE DIOS CARVAJAL	Código: MQ 01
	MANUAL DE CALIDAD	22-04-2014

1. OBJETIVO:

Describir el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa Juan de Dios Carvajal, definiendo el alcance y justificando las exclusiones del mismo.

2. ALCANCE:

Aplica para todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la Institución Educativa Juan de Dios Carvajal definidos en el Mapa de Procesos.

3. DEFINICIONES:

- **Sistema de Gestión de Calidad:** Conjunto de procesos para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Manual de calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Procesos:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Documentación:** Implementación de soportes escritos para un sistema de gestión de calidad.

4. DESCRIPCIÓN O DESARROLLO

4.1 ALCANCE DEL S.G.C Institución Educativa Juan de Dios Carvajal:

Diseño y prestación del servicio de la educación formal en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académica.

4.2 MARCO LEGAL:

La educación colombiana esta regida por la Constitución Política de 1991; la Ley 30 del 29 de diciembre de 1992, sobre educación superior; Ley 1098 o Código de la Infancia y la adolescencia; Ley 1620 del 15 de marzo de 2013 de Convivencia Escolar; Decreto 1965 del 11 de septiembre de 2013 sobre Reglamentación de Convivencia Escolar; Ley 115 General de Educación del 8 de febrero de 1994; la Ley 715 del 21 de diciembre de 2001

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Carlos Mario Gutiérrez	Nombre: Guillermo Yepes	Nombre: Guillermo Yepes
Cargo: coordinador de calidad	Cargo: Rector	Cargo: Rector

y sus Decretos reglamentarios; Decreto 1290 de 2009, sobre la evaluación del proceso académico de los estudiantes; el Decreto 2277 de 1979 (antiguo estatuto docente); Decreto 1283 del 19 de junio de 2002 para la inspección y vigilancia de la educación; el Decreto 1278 del 19 de junio de 2002 (nuevo estatuto de profesionalización Docente); Decreto 1526 del 24 de julio de 2002, que reglamenta la información en el sector educativo; Decreto 1850 del 13 de agosto de 2002, que reglamenta las jornadas laborales y educativas; Directiva 16 del MEN sobre la Jornada Escolar y Laboral; Resolución 166 del 4 de febrero de 2003, Ley 734 de febrero 5 de 2002, o nuevo código disciplinario único y los componentes que obedecen a las directrices trazadas por el Ministerio de Educación Nacional, la Secretaría de Educación del Municipio de Medellín y el Núcleo Educativo 924 tendientes a la evolución administrativa y a la calificación de la educación.

4.3 EXCLUSIONES DEL S.G.C. Y JUSTIFICACIÓN:

4.3.1 EXCLUSION:

Numeral 7.6: Control de los Equipos de Seguimiento y Medición (ISO 9001: 2008)

4.3.2 JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN:

No se utilizan equipos de medición ni calibración, ya que no existen equipos relacionados directamente con la prestación del servicio educativo.

4.4 RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

El 28 de marzo de 1956, el gobernador de Antioquia, Pío Quinto Rengifo, firmaba el decreto departamental que sancionaba la ordenanza mediante la cual se creaba la Escuela Juan de Dios Carvajal, ubicada en el barrio Villa Hermosa del municipio de Medellín.

Se le dio el nombre, en honor al ilustre educador Antioqueño, nacido en el municipio de Jardín, quien después de desempeñar cargos muy honrosos en el sector educativo, falleció en 1955 en el Municipio de Envigado.

La Escuela inició labores con cuatro educadores, que se instalaron en una casona, de propiedad de una familia prestante del sector. Posteriormente, fue trasladada al local que hoy ocupa, aunque ampliado desde el año 2000.

Cuenta el establecimiento, en su sede principal, con cómodas aulas de clase, dotadas con medios audiovisuales, salón de informática, aula múltiple, amplia cafetería y espacios administrativos, con los implementos indispensables para las labores pedagógicas.

Sus exalumnos en su mayoría como toda nuestra comunidad educativa, gentes de bien, muchos de ellos padres de actuales estudiantes, que se sienten orgullosos de haber pasado por sus aulas. También hay profesionales en las distintas ramas del saber, que contribuyen al progreso del país.

La Resolución departamental N°16260 del 27 de noviembre de 2002, crea la Institución Educativa Juan de Dios Carvajal, ubicada en el Municipio de Medellín, la cual funcionará en dos plantas físicas, en el actual Institución Juan de Dios Carvajal y la Escuela Batallón Girardot, las cuales quedaron fusionadas como Institución Educativa Juan de Dios Carvajal.

La Escuela Juan de Dios Carvajal fue fundada por el Decreto 062 de 7 de febrero de 1956, firmada por el Gobernador Brigadier Pio quinto Rengifo; el Secretario de Educación Pública, Doctor Oscar Duque Hernández y por el jefe de Kardex, Arturo Viana Guerra, en Medellín.

La Resolución Municipal 0490 de octubre 22 de 2004, legaliza los estudios hasta el grado Once en la Institución.

4.5 MARCO ESTRATÉGICO

El Sistema de Gestión de Calidad se encuentra alineado con lo establecido en el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y en el Plan de Mejoramiento Institucional (PMI).

VISIÓN

La Institución Educativa Juan de Dios Carvajal se destacará en el año 2015 como una institución líder en los procesos de mejoramiento de la educación pública, formando estudiantes que aporten al desarrollo económico, social y científico de Colombia.

MISIÓN

La Institución Educativa Juan de Dios Carvajal contribuye a la formación integral del individuo, con calidad de vida, progreso académico, capacidad investigativa y la práctica de los valores propios de la convivencia democrática y pacífica.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Institución Educativa Juan de Dios Carvajal, contribuye a la educación integral, en los grados de Preescolar a Once, coadyuvando a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad; buscando el mejoramiento continuo.

FILOSOFÍA

Partiendo de que el hombre es un ser racional y social por naturaleza, y como tal, formador de la historia, cultura y sociedad, nuestra filosofía interpreta y se apoya en los fundamentos generales del currículo y en los fines de la educación Colombiana; por tanto, los derechos humanos serán eje en torno al cual girará toda actividad escolar; la cual será no sólo integral, sino integradora.

Somos optimistas, miramos el futuro con la convicción de que si brindamos convivencia armónica, crearemos la sociedad anhelada, en la cual la crítica discutida y discernida enriquecerá cada vez más, en un proceso dialéctico y continuo, a la sociedad del mañana. Nuestra filosofía acoge la actual Constitución, los principios de igualdad promulgados en nuestra carta política, respetando la libertad de cultos, la libertad de conciencia y en fin, todo aquello que potencie, enaltezca y reconozca la dignidad del ser humano.

PRINCIPIOS

El trabajo mancomunado con todas las fuerzas vivas de la comunidad, buscando el mejoramiento cualitativo en el campo educativo y social.

La formación de ciudadanos responsables, respetuosos y honrados, contribuyendo a su proyección como ciudadanos ejemplares.

El desarrollo de una mentalidad crítica y un espíritu científico, mediante la asimilación de conceptos y la práctica del análisis objetivo.

El fomento de la creatividad en los estudiantes para que confronten los conocimientos adquiridos con la realidad.

Las metodologías que empleen los profesores potenciarán, en los estudiantes, el trabajo colaborativo.

La integración de niños y jóvenes con discapacidades físicas y educativas a la educación regular, mediante metodologías acordes con sus niveles y ritmos de aprendizaje.

4.6 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

4.6.1 MACROPROCESO ESTRATÉGICO

I. DIRECCIÓN

El proceso de Dirección establece y gestiona las directrices y políticas de la Institución; como son: Misión, Visión, Política de calidad, Objetivos de calidad (ver anexo 01), este direccionamiento se comunica a toda la Comunidad Educativa y se encuentra definido en este Manual de Calidad.

La Alta Dirección (Rector) asegura la disponibilidad de recursos y tiene el compromiso con la planificación, desarrollo, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, el cumplimiento de los objetivos, por medio de la medición de indicadores (anexo 03 Cuadro de mando integrado) y los requisitos de la comunidad educativa, la disponibilidad de recursos y la comunicación interna y externa, la cual es permanente.

La Política de Calidad está definida de acuerdo a la misión y visión de la Institución Educativa, el plan de desarrollo Municipal “Medellín todos por la Vida”, las políticas

gubernamentales, las necesidades y expectativas de la Comunidad Educativa. Se establecen los objetivos de calidad según los lineamientos de la Política de Calidad de la I.E. (ver anexo 01).

El Representante de la Dirección es el coordinador académico José A. Gómez Arias (comunicado anexo a este manual), quien tiene la responsabilidad y autoridad para asegurarse de que se establecen, implementen y mantengan los procesos necesarios para el S.G.C, informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del S.G.C y de cualquier necesidad de mejora, y asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

El Coordinador de Calidad tiene como responsabilidad, autoridad y funciones:

Citar a reuniones de seguimiento y/o extraordinarias a los miembros del Comité de Calidad.

Mantener informado a todo el personal cada vez que se realicen cambios al Sistema de Gestión de Calidad.

Velar por el mejoramiento continuo de los procesos Institucionales.

Controlar la documentación generada de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, antes y después de su aprobación por el Comité de Calidad.

Hacer seguimiento y control a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Vigilar el tratamiento de las no conformidades, del estado de las acciones correctivas y preventivas, además de las quejas, reclamos y sugerencias.

Servir como enlace entre los miembros de la Comunidad Educativa y la Alta Dirección en la implementación y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad.

Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos de Gestión de Calidad Institucional.

Asegurar la toma de conciencia de las necesidades y expectativas de los padres de familia y estudiantes, frente a la prestación del servicio educativo.

Participar con la Alta Dirección en la planeación y realización de auditorías internas.

La metodología para realizar la Revisión por la Dirección esta descrita en el **PD01 Revisión por la Dirección**. Los resultados de la Revisión por la Dirección se evidencian en el formato **FD09 Revisión por la Dirección** y en el acta de dicha reunión (FQ15), de la que se generan nuevos lineamientos y estrategias.

A través de todos los procesos establecidos en la Institución Educativa se busca identificar las necesidades y expectativas de la comunidad educativa para cada día aumentar su satisfacción.

4.6.2 MACROPROCESO MISIONAL

II. MATRÍCULAS Y ARCHIVO

En este proceso se asegura que los estudiantes que sean admitidos y se matriculen en la Institución Educativa Juan de Dios Carvajal, cumplan con las disposiciones legales y las determinadas por la Institución Educativa, lo cual se puede visualizar en el **PM03 Procedimiento Matrícula**.

En este proceso se manejan documentos e información que es propiedad de los estudiantes, como: documento de identidad, boletín de calificaciones o certificados en papel membrete, **FM15 Renovación de Matrícula** para estudiantes antiguos y **FM02 Ficho de Admisión** para estudiantes nuevos de preescolar y **FM16 Ficho de Admisión básica primaria, secundaria y media**, los cuales conserva la Institución Educativa en carpeta legajada hasta que el estudiante se retira o se gradúa. A los egresados de la Institución Educativa se les devuelve la hoja de vida (esto lo realiza la coordinación académica) y la carpeta del estudiante, pero la Institución Educativa conserva el libro general de actas empastado y las notas hasta 2010, a partir de este año se conservan éstas últimas en medio digital.

Si el estudiante solicita constancias de estudio o certificados se procede según lo descrito en el procedimiento **PM04 Expedición Constancias y Certificados**.

La cancelación de matrícula, en cualquier época del año escolar debe realizarse según lo establecido en el **PM05 Procedimiento Cancelación de Matrícula**.

Se ingresa al sistema MASTER 2000 el informe académico de los estudiantes, agilizando de esta manera los informes: informes académicos, estadísticas, certificados, constancias y otros. Lo que permite prestar un servicio más eficaz a la Comunidad Educativa. Lo anterior se puede visualizar en el **PM06 Sistematización Informes Académicos**.

III. DISEÑO Y DESARROLLO CURRICULAR, PEDAGÓGICO, DE CONVIVENCIA Y PARTICIPACIÓN

En este proceso se diseñan y desarrollan los planes, proyectos y programas curriculares, pedagógicos, de convivencia y participación.

La metodología establecida para los diseños de los planes, proyectos y programas de la Institución Educativa Juan de Dios Carvajal se encuentra descrita en el **PP01 Diseño y Desarrollo Curricular**; el control y seguimiento de las actividades de apoyo para estudiantes que presentan desempeño bajo en el **PP02 Estrategias de Apoyo**.

Desde la Coordinación y en conjunto con la Dirección al principio del año escolar se elaboran el **FP55 Cronograma Anual**, el **FP28 Horario** y la asignación académica de los docentes; mensualmente se elabora el **FP10 Cronograma mensual**.

Se ha implementado documentación que permita registrar el desarrollo de los planes académicos y los proyectos necesarios para dar cumplimiento a la normatividad educativa, para ello se sigue lo estipulado en el **IP01 Proyectos Pedagógicos** y en el **IP02 Plan de área**.

A través de este proceso, se establece la metodología para la formación y convivencia de los estudiantes de la Institución Educativa Juan de Dios Carvajal, la cual está definida en el Manual de Convivencia y en el **PP04 Participación y Convivencia**.

Para el cumplimiento del proceso y de los proyectos que se desarrollan para asegurar el bienestar estudiantil se debe seguir lo establecido en el **PP01 Diseño y Desarrollo**

Curricular. Para los proyectos, se asegura tener la infraestructura necesaria y la provisión de recursos que estos requieran. De igual forma se realizan acciones que propendan por el mejoramiento del proceso.

Se tienen formatos establecidos para evidenciar la conformidad del proceso y del desarrollo integral del estudiante, los cuales están mencionados en la **CP01 Caracterización Diseño y Desarrollo Curricular, Pedagógico, de Convivencia y Participación.**

Los docentes manejan recursos que son propiedad de los estudiantes como son: cuadernos, exámenes, trabajos, CD's, dispositivos electrónicos de almacenamiento, entre otros, los cuales se deben conservar y devolver oportunamente en el mismo estado en que fueron entregados por el estudiante para evitar que éste se atrase en sus actividades académicas.

Se realiza la trazabilidad del desarrollo curricular de los estudiantes con los resultados que estos obtienen a través de los periodos académicos (**PM06 Sistematización Informes Académicos**) y las actividades de apoyo. Igualmente, se realiza trazabilidad a la convivencia a través del **FP01 Observador del alumno**, hoja de vida y **FP13 Compromiso de acción pedagógica institucional.**

4.6.3 MACROPROCESO DE APOYO.

IV. BIENESTAR ESTUDIANTIL Y DESARROLLO COMUNITARIO

El proceso de apoyo Bienestar Estudiantil y Desarrollo Comunitario se propone desarrollar diferentes actividades que satisfagan las necesidades, intereses, problemas y potencialidades de los y las estudiantes mejorando su calidad de vida, que les permita aportar al desarrollo de la comunidad.

Se asegura la ejecución de programas que propicien el bienestar de los estudiantes y de la comunidad, a través de la aplicación de los procedimientos: **PB01 Nutrición Escolar**, **PB05 Programa Cultural**, **PB 06 Proyección de Egresados** y **PB07 De puertas abiertas a la Comunidad.**

A través del programa cultural, se pretende brindar a los y las estudiantes espacios que les permitan descubrir y potencializar sus habilidades artísticas y lúdicas; este programa comprende actividades de danza, teatro, ballet y modelaje. Se cuenta con semillero de niños y niñas que pertenecen a la comunidad educativa. El programa de puertas abiertas a la comunidad permite la proyección de la institución a la comunidad, facilitando la planta física como un centro de diversidad cultural que permite el desarrollo de programas y actividades fuera de la jornada a grupos de la tercera edad, cursos en diferentes áreas, grupos religiosos, entre otros.

El programa de Nutrición Escolar, que es ofrecido por la Secretaria de Bienestar Social en convenio con la Alcaldía de Medellín, pretende brindar a los estudiantes de la Institución Educativa respaldo alimentario para la asistencia a la jornada escolar en sus modalidades

de desayuno preparado y vaso de leche, a estudiantes con situación económica, desplazados, hijos de madres cabeza de familia o madres comunitarias y a estudiantes con problemas de nutrición.

Por medio del programa de Egresados se pretende mantener la base de datos actualizada como insumo para todos los procesos en especial el de Diseño y Desarrollo Curricular, Pedagógico, de Convivencia y Participación.

V. GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa Juan de Dios Carvajal, esta basado en un enfoque por procesos; el cual se encuentra visualizado en el Mapa de Procesos (Anexo 02). Cada proceso cuenta con su caracterización (Anexas en este manual).

Desde el proceso de Gestión de Calidad se establece la metodología para la Elaboración de Documentos GQ 01 y para la Organización Digital de la Información GQ 02; los procedimientos documentados: **PQ01 Control de Documentos, PQ02 Control de Registros, PQ03 No Conformidad, PQ04 Acciones correctivas y Preventivas, PQ05 Auditorías Internas**, reposan en la carpeta del líder del proceso, que se encuentra en el archivador de la sala de reuniones de rectoría.

Con base en el **PQ06 Encuestas y buzón de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos**, se realiza y se hace seguimiento a la satisfacción de la Comunidad Educativa, a través de **FQ11 Encuestas de Satisfacción** que se realiza a padres de familia o acudientes y a estudiantes, y mediante la atención oportuna del buzón de quejas, reclamos, sugerencias y reconocimiento **FQ13**.

Cada líder presenta informe de su proceso en el **FQ21 Informe de Proceso**, además del análisis de datos de los indicadores de gestión, en el **FQ14 Análisis de datos indicadores**, sirviendo de insumo para la Revisión por la Dirección.

El Comité de Calidad realiza reuniones de seguimiento al S.G.C, las cuales quedan registradas en el **FQ15 Actas de reuniones**.

VI. GESTIÓN DE RECURSOS

La Institución Educativa Juan de Dios Carvajal, fortalece la competencia de su personal; para esto define las funciones en el Manual de Funciones, y se establecen los Perfiles de Cargos en el FH 08, se deben analizar los perfiles reales con los establecidos y se deja evidencia en el **FH09 Análisis de Perfiles**; una vez analizados todos los perfiles son comunicados o retroalimentados al personal de la Institución Educativa. Los resultados del análisis de perfiles generan pautas para determinar las capacitaciones o formación específica que se deben fortalecer para mejorar las competencias del personal y se registran en el **FH07 Plan de Capacitación**.

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

Anualmente se realiza evaluación del personal docente y administrativo, cuya descripción se encuentra en el **PH02 Administración del Talento Humano**.

La Institución vela por mantener los recursos físicos, de infraestructura y ambiente de trabajo en las condiciones aptas y que aseguren la calidad en la prestación del servicio educativo y se debe diligenciar el **FH06 Plan de Mantenimiento**.

Para la adquisición de bienes y servicios se sigue lo estipulado en el **PH01 Bienes y Servicios**. Los proveedores que afecten la calidad de la prestación del servicio deben ser seleccionados, evaluados y reevaluados, según metodología definida en dicho procedimiento.

5. ANEXOS

Anexo 01 Objetivos de Calidad
Anexo 02 Mapa de procesos
Anexo 03 Cuadro de mando integrado
Caracterización de cada Proceso
Comunicado Representante de la Dirección

6. CONTROL DE CAMBIOS

NOVEDAD	FECHA
Creación del Manual	Abril 9 /07
Modificación de documentación en todos los procesos.	Septiembre 15/07
Modificación (Actualización)	Mayo20/09
Modificado (Actualización)	Agosto 31/2010
Modificado (Actualización)	Septiembre 09/2010
Modificado (Actualización)	Mayo 25/2011
Modificado (Actualización en la misión, visión y política de calidad)	31-julio-2012
Se actualizó la legislación que rige la educación colombiana, el nombre del Representante de la Dirección y la descripción de algunos procesos.	19-julio-2013
Se actualizó en cuanto a la documentación modificada en cada uno de los procesos y en la explicación de los mismos.	22-04-2014