


	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2

Objetivo: Revisar el SGC en pos del aseguramiento de la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica institucional.

Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas

Período	Decisión	Estado de Intervención
2016	Capacitar a los líderes de procesos en el desarrollo de las actividades inherentes al mismo.	Se realizaron diferentes capacitaciones en manejo de herramientas ofimáticas (Excel) y temas relacionados con la transición de la norma para todos los líderes de procesos, lo que permitió fortalecer la competencia de los mismos en estos aspectos y lo cual redundó en el fortalecimiento de los procesos de calidad.
2016	Realizar mayores y mejores seguimientos a los docentes y directivos docentes en relación con las actividades inherentes al cargo.	En cronograma institucional se establecieron fechas de reunión con el equipo directivo con el ánimo de hacer acompañamiento y seguimiento a las actividades inherentes al cargo de coordinación, específicamente en cuanto a las directrices para la realización de seguimientos a las funciones propias de los docentes, de manera que se diera cumplimiento a los tiempos y formas establecidas para la realización de los mismos. En pro de garantizar los debidos seguimientos se elaboró una lista de chequeo por medio de la cual se constata el cumplimiento por parte de la coordinación de las tareas asignadas a su cargo, asegurando así el seguimiento oportuno a los docentes y la manera de retroalimentarlos.
2016	Gestionar los recursos necesarios con SEMI para optimizar el talento humano institucional.	Se realizaron las evaluaciones de desempeño conforme a directrices municipales e institucionales, además de soportar las mismas con las debidas evidencias documentales y/o testimoniales. Adicionalmente, con base en el seguimiento realizado a docentes y directivos docentes y los resultados de la evaluación de desempeño se solicitaron algunos traslados ante la Secretaría de Educación.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2



Cambios que podrían afectar el SGC

Situación de Cambio
<p>-Transición a la nueva norma ISO 9001:2015: El impacto es alto en relación a los cambios del sistema de gestión de calidad, puesto que este factor exige la adaptación de toda la comunidad educativa a los requisitos de la norma.</p> <p>-Movilidad del talento humano institucional: El impacto es medio teniendo en cuenta que la movilidad de los docentes no es significativa, sin embargo frente al ingreso de algunos docentes, se trabaja de manera consciente en la inducción que se realiza a los mismos, de modo que el impacto para éste y para la Institución sea el menor posible y se adapte fácilmente a la cultura institucional, así mismo, le aporte con sus competencias y habilidades a la mejora institucional.</p> <p>-La multiplicidad de tareas, reuniones y compromisos de docentes y directivos docentes para atender a SEMI y a otros entes municipales. El impacto es alto, dado la cantidad de compromisos que se deben cumplir para satisfacer las necesidades y el cumplimiento de objetivos de todas las entidades del orden municipal, lo cual implica una reducción del tiempo para la gestión de las actividades inherentes al SGC y al fortalecimiento de los procesos institucionales. Lo anterior deriva en una excesiva carga mental con las consecuencias de salud que trae consigo; de igual manera la calidad en la ejecución de las labores se ve afectada en relación a su eficacia.</p> <p>-La intervención de la planta física institucional de la sede principal: El impacto es alto teniendo en cuenta que la dinámica institucional se verá afectada sustancialmente y que los procesos tendrán que adecuarse a estas nuevas condiciones, pero sin dejar de lado el cumplimiento del horizonte institucional ni la prestación efectiva del servicio educativo.</p> <p>-</p>

➤ **Satisfacción de las partes interesadas.**

Resultados Encuesta Padres de Familia 2016





	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2

La encuesta de satisfacción realizada a los padres de familia arrojó un 94.4% de satisfacción y un 5.6 % de insatisfacción, evidenciando una mayor satisfacción con la IE y sus servicios en relación con el año anterior (2015), el cual arrojó un resultado de 86% de satisfacción contra 14% de insatisfacción. Toda la mejora anterior se debe a una mayor gestión para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Ítems Débiles	Estado de las Acciones
<p>La formación en valores que se desarrolla con los estudiantes (52%)</p>	<p>Las acciones propuestas desde el proceso de diseño curricular y prácticas pedagógicas consisten en la vinculación permanente de los padres de familia en las actividades a desarrollar en la I.E, además de la reformulación del proyecto de convivencia y el establecimiento de alianzas. Es de aclarar que las acciones realizadas se enfocaron en mayor medida a la vinculación de padres a la dinámica institucional y divulgación de las actividades desarrolladas al interior de la institución, dado que después de analizar con estudiantes y docentes dicho ítem se llegó a la conclusión de que la Institución si realizó múltiples acciones en procura del fortalecimiento de los valores, no obstante, estas acciones se quedan en lo interno y por ello no son evidenciadas por los padres de familia.</p> <p>Todas las acciones propuestas se vienen desarrollando a través de la conformación y trabajo del grupo de mediadores, la divulgación a través de la página institucional de convenios y actividades desarrolladas en materia de valores, vinculación con el programa Inspiración Comfama, entre otros.</p>

Resultados Encuesta Estudiantes 2016



	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2



La encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes arrojó un 76.3 % de satisfacción y un 23.7 % de insatisfacción en relación al año anterior (2015) la cual arrojó un resultado de 78% de satisfacción y un 14% de insatisfacción.

Nota: Previo al análisis de cada uno de los ítems débiles, es necesario mencionar que dado que la institución cuenta con dos sedes se realizó a nivel interno un análisis de los resultados obtenidos en cada una de ellas, encontrando que en la sede alterna Ajizal puntuaron por debajo de la meta todos los ítems excepto el servicio y atención recibido por el restaurante escolar, mientras que en la sede principal únicamente puntuaron por debajo de la meta 4 ítems, esta situación llevó a que el promedio institucional tendiera a estar por debajo de la meta.



Después de un serio análisis de dicha situación se concluye que:

- La sede Ajizal no cuenta con espacios suficientes para biblioteca, rectoría y secretaría, por lo cual el servicio se presta desde la sede principal.
- A pesar de que las directrices institucionales son las mismas para ambas sedes, en la sede Ajizal se contaba con recurso humano poco cualificado e idóneo para el cargo que desempeñaban.
- Falta de responsabilidad y respeto por parte de algunos docentes de la sede Ajizal para cumplir sus funciones de manera óptima, cuando se ausente el directivo docente.



Ítems Débiles	Estado de las Acciones
La atención a situaciones que afectan la convivencia escolar (69%)	Las acciones planteadas para abordar estos ítems bajos desde el proceso de Diseño y Prácticas pedagógicas, van dirigidas a la capacitación del equipo docente en mediación escolar, así mismo, la socialización de los protocolos convivenciales a toda la comunidad educativa y las escuelas de padres y orientaciones grupales focalizando aquellos aspectos que ameriten una atención oportuna en la convivencia.
La convivencia y ambiente escolar que se vive en la institución (70%)	
La atención y calidad en el servicio de la tienda escolar (68%)	La acción propuesta desde el proceso de comunidad, se enfoca al cambio de operador, lo cual se hizo efectivo. Cabe anotar que a las nuevas operadoras se les realiza seguimiento de manera semestral y se les brindan recomendaciones teniendo en cuenta los controles de la guía de servicios de comunidad.
La formación en valores que se desarrolla con los estudiantes (79%)	Se consolidó el grupo de mediadores escolares de la IE, con el ánimo de que coadyuvaran al fortalecimiento de los valores y que ello a su vez redundara en los procesos convivenciales, se viene trabajando el proyecto de convivencia en prevención de riesgos psicosociales, se retroalimenta constantemente a los docentes frente a la necesidad de formar para la vida y adicional a lo académico abrir espacios para el fortalecimiento de los valores, se exhiben mensualmente carteleras alusivas a valores.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2

	Finalmente se están estableciendo alianzas con entes externos para potenciar valores en los estudiantes.
El trato brindado por docentes a estudiantes (76%)	El proceso de Diseño y Prácticas plantea algunas acciones, tales como: Capacitación a docentes en prácticas pedagógicas y didácticas que fomenten el buen ambiente escolar y las correctas relaciones interpersonales; establecimiento de acuerdos de grupo y la elaboración de un video en el cual se tomen las versiones y testimonios de estudiantes de las expresiones positivas y negativas de docentes que han marcado su vida. Persuasión permanente en inducción y reinducción docente sobre el buen trato.
Adecuación y mantenimiento de los espacios institucionales (67%)	No se realiza ninguna acción ya que para el año 2017 será demolida en su totalidad la sede Los Gómez por convenio ente el MEN, el área metropolitana y el municipio de Itagüí. Adicionalmente, en la sede Ajizal se vienen llevando a cabo los mantenimientos preventivos y correctivos necesarios y que se pueden viabilizar con el presupuesto del FSE ya que una intervención de mayor repercusión requiere de entes externos y para este año la Institución no es prioridad a intervenir dentro del plan de desarrollo Municipal.
Los recursos didácticos y tecnológicos utilizados por los docentes (79%)	Las acciones planteadas van dirigidas a: efectuar una capacitación para docentes de primaria en el área de matemáticas con el funcionario Jader Cano del área de calidad de la secretaría de educación, para conocer estrategias de enseñanza y nuevos métodos que faciliten el aprendizaje lúdico y no tan monótono; preparar para todos los docentes, una clase abordada desde dos modalidades (Magistral y Dinámica) con el fin de mostrar los efectos negativos y positivos que causan en los estudiantes las diferentes estrategias usadas por docentes y realizar una serie de retroalimentaciones con aquellos docentes que presentan dificultades en el uso de nuevas estrategias y recursos, a partir de las observaciones de clase.
Dominio y manejo de grupo de los docentes (75%)	Se planteó una acción dirigida al diálogo permanente con los docentes que presentan dificultades para el dominio y manejo de grupos, estudiantes representantes de grupo y mediadores para revisar aspectos que se deben mejorar. Adicionalmente, se alimenta un cuadro estadístico de cada docente para determinar la frecuencia en el uso del auxiliar de seguimiento y el motivo de las observaciones, con el fin de retroalimentar a los docentes y mejorar su seguimiento. Se realizan observaciones de clase por parte de los coordinadores y se dialoga con los docentes sobre lo observado en las mismas para potenciar los aprendizajes y el dominio de

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2

	grupo.
Nivel de exigencia y desempeño académico de la Institución Educativa (78%)	Se propusieron acciones tales como: evitar el uso de la valoración 3,0 cuando no se evidencie esfuerzo por parte de los estudiantes, se modificó la intensidad horaria del área de inglés en el grado 11, se realizan nivelación de estudiantes en los grados 3 y 5 e intensificaciones en el grado 11, adicionalmente se identificaron los aprendizajes más débiles obtenidos en los últimos dos años en pruebas saber con el fin de elaborar planes de mejora, así mismo, se dialoga de manera constante con los docentes frente a la necesidad de valorar el área que sirven siendo más responsables con sus prácticas de aula, finalmente desde coordinación se hará entrega de un informe de desempeño docente al consejo directivo en el mes de octubre con el ánimo de que sea analizado y se tomen las decisiones de traslado en pos de la mejora institucional.
Actividades deportivas, culturales y de integración desarrolladas durante el año escolar (71%)	Se plantearon acciones como: la creación de diferentes actividades en los descansos como torneos de fútbol y de ajedrez, modificación del proyecto lúdica para incluir espacios culturales y deportivos que involucren a los estudiantes y la ejecución de una dirección de grupo en la cual se les explique a los estudiantes que tipo de actividades son recreativas, deportivas y culturales.
Servicio y atención brindado por la secretaría (70%)	Se levantó acción correctiva para reestructurar la encuesta de satisfacción en relación con el ítem que afecta a la secretaría institucional, dado que, el servicio de secretaría no se presta directamente en la sede Ajizal por efectos de ausencia de espacios y de personal que apoye el proceso.
Servicio y atención recibido por la coordinación (78%)	Se levantó acción correctiva dado el desempeño del directivo docente nombrado para la sede Ajizal ya que los procesos institucionales se vieron altamente afectados debido a la falta de compromiso, responsabilidad, liderazgo, e idoneidad para el cargo desempeñado, consistente en la solicitud de traslado del mismo, la cual se hizo efectiva en el mes de febrero de 2017.
Servicio y atención recibido por la biblioteca (78%)	Se levantó acción correctiva para reestructurar la encuesta de satisfacción en relación con el ítem que afecta a la biblioteca, dado que, este servicio no se presta directamente en la sede Ajizal por efectos de ausencia de espacios y de personal que apoye el proceso. Cabe anotar que, si bien en la sede Ajizal existe un bibliobanco y la bibliotecaria de la sede Gómez presta el servicio una vez por semana en dicha sede, el servicio como tal no está establecido para la misma.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2

Resultados Encuesta Docentes 2016





La encuesta de satisfacción realizada a los docentes arrojó un 83.5% de satisfacción y un 16.5% de insatisfacción.

Ítems Débiles	Estado de las Acciones
El acompañamiento de coordinación de la jornada de la tarde en la sede Los Gómez y Ajizal (6.0%)	El coordinador encargado de esta sede fue trasladado al inicio del año escolar.
Las guías brindadas desde los diferentes proyectos para el desarrollo de las orientaciones de grupo con un 65%.	Una vez analizado este ítem, se concluye que la dificultad no radica en el contenido de las guías, sino en la adaptación, preparación y responsabilidad de cada uno de los docentes para ejecutarla en el aula de clase, por tanto, no se realizó ninguna acción para este ítem y las guías se seguirán implementando con mayor acompañamiento y seguimiento a los docentes, especialmente de secundaria y media quienes en mayor medida evidencias dificultades para su aplicación.

➤ Comportamiento de las sugerencias o quejas significativas 2016-2017

Sugerencias y Quejas Significativas	Estado de la Acción
Sugerencias 2016: La participación de las sugerencias en la base de datos de mejora fue de un 7% donde las sugerencias más predominantes apuntaron al mantenimiento de la infraestructura física y equipos. 2017 (Semestre I): No se presentó ninguna sugerencia	Se realizó mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física, además de, el mantenimiento de equipos en ambas sedes de la IE.
Quejas:	Se generaron algunas acciones que



	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2



<p>2016: La participación de las quejas en la base de datos de mejora fue de un 16%, de las cuales predomina el trato a estudiantes por parte de los docentes y el manejo de la disciplina en el aula de clase.</p> <p>2017 (Semestre I): La mayor cantidad de quejas se presentaron en el proceso de diseño curricular y prácticas pedagógicas, las cuales se dieron en referencia al trato de docentes para con estudiantes.</p>	<p>mitigaron el impacto de las quejas, entre ellas, diálogo permanente con docentes, elaboración y puesta en práctica de planes de mejoramiento, e intervención en las aulas de clase y acuerdos de convivencia.</p> <p>Se desarrolló una acción correctiva en referencia a este tema para ser evaluada a fin de año.</p>
--	---

➤ **Comportamiento de los servicios no conformes significativos 2016-2017**



Servicios No Conformes Significativas	Estado de Intervención
<p>2016. Se dieron 9 servicios no conformes, representados en un 8%, la mayoría de ellos fueron dirigidos al proceso de recursos, en cuento a infraestructura y mantenimiento.</p> <p>2017: Se han presentado cuatro salidas no conformes, tres de ellas del proceso de diseño curricular y prácticas pedagógicas, se observa que ninguna es reiterativa y hacen parte de la dinámica Institucional, éstas tienen que ver con errores en la digitación de boletines de calificaciones, cese de actividades docentes y pruebas de periodo presentadas de manera extemporánea. Adicionalmente, el proceso de evaluación y mejoras presentó una salida no conforme por el uso del exprésate en la página Institucional.</p>	<p>Se realizaron las intervenciones requeridas, dando solución oportuna a las dificultades presentadas.</p> <p>Se encuentran a la fechas dos acciones abiertas y dos cerradas de manera eficaz.</p>

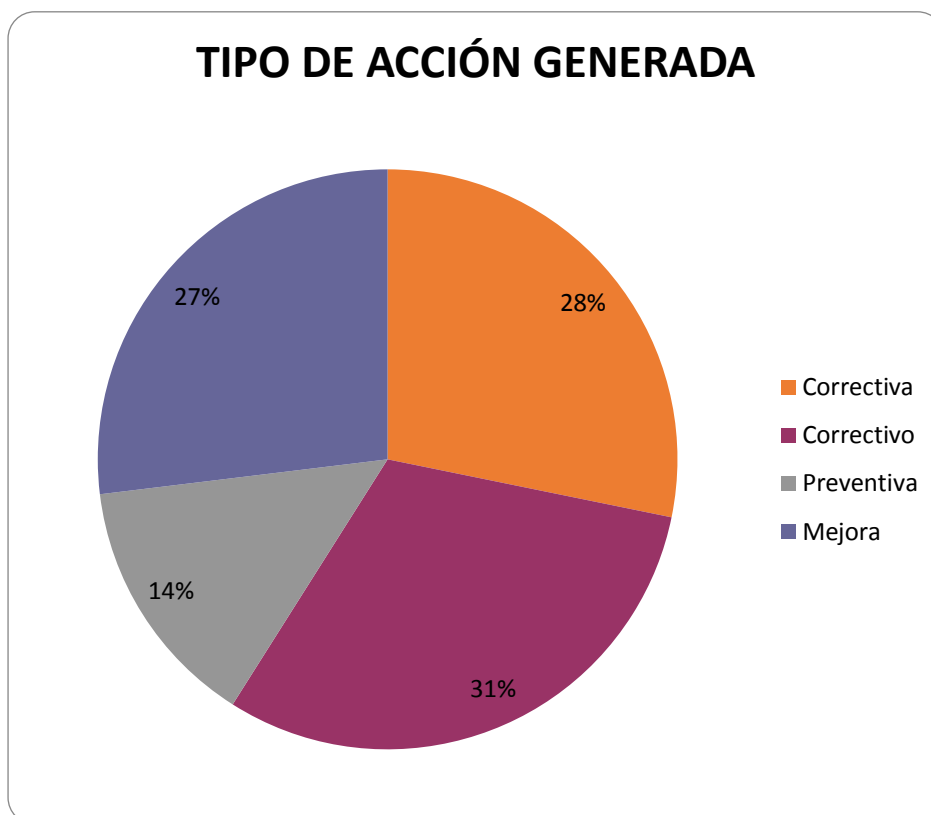
➤ **Desempeño de los procesos y conformidad de los productos 2016**

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434				
CÓDIGO DE-FO-10	EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN 1				
OBJETIVO DE CALIDAD	NOMBRE DEL INDICADOR	MEDICIÓN DE INDICADORES	Ponderación del Indicador	Resultado Indicador Ponderado	Ponderación del Objetivo	Resultado Objetivo Ponderado
Desarrollar competencias que permitan a los estudiantes solucionar situaciones en contexto, evidenciando los diferentes aprendizajes, las habilidades y conocimientos adquiridos y transformados durante el proceso educativo	<u>Índice Sintético de Calidad Educativa</u>	<i>Periodo de la Medición</i> 2016	100%	40%	30%	12,1%
		<i>Resultado de Eficacia</i> 40,39%				
Fortalecer las prácticas pedagógicas mediante la aplicación de metodologías adecuadas, vinculando el uso de las nuevas tecnologías y brindando un servicio educativo pertinente e inclusivo	<u>Nivel de desempeño del personal</u>	<i>Periodo de la Medición</i> 2016	70%	57%	20%	16%
		<i>Resultado de Eficacia</i> 81%				
	<u>Nivel de ejecución presupuestal</u>	<i>Periodo de la Medición</i> 2016	30%	24%		
		<i>Resultado de Eficacia</i> 79%				
Mejorar continuamente la prestación del servicio mediante la evaluación y retroalimentación de los procesos institucionales.	<u>Eficacia en la Gestión de Mejoras</u>	<i>Periodo de la Medición</i> 2016	40%	37%	20%	35%
		<i>Resultado de Eficacia</i> 92%				
	<u>Nivel de Satisfacción P. Fija, estudiantes y docentes</u>	<i>Periodo de la Medición</i> 2016	60%	51%		
		<i>Resultado de Eficacia</i> 84,7%				
Fomentar en el educando principios de libertad, equidad, convivencia pacífica y democracia participativa, en procura de una sólida formación en valores que beneficie las relaciones interpersonales.	<u>Índice de Desarrollo de la Gestión Escolar</u>	<i>Periodo de la Medición</i> 2014	100%	86%	15%	13%
		<i>Resultado de Eficacia</i> 86%				
Brindar una educación inclusiva en la cual se reconozcan las diferencias de los estudiantes, desarrollando las estrategias y recursos necesarios para asegurar el ingreso, la permanencia y promoción de los mismos	<u>Satisfacción con Servicios de Comunidad</u>	<i>Periodo de la Medición</i> 2016	100%	86%	15%	13%
		<i>Resultado de Eficacia</i> 86%				
EFICACIA SGC 2016						88,7%

➤ **Estado de las acciones de mejora 2016**

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2



TIPO DE ACCIÓN	
Acción Correctiva	22
Correctivo	24
Preventiva	11
Mejora	21

Las acciones generadas durante el año 2016, evidencian un mayor porcentaje en lo correctivo, los cuales hacen referencia a las quejas, sugerencias y servicios no conformes, la mayoría de ellos en lo concerniente al trato a estudiantes por parte de docentes y el dominio de grupo. En cuanto a las sugerencias las más representativas son acerca del mantenimiento de la infraestructura y algunos equipos, de las cuales se ha ocupado el proceso de Administración de Recursos. Tanto a las quejas y sugerencias se les dio el tratamiento oportuno desde los diferentes procesos.



Los servicios no conformes representaron un 8% en el SGC, 5 de ellos van dirigidos al proceso de Administración de Recursos, los cuales fueron cerrados de manera eficaz. En el proceso de Diseño curricular y Prácticas pedagógicas se dieron 3 SNC, dirigidos al ausentismo, rotación y licencia de maternidad de una docente, para los cuales se generaron acciones que fueron cerradas de manera eficaz. En el proceso de Proyección a la Comunidad se presentó un SNC referente al servicio de la tienda de la sede Ajizal, dificultades en su horario de atención, a la cual se le dio un tratamiento oportuno.

➤ Seguimiento y medición 2016

Anexos

[PEI](#)

[Plan de mejoramiento Institucional.xlsx](#)

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2

➤ **Resultados de auditorias**

Auditorías Internas

Se presenta un cuadro resumen de los hallazgos obtenidos en el último ciclo

PROCESO		HALLAZGOS		
		AR	AM	NC
1	<i>Direccionamiento Estratégico</i>	4	4	0
2	<i>Evaluación y Mejoras</i>	2	5	8
3	<i>Diseño y Prácticas Pedagógicas</i>	11	2	3
4	<i>Proyección a la Comunidad</i>	3	3	1
5	<i>Administración de Recursos</i>	9	4	1
6	<i>Admisiones y Matrícula</i>	5	5	0
TOTAL		34	23	13

AR= Aspecto por Resaltar

AM= Aspecto por Mejorar

NC= No Conformidad

CONCLUSIONES DE AUDITORIAS INTERNAS

Actualmente el SGC registra un nivel medio de conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, lo cual pone en riesgo la atención de algunos de los requerimientos de la comunidad educativa y demás partes interesadas, por lo tanto, se sugiere tomar medidas que logren minimizar los riesgos que se derivan de las catorce (13) no conformidades halladas.

Aunque la IE carece de muchos recursos, se destaca la capacidad de los líderes de procesos para ejecutar las actividades institucionales y gestionar lo necesario para responder de la mejor forma con las necesidades que tiene la comunidad educativa.



Es relevante empoderar a todos los líderes de los procesos y líderes de apoyo, pues es la clave para que el SGC se sostenga y mejore, para que los procesos se ejecuten de manera acertada y oportuna y los controles que se requieran para asegurar la conformidad sean mínimos.

Es necesario implementar estrategias que aseguren el fortalecimiento del SGC y la cultura de la calidad en todos los miembros de la comunidad educativa.

Es de suma importancia garantizar la eficacia del SGC a través del mejoramiento del proceso de “evaluación y mejoras”, toda vez que fue el proceso con mayor número de no conformidades, se sugiere entonces implementar estrategias internas que potencien dicho proceso y a los líderes que conforman el mismo.

Auditorías Externas

Se presenta un cuadro resumen de los hallazgos obtenidos en el último ciclo

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>"Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia"</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2

PROCESO		HALLAZGOS		
		AR	AM	NC
1	<i>Direccionamiento Estratégico</i>	2	3	0
2	<i>Evaluación y Mejoras</i>	0	0	0
3	<i>Diseño y Prácticas Pedagógicas</i>	1	5	0
4	<i>Proyección a la Comunidad</i>	0	2	0
5	<i>Administración de Recursos</i>	0	2	0
6	<i>Admisiones y Matrícula</i>	0	1	0
TOTAL		3	13	0

AR= Aspecto por Resaltar

AM= Aspecto por Mejorar

NC= No Conformidad

Desempeño de los proveedores 2016



INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ											
"Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia"											
BASE DATOS Y SEGUIMIENTO A PROVEEDORES											
NIT	PROVEEDORES	DESEMPEÑO DE PROVEEDORES					TOTAL EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	%	NIVEL DE DESEMPEÑO	NÚMERO DE CONTRATO	OBSERVACIONES
		OPORTUNIDAD DE ENTREGA	DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	CONFORMIDAD Y CALIDAD	ATENCIÓN AL SERVICIO	CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS					
43565644	Claudia Patricia Mora	5	5	5	5	5	25	100%	MUY CONFIABLE	01-2016	
43184380	Natalia Gonzalez Hernandez	3,5	4	3,5	3,5	4	18,5	74%	CONFIABLE	02-2016	
43190178	Yukieth Natalia Gómez Valencia	4,5	4	4,5	5	4,5	22,5	90%	MUY CONFIABLE	03-2016	
900337294-0	MAX EVENT	5	4	4	4	4	21	84%	CONFIABLE	04-2016	
811029989-7	IMPORMARCAS	5	5	5	5	5	25	100%	MUY CONFIABLE	05-2016	
70514015	Ramón Alberto Gómez C	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	17,5	70%	CONFIABLE	06-2016	
900564432-3	Papelería Moderna	4	4,5	5	5	5	23,5	94%	MUY CONFIABLE	07-2016	
70162666-4	Rigoberto de Jesús M	5	5	3,5	4,5	4,5	22,5	90%	MUY CONFIABLE	08-2016	
70088905	Emilio Zapata Rios	5	5	4	5	5	24	96%	MUY CONFIABLE	09-2016	
3308529	Jorge León Vallejo Estrada	5	5	5	5	5	25	100%	MUY CONFIABLE	10-2016	
900665747-1	OSR Mantenimiento SA	5	5	5	5	5	25	100%	MUY CONFIABLE	11-2016	
811017954-8	Sei Servicio Especializado del libro Ltda	4	4	5	5	4,5	22,5	90%	MUY CONFIABLE	12-2016	
811005267-4	Almacén el deportista S.A.S	4	4	5	4	4	21	84%	CONFIABLE	13-2016	
42063495	María Amparo Zuleta	4	3,5	3	3,5	3	17	68%	DESCARTADO	14-2016	
8349518	José Dorian Maya Londoño	5	5	5	5	5	25	100%	MUY CONFIABLE	15-2016	
70162666	Rigoberto de Jesús M	5	5	3,5	4	3,5	21	84%	CONFIABLE	16-2017	
900564432-3	Papelería Moderna Itagui S.A.S	4	4	5	4	4	21	84%	CONFIABLE	17-2017	
900540443-0	Corporación grupo sembradores	5	5	5	5	5	25	100%	MUY CONFIABLE	18-2017	
1040739819	Juan David Uribe Zapata	5	5	4	4	4	22	88%	MUY CONFIABLE	19-2019	
43053390	Aleida del Socorro Cas	5	5	5	5	5	25	100%	MUY CONFIABLE	20-2017	

➤ Eficacia para abordar riesgos y oportunidades

Matriz de Riesgos y Oportunidades

➤ Adecuación de Recursos

- **Recursos Humanos:** Son aquellos conformados por los directivos docentes, docentes y personal administrativo necesarios para la prestación del servicio educativo a la comunidad. Se constituyen en un recurso imprescindible que facilita el desarrollo y fortalecimiento de los procesos institucionales para la satisfacción de los estudiantes, las familias y demás partes interesadas y por ende el cumplimiento del horizonte institucional.

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2

- **Recursos Financieros:** Lo constituye el presupuesto asignado al Fondo de Servicios Educativos necesario para desarrollar de manera efectiva el Proyecto Educativo Institucional.
- **Recursos Físicos:** Son aquellos que permiten satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas en materia administrativa, de infraestructura y compras de manera que se garantice la efectiva operación de los procesos institucionales.
- **Recursos tecnológicos:** Se utilizan en consonancia con el plan educativo municipal y el horizonte institucional, constituyéndose en una herramienta fundamental para los procesos de enseñanza y aprendizaje, con miras a potenciar aprendizajes significativos que propendan por la formación integral y globalización del conocimiento.



Conveniencia, adecuación y eficacia del SGC y decisiones de la alta dirección

Recomendaciones para la Mejora

Oportunidades de Mejora
<p>El empoderamiento de parte de los líderes de apoyo de los diferentes procesos del SGC.</p> <p>La gestión del proceso de evaluación y mejoras.</p> <p>El compromiso frente a la mejora continua por parte del talento humano institucional.</p> <p>Mayor acompañamiento por parte de SEMI en cuanto a la contratación de un recurso humano más idóneo y competente con la labor docente.</p> <p>Mayor rigurosidad en el levantamiento de actas, las cuales deben evidenciar las decisiones que se toman en las diferentes reuniones institucionales.</p> <p>Evitar reprocesos a través de la mejor organización y disposición por parte de los líderes de procesos en cuanto a la ejecución de las actividades a desarrollar.</p>

Resultados de la Revisión

Variable	Decisiones
Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Intervención de relaciones interpersonales de docentes con estudiantes, debido a la percepción negativa en la encuesta de satisfacción y quejas reiteradas, desde jornadas de sensibilización y seguimiento al desempeño docente (proceso disciplinario). • Ajuste en la encuesta de satisfacción para que en la sede Ajizal se apliquen solo los ítems asociados a los servicios que allí se prestan • Ajuste de las condiciones del servicio en la sede Ajizal, debido a que presenta baja percepción generalizada de estudiantes frente a los diferentes procesos. • Revisar la pertinencia de los indicadores de gestión y sus metas asociadas, para que respondan más a indicadores de eficacia e impacto • Sostener el SGC a través de la continuidad de los procesos y la próxima recertificación y visita por parte del ente certificador bajo la norma ISO 9001:2015; procurando la

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 CO-SC-CER352434
CÓDIGO DE-FO- 05	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	VERSIÓN 2

	cultura de la prevención a través del pensamiento basado en riesgos y las oportunidades de la mejora.
Necesidad de Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Ante la situación de cambio de la planta física, efectuar la planificación para su intervención desde todos los frentes institucionales (académico, recursos, distribución de espacios, acceso, almacenamiento de la información, conectividad, seguridad, entre otros)

Conclusiones Generales

VARIABLES	GRADO			OBSERVACIONES
	ALTO	MEDIO	BAJO	
ADECUACIÓN	X			El SGC es adecuado conforme al contexto institucional teniendo en cuenta tanto el ambiente interno como externo; y donde se ha realizado un análisis pertinente de cada proceso teniendo en cuenta sus debilidades y fortalezas y las amenazas y oportunidades, las cuales han sido llevadas al plan de mejoramiento institucional validando la propuesta curricular en pro de la mejora continua y la prestación del servicio educativo.
EFICACIA	X			El SGC institucional es eficaz, desde los resultados obtenidos desde los diferentes procesos, obteniendo las metas propuestas, gracias al compromiso de la comunidad educativa con el horizonte institucional y las directrices del SGC.
CONVENIENTE	X			El SGC es conveniente puesto que se cumplen las necesidades y expectativas de las partes interesadas determinadas por la IE, arrojando satisfacción por parte de éstas.