
	INSTITUCIÓN EDUCATIVA LOS GÓMEZ <i>“Pensando en las futuras generaciones, construimos hoy; conocimiento, respeto y democracia”</i>	 <small>CO-SC-CER352434</small>
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.

Información de entrada para la revisión

- **Grado de cumplimiento de los objetivos de calidad** (revisión de la adecuación y conveniencia de la política y objetivos de calidad)

Directriz		
Política de Calidad	Análisis	%
<p>La Institución Educativa Los Gómez promueve el desarrollo integral de sus estudiantes formando en el ser, el saber y el hacer a través de procesos pedagógicos inclusivos, que garanticen una formación responsable y contextualizada, vinculando el uso de las nuevas tecnologías y orientando sus esfuerzos hacia el mejoramiento continuo y la calidad de su propuesta educativa.</p>	<p>Aunque se evidenció un incremento en la gestión escolar del 2.9% y conforme a los resultados obtenidos en la autoevaluación institucional 2015, es importante mencionar que los procesos que más jalonan la gestión son: administración de recursos y proyección a la comunidad, pero éstos no son procesos misionales, y son los que en regular medida contribuyen al cumplimiento de la política de calidad en relación con el diseño y practicas pedagógicas lo cual debe apuntar a mejorar los procesos en el aula.</p>	84.7%
Objetivos de Calidad		
<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Si bien se cumplió la meta propuesta para el indicador de promoción de estudiantes en el 91%, esto se da conforme al requerimiento del SIE, de no superar el porcentaje del 8% en reprobación, pero queda el sin sabor de haber promocionado una gran cantidad de estudiantes sin alcanzar las competencias requeridas para el grado que cursaron; así mismo el resultado obtenido en pruebas SABER fue nivel C, no obstante, aún no se logra obtener la meta nivel B; debido en gran medida a que se evidencia la falta de compromiso de algunos docentes y prácticas de aula poco pertinentes a las necesidades de los estudiantes. Además los estudiantes no cuentan con un proyecto de vida claro, pues su contexto (social, económico, cultural, tecnológico, entre otros) no contribuye a la formación del mismo.</p>	84.7%

<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. • Mejorar continuamente la prestación del servicio mediante la evaluación y retroalimentación de los procesos institucionales. • 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. 	<p>En la mayoría de los grupos se evidenció relaciones hostiles y conflictivas entre estudiantes que en algunos casos trascendieron aún más dada la no intervención oportuna de los docentes cuando inició la situación convivencial. Adicionalmente en secundaria se hace poco énfasis en la formación en valores y se prioriza el componente académico desde el saber y el querer de cada docente, además de la falta de acompañamiento familiar que dé cuenta de una adecuada formación.</p> <p>Aunque la IE está ubicada en un municipio pionero en el uso de las TIC, no se cuenta con la infraestructura suficiente para vincular de forma permanente el uso de éstas en las prácticas pedagógicas. Por otro lado, los pocos recursos tecnológicos con los cuales cuenta la IE no son optimizados para fortalecer las prácticas pedagógicas, ya que se utilizan como un medio y no como un fin.</p> <p>Si bien los procesos se evaluaron y retroalimentaron durante el año lectivo 2015 en procura del mejoramiento, se evidenció una disminución del 13% en el índice de desarrollo de la gestión escolar en relación a los resultados obtenidos en 2014, dado que se realizó un ejercicio más crítico, consiente y basado en evidencias de la gestión de los procesos institucionales.</p> <p>La IE desarrolla estrategias para los estudiantes que presentan NEE, pero éstas se deben continuar fortaleciendo desde la práctica y modificación de metodologías pertinentes conforme a las necesidades de cada estudiante.</p>	
---	--	--

➤ **Resultados de auditorías**

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	4	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	22	13

AR= Aspecto por Resaltar AM= Aspecto por Mejorar NC= No Conformidad

Auditorías Externas

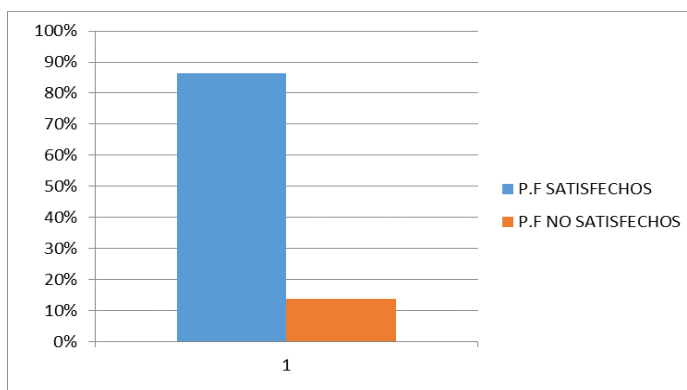
Se presenta un cuadro resumen de los hallazgos obtenidos en el último ciclo

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

AR= Aspecto por Resaltar AM= Aspecto por Mejorar NC= No Conformidad

➤ **Retroalimentación del Cliente**

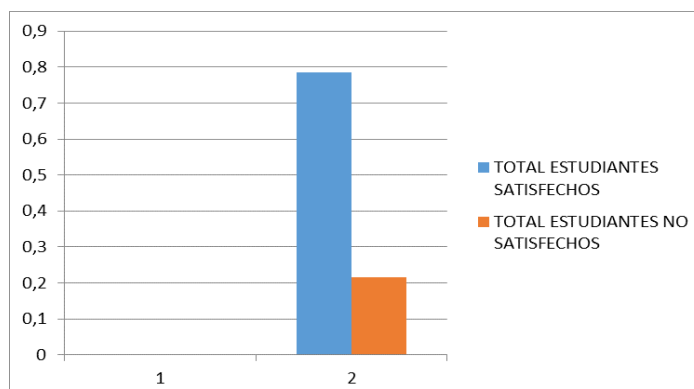
Resultados Encuesta Padres de Familia 2015



La encuesta de satisfacción realizada a los padres de familia arrojó un 86% de satisfacción y un 14% de insatisfacción.

Ítems Débiles	Estado de las Acciones
La atención a situaciones que afectan la convivencia escolar.	Desde el proceso de diseño y prácticas pedagógicas se generó una acción tendiente a identificar las mayores dificultades que se han presentado al interior del aula de clase, con el fin de desarrollar estrategias tendientes a disminuir las situaciones que afectan la convivencia escolar. La acción está abierta, toda vez que su ejecución es para el año lectivo.
La convivencia y ambiente escolar que se vive en la institución.	Se desarrolló una acción de mejora para la convivencia escolar, en la cual se estableció la necesidad de trabajar un valor mensual a través de las direcciones de grupo y ejecutar acompañamientos de la docente orientadora a los diferentes grupos acorde a las necesidades y dificultades que se presentan en ellos.
La atención y calidad en el servicio de la tienda escolar.	La acción propuesta desde el proceso de comunidad, se enfoca al seguimiento del servicio de tienda escolar en ambas sedes, revisando principalmente en la Sede Gómez la cordialidad en la atención brindada y en la Sede Ajizal, la variedad en los productos. La acción para el año lectivo está vigente.

Resultados Encuesta Estudiantes 2015



La encuesta de satisfacción realizada a los estudiantes arrojó un 78% de satisfacción y un 22% de insatisfacción.

Ítems Débiles	Estado de las Acciones
La atención a situaciones que afectan la convivencia escolar.	Desde el proceso de diseño y prácticas pedagógicas se generó una acción tendiente a identificar las mayores dificultades que se han presentado al interior del aula de clase, con el fin de desarrollar estrategias tendientes a disminuir las situaciones que afectan la convivencia escolar. La acción está abierta, toda vez que su ejecución es para el año lectivo.
La convivencia y ambiente escolar que se vive en la institución.	Se desarrolló una acción de mejora para la convivencia escolar, en la cual se estableció la necesidad de trabajar un valor mensual a través de las direcciones de grupo y ejecutar acompañamientos de la docente orientadora a los diferentes grupos acorde a las necesidades y

	dificultades que se presentan en ellos.
La atención y calidad en el servicio de la tienda escolar.	La acción propuesta desde el proceso de comunidad, se enfoca al seguimiento del servicio de tienda escolar en ambas sedes, revisando principalmente en la Sede Gómez la cordialidad en la atención brindada y en la Sede Ajizal, la variedad en los productos. La acción para el año lectivo está vigente.
La formación en valores que se desarrolla con los estudiantes	Se ajustó el proyecto de convivencia escolar, estableciendo la necesidad de trabajar los valores a través de las orientaciones de grupo cada mes, por medio de guías diseñadas por la docente orientadora. La acción se desarrolla todo el año lectivo.
El trato brindado por docentes a estudiantes.	Se hace énfasis en las diferentes reuniones de docentes sobre el respeto y el trato adecuado hacia los estudiantes, recordando las consecuencias legales para el cargo que se ejerce y el efecto psicológico de los estudiantes. La acción se encuentra abierta.
Adecuación y mantenimiento de los espacios institucionales.	El proceso de Administración y Recursos realizó gestión ante la secretaria de infraestructura educativa, con el ánimo de que se realizaran intervenciones a la planta física institucional, se tiene respuesta desde el 11 de marzo de 2016, donde aclaran que la institución se encuentra en viabilización con un proyecto que actualmente se tiene desde el MEN para ser intervenida, no obstante las adecuaciones se han realizado adecuaciones y mantenimientos que están al alcance del presupuesto institucional. La acción se encuentra abierta.
Los recursos didácticos y tecnológicos utilizados por los docentes	Se propuso realizar formación a los docentes en el uso del material didáctico y recursos con los cuales cuenta la IE. La acción se encuentra abierta.
Dominio y manejo de grupo de los docentes.	Se solicitó la intervención de las asesoras pedagógicas, para retroalimentar a los docentes en cuanto a estrategias para mejorar el dominio y manejo de grupo. Así mismo, se estableció diálogo formativo con cada uno de los docentes a partir de la observación de clase. Además se realizará referenciación pedagógica interna entre pares para potenciar el manejo de grupo. La acción se encuentra abierta.

➤ **Comportamiento de las sugerencias o quejas significativas 2015**

Sugerencias y Quejas Significativas	Estado de la Acción
Sugerencias: El 50% de la sugerencias correspondió al cambio de docentes por insatisfacción de parte de los estudiantes	Se generó el traslado de un docente de la IE.
Quejas: El 54,8% de las quejas surgieron a partir de la inconformidad de los estudiantes con el seguimiento académico.	Se solicitó el traslado del docente que generó estas quejas y el cual fue aceptado.

➤ Comportamiento de las sugerencias o quejas significativas 2016 (agosto)

Sugerencias y Quejas Significativas	Estado de la Acción
<p>Sugerencias: El 50% de las sugerencias apuntan al mejoramiento del mobiliario de las aulas como ventiladores.</p>	Se solicitó a Cencosud la donación de ventiladores para la IE, pero de no ser aprobada se hará la contratación respectiva para su adquisición.
<p>Quejas: El 52,9% de las quejas apuntan al trato inadecuado de parte de los docentes hacia los estudiantes.</p>	Se ha persuadido tanto a los estudiantes como a los docentes con el fin de establecer acuerdos entre ambas partes para tratar de solucionar los conflictos de convivencia. Se solicitó plan de mejoramiento a la docente que más presentó quejas de este tipo y se dio una capacitación a la totalidad de los docentes sobre el buen trato.

➤ Desempeño de los procesos y conformidad de los productos 2015

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>Promoción de Estudiantes</u>	Periodo de la Medición	2015	60%	55%	25%	18%
		Resultado de Eficacia	91%				
	<u>Nivel Pruebas SABER</u>	Periodo de la Medición	2015	40%	16%	25%	18%
		Resultado de Eficacia	40%				
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>	Periodo de la Medición	2015	55%	48%	20%	18%
		Resultado de Eficacia	87%				
	<u>Nivel de ejecución presupuestal</u>	Periodo de la Medición	2015	45%	41%	20%	18%
		Resultado de Eficacia	92%				
Mejorar continuamente la prestación del servicio	<u>Eficacia en la Gestión de Mejoras</u>	Periodo de la Medición	2015	50%	43%	20%	16%
		Resultado de Eficacia	86%				

mediante la evaluación y retroalimentación de los procesos institucionales.	<u>Nivel de Desarrollo de la Gestión Escolar</u>	<i>Periodo de la Medición</i>	2014	50%	38%		
		<i>Resultado de Eficacia</i>	76%				
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>Nivel de Satisfacción P. Flia y Estudiantes</u>	<i>Periodo de la Medición</i>	2015	65%	53%		
			<i>Resultado de Eficacia</i>				
	<u>Satisfacción con Servicios de Comunidad</u>	<i>Periodo de la Medición</i>	2015	35%	30%	15%	13%
			<i>Resultado de Eficacia</i>				
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>Impacto de la Atención Integral</u>	<i>Periodo de la Medición</i>	2015	100%	100%	20%	20%
			<i>Resultado de Eficacia</i>				
EFICACIA SGC 2015							84,2%

➤ Estado de los SNC 2015

Proceso	SNC	Estado de las Acciones Correctivas
<i>Direccionamiento Estratégico</i>	0	
<i>Evaluación y Mejoras</i>	0	
<i>Diseño y Prácticas Pedagógicas</i>	1	Cerradas
<i>Proyección a la Comunidad</i>	1	Cerradas
<i>Administración de Recursos</i>	1	Cerradas
<i>Admisiones y Matrícula</i>	0	

➤ Estado de los SNC 2016 (agosto)

Proceso	SNC	Estado de las Acciones Correctivas
<i>Direccionamiento Estratégico</i>	0	
<i>Evaluación y Mejoras</i>	0	
<i>Diseño y Prácticas Pedagógicas</i>	3	2 abiertas y 1 cerrada eficaz.
<i>Proyección a la Comunidad</i>	1	Cerrada eficaz.
<i>Administración de Recursos</i>	5	4 cerradas eficaces y 1 abierta.
<i>Admisiones y Matrícula</i>	0	

➤ Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas 2015

Proceso	AC	AP	Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas
<i>Direccionamiento Estratégico</i>	1	0	Cerrada
<i>Evaluación y Mejoras</i>	1	0	Cerrada
<i>Diseño y Prácticas Pedagógicas</i>	3	1	Cerrada
<i>Proyección a la Comunidad</i>	0	2	Cerradas
<i>Administración de Recursos</i>	3	0	cerradas
<i>Admisiones y Matrícula</i>	2	1	Cerradas

➤ Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas 2016

Proceso	AC	AP	Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas
<i>Direccionamiento Estratégico</i>	0	1	Cerrada
<i>Evaluación y Mejoras</i>	8	0	Abiertas
<i>Diseño y Prácticas Pedagógicas</i>	3	3	Abiertas
<i>Proyección a la Comunidad</i>	1	0	Abiertas
<i>Administración de Recursos</i>	1	1	Abiertas
<i>Admisiones y Matrícula</i>	0	3	Abiertas

Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas

Período	Decisión	Estado de Intervención
2015	La dotación de un equipo de cómputo para el proceso de mejoras y la adecuación del espacio de coordinación de la sede Ajizal para dividir la oficina de coordinación y orientación escolar serán tenidas en cuenta en la ejecución presupuestal del año 2016.	Se asignó un equipo de cómputo al proceso de evaluación y mejoras para desarrollar las actividades inherentes al mismo. En cuando a la división de la coordinación de la sede Ajizal no se asignó presupuesto, toda vez que esa sede iba a ser intervenida con la ayuda de ACNUR pero desde la administración municipal se decidió intervenirla en el cuatrenio.
2015	Homologar el número de estudiantes por grupo, organizando los grados en una	No se ejecutó, debido a que se encontró poco factible dadas las

Período	Decisión	Estado de Intervención
	<p>misma sede.</p> <p>En referencia a la sugerencia de mayor rigurosidad en el seguimiento a la ejecución de los POA de procesos, se fortalecerán los procesos del SGC y se establecerá desde inicio del año escolar una persona encargada de realizar este seguimiento.</p> <p>Modificar el horario de ingreso de los estudiantes de primaria y salida de secundaria</p>	<p>dificultades de desplazamiento para algunos de los estudiantes y la problemática con la cual se verían enfrentados los directivos, por las posibles reclamaciones de padres de familia inconformes con la sede Ajizal, ya que tener la posibilidad de dos sedes para los mismos grados permite una mayor satisfacción de las necesidades de las familias (cercanía a hogares).</p> <p>Para el año lectivo 2016, desde el proceso de direccionamiento, se viene realizando seguimiento cada trimestre al POA de procesos.</p> <p>Se envió oficio a SEMI solicitando la aprobación de reducción de la jornada escolar, los cuales direccionaron a acudir a la lectura del decreto 1075 en sus artículos 2.4.3.1.1, 2.4.3.1.2, 2.4.3.1.3, 2.4.3.1.4.</p>

Cambios que podrían afectar el SGC

Situación de Cambio
<p>Transición a la nueva norma ISO 9001:2015.</p> <p>Ingreso y retiro de docentes y directivos docentes.</p> <p>La multiplicidad de tareas, reuniones y compromisos de docentes y directivos docentes para atender a SEMI.</p> <p>La posible intervención de la planta física institucional.</p> <p>El no favorable desempeño de algunos docentes y directivos docentes.</p>

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	Acciones
Mejora de la eficacia del SGC	Capacitar a los líderes de procesos en el desarrollo de las actividades inherentes al mismo.	Ajustar el plan de capacitación institucional conforme a las necesidades de los líderes de procesos.
Mejora del servicio educativo	Realizar mayores y mejores seguimientos a los docentes y directivos docentes en relación con las actividades inherentes al cargo.	Revisar desde rectoría que los formatos de seguimiento y su diligenciamiento por parte de la coordinación, correspondan a las directrices institucionales y hacer la respectiva retroalimentación a los docentes y directivos docentes. Así mismo desde coordinación se debe hacer el seguimiento a los docentes de las tareas inherentes al cargo, en los tiempos establecidos y ajustados a la realidad, dejando evidencia de su revisión y retroalimentación.
Necesidades de Recursos	Gestionar los recursos necesarios con SEMI para optimizar el talento humano institucional.	Llevar los debidos seguimientos a los docentes y directivos docentes a través del levantamiento de evidencias (acciones de mejoramiento, evaluaciones de desempeño, memorandos).

Conclusiones Generales

VARIABLES	GRADO			OBSERVACIONES
	ALTO	MEDIO	BAJO	
CONFORMIDAD (norma)		X		El sistema de gestión de calidad se encuentra en un nivel medio de adecuación, debido al incumplimiento de requisitos establecidos en los procesos, principalmente en aquellos en los cuales se identificaron no conformidades, como hallazgos del tercer ciclo de auditorías internas, representadas en 13 no conformidades. Sin embargo, dichas no conformidades ya se están interviniendo desde las acciones correctivas. La obtención de un nivel de adecuación alto, solo se logrará en la medida que se redefinan o fortalezcan los mecanismos de seguimiento a la ejecución de los procesos. De tal forma que, se asegure el cumplimiento de requisitos desde la operación de los procesos, en el día a día de la institución.
EFICAZ (resultados)		X		El SGC se encuentra en un nivel de eficacia medio, representado en el resultado de los indicadores de gestión de los procesos. Lo anterior se debió a la adecuada gestión realizada en los procesos y al desempeño de los mismos. A pesar que el SGC presenta resultados de eficacia, se considera en nivel medio, debido a que el Sistema de Gestión continua fortaleciéndose a través de los resultados obtenidos.

VARIABLES	GRADO		OBSERVACIONES
CONVENIENTE		X	<p>La conveniencia del SGC se cataloga en un nivel medio, debido al potencial de mejoramiento institucional, de cara a la gestión interna y la prestación del servicio.</p> <p>El principal indicador de conveniencia se refleja en los niveles de satisfacción arrojados por las evaluaciones de estudiantes y padres de familia en el 2015. Sin embargo, es necesario articular mucho más la propuesta de gestión de los procesos con la dinámica institucional, a partir de los requerimientos del día a día. Así como la apropiación y empoderamiento de líderes que se encuentran al frente del SGC.</p>