

# MANUAL DE CALIDAD



## ALCANCE

**SERVICIOS DE EDUCACION PREESCOLAR, BASICA  
PRIMARIA, BASICA SECUNDARIA, MEDIA Y EDUCACION  
PARA ADULTOS**

DERECHOS RESERVADOS

	<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN CRISTOBAL</b>	<b>Código: DE-006</b>
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha: Mayo/ 2013</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas que cuentan con un sistema de gestión de calidad, deben sintetizar dentro de un MANUAL DE CALIDAD las directrices que orientan la prestación del servicio educativo en coherencia con el Proyecto Educativo Institucional.

El manual de Calidad de la Institución Educativa San Cristóbal, contiene el alcance del Sistema de gestión de la calidad y la interacción de los procesos y procedimientos documentados que se están implementando, para dar cumplimiento a los requisitos establecidos por los usuarios, la institución, la norma NTC ISO 9001: 2008 y a las disposiciones legales reglamentarias.

## 2. EXCLUSIONES Y ALCANCE

### 2.1 EXCLUSIONES:

7.6 Instrumentos de Medición y Seguimiento

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación de en Establecimientos Educativos, en sus numerales a, b.

### 2.2 ALCANCE:

El Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa San Cristóbal aplica para la prestación de servicio educativo en el nivel preescolar, básico primario, básico

secundario, media académica, media técnica, educación de adultos, aceleración y procesos básicos.

### **3. PRESENTACION DE LA INSTITUCION**

La Institución Educativa San Cristóbal está dedicada a ofrecer un proceso formativo a hombres y mujeres en su etapa infantil, adolescente y adulta, desde la formación preescolar, básica primaria, básica secundaria, media académica y técnica hasta los Ciclos Lectivos Integrados Especiales-CLEIs- y programas como Procesos Básicos y Aceleración del Aprendizaje para estudiantes que por circunstancias adversas no han podido culminar la básica primaria.

En la actualidad, la Institución atiende una población aproximada de 2000 estudiantes distribuidos en tres jornadas escolares: mañana, tarde y noche, quienes son atendidos por 66 docentes, 4 directivos docentes, 4 secretarios(as), un bibliotecario y personal de apoyo y vigilancia.

Desde el año 2009 la institución ha venido avanzando en el diseño, implementación, medición y mejoramiento de un sistema que gestione con calidad la prestación del servicio educativo; para tal fin ha estructurado su organización en torno a cuatro gestiones: Directiva, Académica, Administrativa y Financiera, y Comunitaria, que articuladas entre sí pretenden avanzar hacia el logro del horizonte institucional.

### **RESEÑA HISTÓRICA**

La Institución Educativa fue creada por la ordenanza departamental Nro. 031 del 4 de diciembre de 1965.

Inició actividades académicas desde el 26 de abril de 1966, con 36 estudiantes en primero de bachillerato, en el local donde hoy es el comando de policía del corregimiento. En el año 1967, se trasladó a una planta física, propiedad de la parroquia del corregimiento y contigua a ésta, en éste año se convierte en Liceo mixto, según licencia de funcionamiento Nro. 3571, con un total de 207 estudiantes.

La primera promoción de bachilleres fue proclamada en el año de 1971. En el año de 1972 se suspenden los grados Quinto y Sexto –media académica – debido a que se abrieron establecimientos educativos exclusivos para éstos grados, en diferentes sitios de la ciudad. Gracias a la gestión del grupo CÍRCULO DE AMIGOS DE LA INSTITUCIÓN y de algunos líderes de la comunidad, se logra nuevamente la apertura de la media académica en 1973. En ésta planta física, se crea el colegio Manuel Cano Rico, tercera jornada, para atender a la población adulta de la comunidad.

En 1999, la Institución Educativa cuenta con una nueva sede y en el 2001 se da apertura a los grados Preescolar, primero, segundo y tercero de la básica primaria, hasta consolidar en el 2003, dos grupos de preescolar y catorce de básica primaria.

Por resolución 16325 de noviembre 27 de 2002, se determina la integración de los colegios San Cristóbal y Manuel Cano Rico, dando nacimiento a la Institución Educativa San Cristóbal.

Para el año 2003 se da apertura a la Media Técnica con Especialidad en Programación, en el 2008 a la media técnica en Sistemas y en el 2011 a la media técnica en Medio Ambiente, como una opción ocupacional para los estudiantes egresados, en convenio con el SENA.

La institución obtiene su certificación con el ICONTEC en el 2009 en la norma ISO 90001- 2008. Desarrollamos un **Sistema de Gestión de Calidad** en todos nuestros procesos administrativos, académicos y en relación con la comunidad. El sistema está organizado por gestiones (Administrativa y Financiera, Directiva, Académica y Comunidad).

#### **4. REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN**

En la Institución Educativa San Cristóbal el Rector es quien representa la alta dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

Con las siguientes funciones:

- Coordinar la documentación, implementación, y mantenimiento de todos los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de calidad y asegurar los recursos necesarios para su sostenibilidad.
- Hacer la revisión por la dirección periódicamente y propiciar la implementación de planes de mejoramiento.
- Promover la participación de todos los estamentos de la comunidad educativa en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Promover la prestación del servicio educativo con calidad cumpliendo con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios.
- Establecer y divulgar la política de calidad en la institución educativa.

*NOTA: el representante de la alta dirección debe ser competente y tener la autoridad necesaria para asumir la responsabilidad.*

## **5. CLIENTES - PARTES INTERESADAS**

En los procesos del Sistema de Gestión de la calidad de la Institución Educativa, podemos identificar como clientes o parte interesada a los **padres de familia, estudiantes, docentes y egresados**, quienes son los directamente beneficiados por el servicio que se brinda.

### **PROPIEDAD DEL CLIENTE**

El personal que labora dentro de la Institución Educativa San Cristóbal conoce y entiende que la propiedad del cliente debe ser cuidada, salvaguardada y protegida y no debe ser utilizada para un fin diferente a la prestación del servicio educativo. Esta información está determinada como:

Documentos de identidad de estudiantes y familiares de cualquier tipo, antecedentes curriculares de otras instituciones, hojas de vida, documentos que certifiquen ser beneficiario de un sistema de salud, fotos, cuadernos y trabajos o proyectos; además de otros documentos que contengan información personal o intelectual (autoría del estudiante).

## **6. REQUISITOS**

### **6.1 REQUISITOS LEGALES**

El sistema de gestión de la calidad debe asegurar que los procesos establecidos en la Institución Educativa San Cristóbal, cumplen con todos y cada uno de los requisitos legales.

Los requisitos legales han sido identificados por el grupo líder de calidad y se encuentran referenciados en el listado maestro de documentos externos.

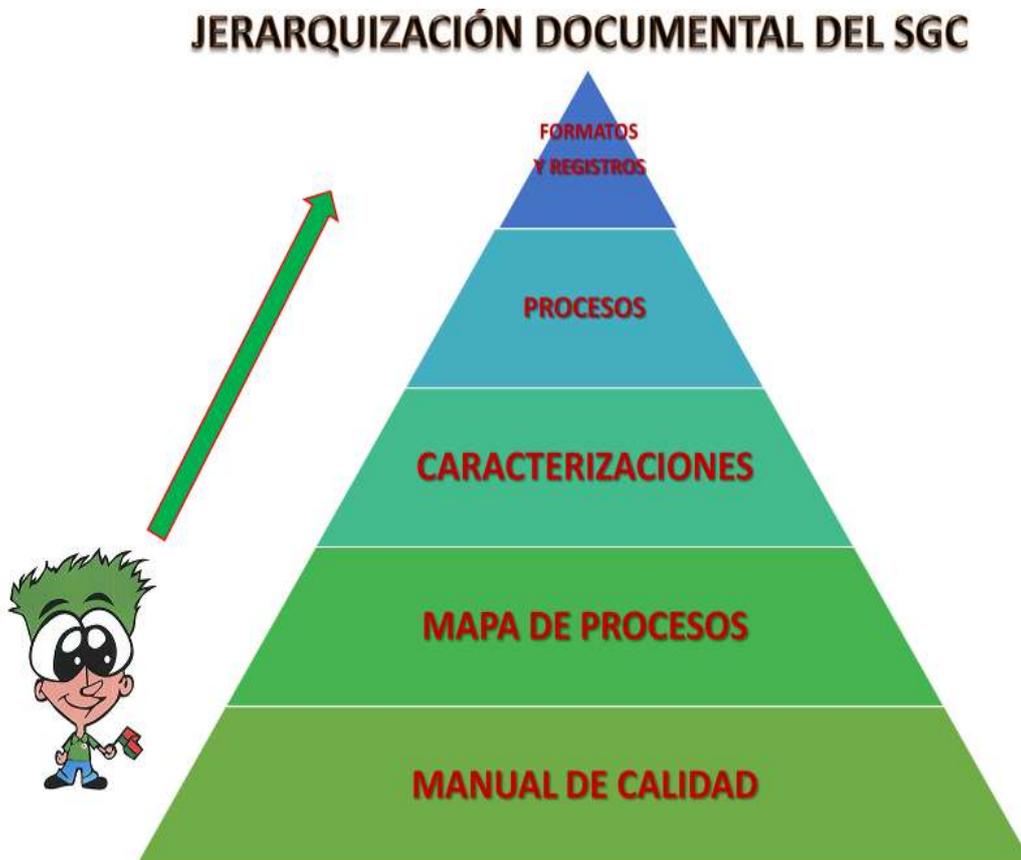
### **6.2 REQUISITOS DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA**

- Proyecto Educativo Institucional
- Sistema de Gestión de la Calidad

### **6.3 REQUISITOS DEL CLIENTE**

- Calidad en la prestación del servicio educativo.
- Planeación y ejecución de las actividades pertinentes para el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje.

## 7. JERARQUIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC



## 8. VALORES INSTITUCIONALES



## 9. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

# PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

**FORMACIÓN PARA LA VIDA Y EL TRABAJO**

**FORMACIÓN ECOLÓGICA**

**FORMACIÓN PARA LA CIENCIA Y LA DEMOCRACIA**

**LA ÉTICA COMO EJE TRASVERSAL EN TODAS LAS ÁREAS**

**TRABAJO EN EQUIPO**

## 10. MAPA DE PROCESOS



**ANEXOS**

## **1. FILOSOFIA INSTITUCIONAL**

### **1.1 MISIÓN**

La Institución Educativa San Cristóbal ofrece los servicios en los niveles de Preescolar, Básica Primaria y Secundaria, Media Académica y Técnica, creando entre los niños y jóvenes una cultura científica, tecnológica, ecológica, deportiva y social, haciéndolos competentes en el campo laboral, con el objeto de mejorar la calidad de vida de la comunidad.

### **1.2 VISIÓN**

La Institución Educativa San Cristóbal en el año 2017, será líder en la formación y desarrollo de procesos de crecimiento humano, destacándose en la interiorización de principios éticos, morales y políticos que permitan la transformación de la sociedad orientada al conocimiento, la técnica y la competitividad.

### **1.3 POLITICA DE CALIDAD**

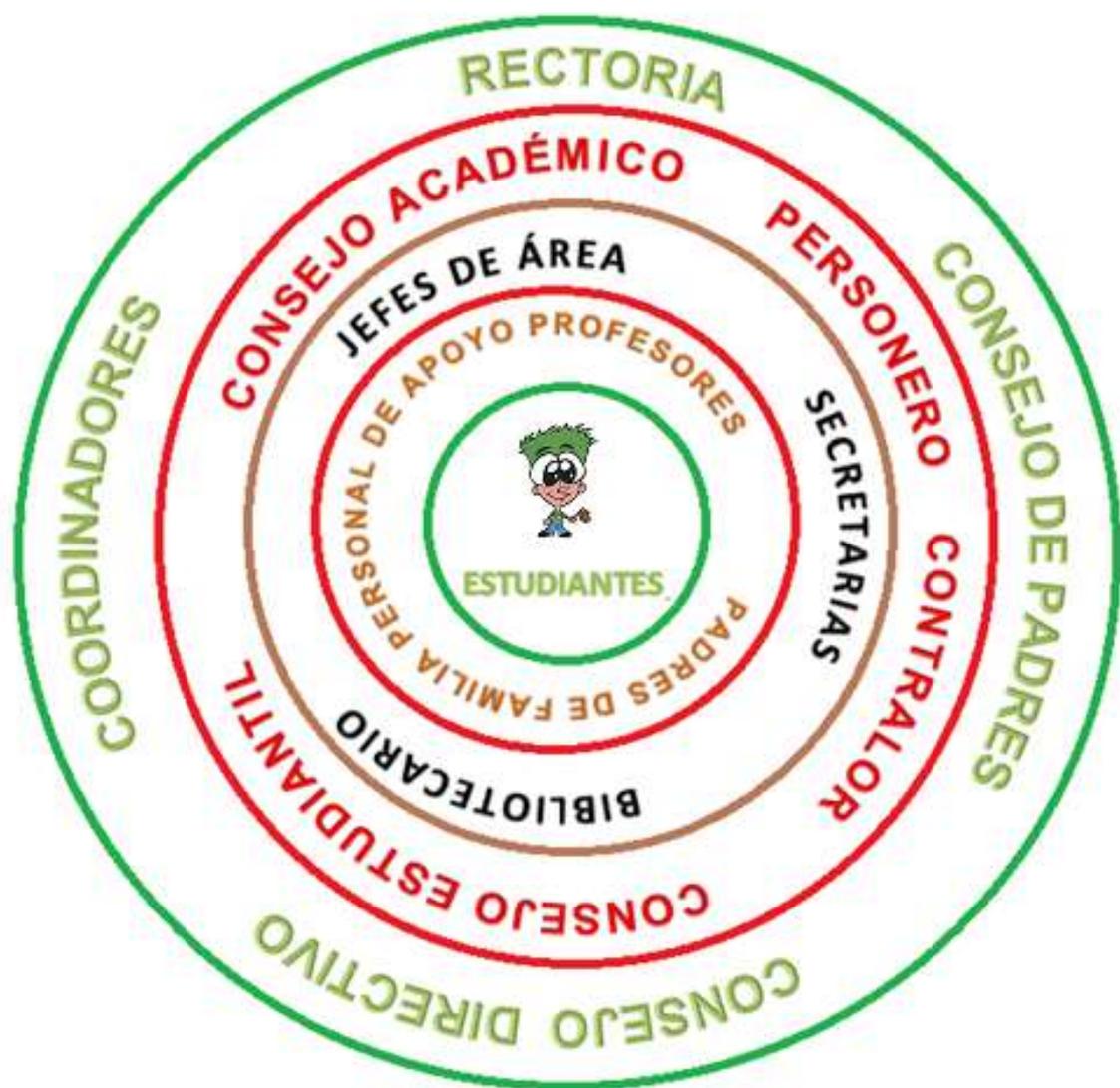
La institución Educativa San Cristóbal “Liderando Procesos de Crecimiento Humano”, establece como Política de Calidad, promover la vivencia de los valores humanos, impartiendo conocimiento científico, tecnológico, artístico, cultural, deportivo, social y político, de manera que impacte en el presente y el futuro de la sociedad.

La política de calidad se implementará según el sistema de gestión de calidad de la institución, desarrollando estrategias de mejoramiento continuo, integrando procesos de acuerdo con la legislación educativa colombiana y el horizonte institucional; se hará siguiendo los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional, garantizando los recursos necesarios para la prestación del servicio educativo, con el seguimiento y redireccionamiento indicados y propiciando la participación, la inclusión, la convivencia, la pertinencia y la proyección de toda la comunidad educativa.

## **1.4 OBJETIVOS**

- Orientar la organización, el desarrollo y la evaluación del funcionamiento general de la institución a partir de un Sistema de Gestión de Calidad para ofrecerle a la comunidad un adecuado servicio educativo.
- Orientar los procesos de diseño curricular, modelo pedagógico, gestión de clases y seguimiento académico que garantice la prestación del servicio educativo con calidad.
- Adquirir y disponer los recursos necesarios para apoyar los procesos académicos, directivos, comunitarios, administrativos y financieros para garantizar la prestación del servicio educativo.
- Fortalecer las relaciones de la Institución con el entorno, propiciando la accesibilidad, participación y convivencia, prevención de riesgos, y proyección a la comunidad, para gestionar con calidad la capacidad de respuesta institucional frente a los intereses de la comunidad educativa.

## **2. ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**



**3. CARACTERIZACIONES**

**3.1 GESTIÓN DIRECTIVA**

**3.2 GESTIÓN ACADÉMICA**

**3.3 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**3.4 GESTIÓN COMUNIDAD**



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN CRISTOBAL**

**Código: CP001**

**GESTION DIRECTIVA**

**Versión: 4**

**Tipo de Macro proceso: Visional**

**Fecha: Julio/2014**

**OBJETIVO:**

Orientar la organización, el desarrollo y la evaluación del funcionamiento general de la institución a partir de un Sistema de Gestión de Calidad para ofrecerle a la comunidad un adecuado servicio educativo.

**ALCANCE:** Aplica para todo el Sistema de Gestión de la Calidad en la prestación del servicio educativo.

**RESPONSABLE:** Alta Dirección.

**CICLO:** PHVA

**PROCESO:**

**DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

PROVEEDOR	ENTRADA	SUBPROCESO	SALIDAS	BENEFICIARIOS
	NORMA NTC-ISO 9001 GTC 200 PEI Manual de Calidad I.E. San Cristóbal	<b>Control Documentos y Registros</b>	Listado Maestro de Documentos	S.G.C. Comunidad Educativa
		<b>Auditorías Internas</b>	Informe de Auditorías Internas	
		<b>Satisfacción del Cliente</b>	Encuestas de Satisfacción institucional Buzón de Sugerencias, Quejas y Estímulos	
		<b>Seguimiento a las Acciones de Mejora</b>	Acciones Preventivas, Correctivas y de Mejora	

	Autoevaluación Institucional Auditorías Internas y Externas. Registro de Quejas y Sugerencias. Misión, Visión Metas Institucionales	<b>Revisión por la Dirección</b>	Informe Revisión por la Dirección Planes de Mejoramiento Institucional Horizonte Institucional Divulgación, Conocimiento y Apropiación del Direccionamiento	
<b>PROCESO: GOBIERNO ESCOLAR</b>				
MEN	Decreto 1860 De 1994 (Capítulo 4)	<b>Consejo Directivo</b>	Mecanismos de Participación	Comunidad Educativa
		<b>Consejo Académico</b>		
	LEY 1620 – 2013	<b>Consejo de Padres</b>		
		<b>Consejo Estudiantil</b>		
	PEI	<b>Personero y Contralor Estudiantil</b>		
<b>PROCESO: CULTURA INSTITUCIONAL</b>				
MEN	PEI  Guía 34	<b>Mecanismos de Comunicación</b>	Cronograma Institucional Cartelera de Cuadro de Honor Acto de Reconocimiento a los Mejores Identificación y Divulgación de Buenas Prácticas Reconocimiento de Logros	Comunidad Educativa



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN CRISTOBAL**

**Código: CP002**

**GESTION ACADÉMICA**  
**Tipo de Macro proceso: Misional**

**Versión: 4**

**Fecha: Julio/2014**

**OBJETIVO:**

Orientar los procesos de Diseño Curricular y Desarrollo Pedagógico para ofrecer una prestación del servicio educativo con calidad

**ALCANCE:** Aplica desde el diseño curricular hasta el desarrollo de las estrategias pedagógicas.

**RESPONSABLE:** Líder de la Gestión Académica

**CICLO:** PHVA

**PROCESO:**

**DISEÑO CURRICULAR**

<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA</b>	<b>SUBPROCESO</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>
MEN  Secretaria Educación Medellín	de de  de  de  de	<b>Plan de Estudios</b>	Plan de Estudios Anualizado  Asignación Académica  Jornada Escolar  Horario Escolar  Diario de Campo  Proyectos Obligatorios	Comunidad Educativa

MEN Secretaria de Educación Medellín	Ley 115 PEI SIEE	<b>Enfoque Metodológico</b>	Modelo Pedagógico Institucional	Comunidad Educativa
EN Secretaria de Educación Medellín Consejo Académico Comisiones de Evaluación y Promoción	Decreto 1290 del 2009 SIEE PEI Plan de Estudios Modelo Pedagógico	<b>Evaluación</b>	Registro de Calificaciones	Comunidad Educativa
<b>PROCESO: DESARROLLO PEDAGÓGICO</b>				
Coordinación Académica	SIEE Comisión de Evaluación y Promoción Boletines de Calificaciones Resultados de PRUEBAS SABER y SABER ICFES 11°	<b>Desempeño Académico</b>	Plan de Mejoramiento Académico	Comunidad Educativa



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN CRISTOBAL**

**Código:CP003**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**Versión: 4**

**Tipo de Macro proceso: De apoyo**

**Fecha: Julio/2014**

**OBJETIVO:** Administrar los recursos disponibles para apoyar los procesos académicos, directivos, comunitarios, administrativos y financieros que garanticen la prestación del servicio educativo

**ALCANCE:** Aplica desde la aprobación del presupuesto anual hasta su ejecución

**RESPONSABLE:** Líder de la Gestión

**CICLO:** PHVA

**PROCESO:**

**ADMISIONES Y REGISTROS**

<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA PROCESO</b>	<b>SUBPROCESO</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>
MEN Secretaria de Educación Padres de familia o acudientes Master 2000	Ley 115 Direccionamiento Municipal y Nacional Direccionamiento Institucional Documentos de Estudiantes	<b>Proceso de Matrícula</b>	Matrícula en Línea Archivo Académico	Comunidad Educativa
Master 2000 SIEE	Planillas de Notas y de Asistencia de Estudiantes	<b>Registro de Notas</b>	Boletines académicos e informes. Certificados de Estudio	Gestión académica Comunidad Educativa

Cronograma Anual Consejo Académico				
<b>PROCESO:</b> <b>ADMINISTRACIÓN DE LA PLANTA FISICA Y DE LOS RECURSOS</b>				
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA PROCESO</b>	<b>SUBPROCESO</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>
Secretaria de Educación Comunidad Educativa Consejo Directivo	Presupuesto anual Institucional Acuerdos del Consejo Directivo Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo	<b>Mantenimiento, Adecuación y Embellecimiento de la Planta Física</b>	Ejecución Presupuestal Ejecución del Plan de Mantenimiento	Comunidad Educativa
Rector Personal de Apoyo	Comunidad Educativa Entidades Educativas, Oficiales y Privadas Secretaria de Educación	<b>Seguimiento al Uso de los Espacios</b>	Registros de Usos de los Espacios Adecuación de los Espacios	Comunidad Educativa
Secretaria de Educación Consejo Directivo	Disponibilidad Presupuestal	<b>Recursos para el Aprendizaje</b>	Inventarios de Recursos	Comunidad Educativa

Secretaría Educación	de	Rector	<b>Mantenimiento de Equipos y Recursos para el Aprendizaje</b>	Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Comunidad Educativa
<b>PROCESO:</b>					
<b>ADMINISTRACION DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS</b>					
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>	
<b>SALIDAS</b>		<b>BENEFICIARIOS</b>			
Secretaría Educación	de	Comunidad Educativa	<b>Cafetería y Papelería</b>	Servicio de Cafetería y Papelería	Comunidad Educativa
Consejo Directivo		Consejo Directivo			

<b>PROCESO:</b>					
<b>TALENTO HUMANO</b>					
<b>PROVEEDOR</b>		<b>ENTRADA PROCESO</b>		<b>SUBPROCESO</b>	
<b>SALIDAS</b>		<b>BENEFICIARIOS</b>			
MEN	de	Consejo Académico	<b>Asignación Académica</b>	Resolución Rectoral sobre la Asignación Académica a Docentes	Docentes
Secretaría Educación		Admisiones y Registro		Horarios de Clases	Estudiantes
MEN	de	Formato de Evaluación de Desempeño.	<b>Evaluación de Desempeño</b>	Registro de Evaluación de Desempeño	Comunidad Educativa
Secretaría	de				

Educación				
Consejo Directivo	Comunidad Educativa	<b>Estímulos</b>	Reconocimiento a los Docentes y Estudiantes	Comunidad Educativa
<b>PROCESO: APOYO FINANCIERO Y CONTABLE</b>				
<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA PROCESO</b>	<b>SUBPROCESO</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>
MEN Secretaria de Educación	Matrícula Estudiantes Simat	<b>Presupuesto anual del Fondo de Servicios Educativos</b>	Proyección Presupuestal Plan de Inversiones Ejecución del Presupuesto	Comunidad Educativa
Plan Operativo Anual de Inversiones	Presupuestos, Compras	<b>Contabilidad, Ingresos y Gastos; y Control Fiscal</b>	Informes Contables Control Financiero Planes de Mejoramiento	Comunidad Educativa



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN CRISTOBAL**

**Código: CP004**

**GESTION DE LA COMUNIDAD**

**Versión: 6**

**Tipo de Macro proceso: De apoyo**

**Fecha: Julio/2014**

**OBJETIVO:**

Propiciar la accesibilidad, participación y convivencia, prevención de riesgos, y proyección a la comunidad, conforme con la capacidad de respuesta institucional frente a los intereses de la comunidad educativa.

**ALCANCE:** Aplica desde la implementación de los Proyectos Pedagógicos Obligatorios relacionados con la Gestión hasta la medición de su impacto en la Comunidad Educativa.

**RESPONSABLE:** Coordinador de Convivencia

**CICLO: P HVA**

**PROCESO:  
ACCESIBILIDAD**

<b>PROVEEDOR</b>	<b>ENTRADA PROCESO</b>	<b>SUBPROCESO</b>	<b>SALIDAS</b>	<b>BENEFICIARIOS</b>
MEN Secretaría Educación de	Decreto 1122 de 1998; Ley 115 de 1994.	<b>Atención Educativa a Grupos Étnicos o en Situación de Vulnerabilidad</b>	Proyecto Afrocolombianidad  Programa Aceleración del Aprendizaje	Miembros de la Comunidad Educativa que pertenezcan a grupos étnicos y/o estén en situación de vulnerabilidad

			Procesos Básicos	
Secretaría de Educación	de Ley 115	<b>Proyecto de Vida</b>	Proyecto de Vida	Estudiantes de la Comunidad Educativa
<b>PROCESO: PROYECCIÓN A LA COMUNIDAD</b>				
MEN Secretaría de Educación	de Ley 1404 de 2010; Artículos 7 y 139 de la ley 115 de 1994; artículos 14, 30 y 31 del decreto 1860.	<b>Escuela de Padres</b>	Proyecto Escuela de Padres	Padres y acudientes de los estudiantes de la Comunidad Educativa
MEN Secretaría de Educación	de Ley 1379 de 2010; Art 5 ley 715 de 2004; Manifiesto de las Naciones Unidas para las bibliotecas escolares	<b>Biblioteca Escolar</b>	Servicio Biblioteca Escolar Villa de Aná	Comunidad Educativa
MEN Secretaria de Educación	de El artículo 97 de la Ley 115 de 1994; Resolución N° 4210 de septiembre 12 de 1996.	<b>Servicio Social Estudiantil</b>	Certificado de cumplimiento del Servicio Social del Obligatorio del Estudiantado	Estudiantes de 9, 10 y 11 grado
<b>PROCESO: PARTICIPACIÓN Y CONVIVENCIA</b>				
MEN Secretaria de Educación	de Artículo 14 ley 115 del 1994; Ley 1029 de 2006	<b>Participación de los Estudiantes y de las Familias</b>	Proyecto del Tiempo Libre	Comunidad Educativa
MEN	Artículo 12 y 13 ley 1620	<b>Convivencia y Manejo de</b>		

Secretaría Educación	de	de 2013 Ley 115 de 1994 Decreto 1860 de 1994 PEI Manual de convivencia	<b>Conflictos</b>	Comité de Convivencia Escolar	Comunidad Educativa
<b>PROCESO: PREVENCIÓN DE RIESGOS FÍSICOS Y PSICOSOCIALES</b>					
MEN Secretaría Educación	de	Directiva Ministerial 13 de 1992 MEN. Decreto 1108 de 1994	<b>Prevención de Riesgos Físicos, Psicosociales y Programas de Seguridad</b>	Proyecto CEPAD Proyecto Seguridad Vial Proyecto Prevención de la Drogadicción Proyecto Sexualidad	Comunidad Educativa
MEN Secretaría Educación	de	Ley 1098 de Niñez e Infancia de 2006; Resolución 1456 de 2003 Alcaldía de Medellín.	<b>Programa Nutrición Escolar</b>	Servicio Restaurante Escolar	Estudiantes beneficiados