

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 1 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

TABLA DE CONTENIDO


1.	OBJETIVO	4
2.	PRESENTACIÓN ORGANIZACIONAL	4
2.1	RESEÑA HISTÓRICA	4
2.1.1	Asociación Cesar Conto	4
2.1.2	La Asociación Antonio Maceo y Grajales	6
3	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	8
3.1	VISIÓN	8
3.2	MISION	8
3.3	POLÍTICA DE CALIDAD	8
3.4	OBJETIVOS DE CALIDAD	9
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	9
4.1	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTENIDO	9
4.1.1	Contexto Interno	9
4.1.2	Contexto Externo	9
4.2	COMPRENSIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	10
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	11
4.3.1	Alcance Asociación Cesar Conto	11
4.3.2	Alcance Asociación Antonio Maceo y Grajales	11
4.4	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS	12
4.4.1	Caracterizaciones Por Proceso	13
5.	LIDERAZGO	20
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	20
5.1.1	Generalidades	20
5.1.2	Enfoque al Cliente	20
5.2	POLÍTICA	20
5.2.1	Establecimiento de la política de calidad	20
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	22
6.	PLANIFICACIÓN	25
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	25
6.2	OBJETIVOS DE CALIDAD	26
6.3	PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS	27
7.	APOYO	28

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 2 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

7.1 RECURSOS.....	28
7.1.1 Generalidades	28
7.1.2 Personas	28
7.1.3 Infraestructura	28
7.1.4 Ambiente Para la Operación de los Procesos.....	28
7.1.5.1 Recursos de Seguimiento y Medición	28
7.1.6 Conocimientos de la Organización	28
7.2 COMPETENCIA	29
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	29
7.4 COMUNICACIÓN.....	29
7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	29
7.5.1 Generalidades	29
7.5.2 Creación y actualización	30
7.5.3 Control de la información documentada.....	30
8. OPERACIÓN	30
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	30
8.2 Requisitos para los productos y servicios	31
8.2.1 Comunicación con el cliente	31
8.3 Diseño y desarrollo para los productos	31
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	32
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO	32
8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio.....	32
8.5.2 Identificación y trazabilidad	32
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes.....	32
8.5.4 Preservación.....	32
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	33
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	33
9.1.1 Generalidades	33
9.1.2 Satisfacción del Cliente.....	33
9.1.3 Análisis y evaluación	33
9.2 Auditoria Interna	33
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	33
10. MEJORA	34
10.1 Generalidades	34

	<p align="center">ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María</p> <p align="center">ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara</p>	<p align="right">GQ – MN - 01 Versión 07 2018-02-16 Página 3 de 35</p>
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

10.2 No conformidad y acción correctiva	34
10.3 Mejora continua.....	34

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018-02-16 Página 4 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

1. OBJETIVO

El Manual del Sistema de Gestión de Calidad se presenta como una guía práctica para facilitar la búsqueda y el entendimiento de los elementos constitutivos del sistema, los procesos, los procedimientos y las normas asociados a ellos.

El propósito fundamental del manual es describir el Sistema de Gestión de Calidad, dando referencia en forma general a los métodos y procedimientos aplicados, que garantizan la calidad de los servicios prestados, teniendo en cuenta los requisitos de la NTC-ISO 9001, en la Asociación Cesar Conto y la Asociación Antonio Maceo y Grajales, así como el compromiso con la calidad y la política de calidad, que también están documentadas en este manual.

Esta versión del Manual de Calidad es una actualización basada en la nueva versión de la NTC ISO 9001:2015.

2. PRESENTACIÓN ORGANIZACIONAL

A continuación se realiza la descripción de las instituciones que conforman las asociaciones:


Asociación Antonio Maceo				Asociación Cesar Conto			
Institución:	Corporación Educativa Antonio Maceo	Liceo Santa Clara	Centro Etnoeducativo Antonio Maceo	Colegio Cesar Conto	Colegio Cesar Conto Sede Petecuy	Colegio Técnico Comercial Dana María, Paz, Amor y Justicia	
Dirección Comercial:	Cra 11ª-1 No. 64-21, Cali, Colombia	Cra. 1B No. 72-23, Cali, Colombia	Cra 28G No. 122D-00	Cra. 1G No. 72-50, Cali, Colombia	Cra. 2 B No. 75 – 64, Cali, Colombia	Cl 108 K No. 1-10, Cali, Colombia	
Teléfonos:	4100310-11	4332834	3115535374	4330833-35	4334166	4228941	

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

2.1.1 Asociación Cesar Conto

Colegio Cesar Conto. En agosto de 1965, el Colegio Cesar Conto abre sus puertas al público en el barrio San Nicolás de la ciudad de Cali, en la sede ubicada en la carrera 5 con calle 22 siendo el primer director su fundador el señor Agustín Valencia Mena.

Durante el periodo de 1966 – 1974 el colegio amplió su cobertura, ofreciendo niveles de formación de primaria y bachillerato, además se fundó una nueva sede ubicada en el barrio la base en la carrera 8 con calle 58, experimentando un crecimiento sostenido en su población estudiantil hasta 1974 cuando fallece el Licenciado Agustín Valencia Mena rector y fundador del

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018-02-16 Página 5 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

colegio, durante este nuevo periodo el colegio tuvo una nueva administración en el barrio de la sede de la Base.

En septiembre de 1976 los hermanos Anubis Valencia Mosquera y Agustín Valencia Mosquera toman la administración del colegio siendo rectora la Dra. Anubis Valencia. Este año lectivo el colegio inicio labores en la sede del barrio la base con una población escolar de 50 estudiantes en la básica primaria.

En septiembre de 1978, el colegio se traslada al barrio Jorge Eliécer Gaitán e inicia labores en la sede ubicada en la carrera 16 con calle 73, con una población estudiantil de 30 estudiantes en preescolar y 70 en primaria, pagando un mensualidad de \$700 c/u.

En este año se recibe el reconocimiento oficial del colegio por parte de la secretaria de educación departamental mediante resolución N° 8570 de 1978.


De 1982 a 1990, el colegio estrena sede propia en la carrera 1G N° 72 - 50. Se recibe la población para los niveles de sexto y séptimo comercial con una población escolar de 2300 estudiantes, se recibe la población de 6° a 9° comercial y se recibe la población de 10° y 11° comercial.

De 1991 a 1999. Se gradúan la primera promoción de bachilleres comerciales, se recibe la aprobación de los grados 6° a 9° de bachillerato industrial, se recibe la aprobación oficial de los grados 10° y 11° de bachillerato industrial, se gradúa la primera promoción de bachilleres industriales, se inicia el bachillerato nocturno con 100 alumnos en los grados de 6° a 11°. En la actualidad, el Colegio posee cuatro edificios, tiene una población escolar promedio de 1400 estudiantes y tiene planes de expandir su cobertura educativa.

A partir del año 2000 el Colegio reestructura su vida jurídica quedando bajo la orientación de la junta directiva de la Asociación Cesar Conto quien propone el Good Will con que cuenta el colegio para participar en la invitación publica de la Secretaria de Educación Municipal para la conformación del Banco de Oferentes en la prestación de los servicios educativos en el en marco del programa de ampliación de cobertura educativa, igualmente el Colegio se encuentra vinculado al Banco de Oferentes de la Secretaria de Educación Municipal en el programa de población vulnerable en la sede Petecuy, cuyo servicio se ofertan en las metodología de aceleración del aprendizaje y de aprendizajes básicos para niños y niñas, y en extra edad en el marco del proyecto la escuela busca los niños y niñas.

Propuesta ganadora en el proceso de licitación, por su experiencia, trayectoria e idoneidad y desde esta fecha sigue vigente la Asociación Cesar Conto en el Banco de Oferentes contratados durante estos ocho años la prestación de servicios educativos de calidad a 1140 estudiantes de los estratos 1 y 2 en los niveles de Pre-escolar (transición) primaria y bachillerato de 6° a 11° en las modalidades industrial y comercial.

Colegio Cesar Conto Sede Petecuy. Nace ante la necesidad de la población del barrio Petecuy, quienes manifiestan a Rectoría el Peligro del paso de los estudiantes de la Avenida

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 6 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

Ciudad de Cali, en vista de esta petición, la rectora realiza las gestiones pertinentes y la Institución Educativa abre sus puertas al público en septiembre de 2005 con Ampliación de Cobertura a grupos Vulnerables. Los estudiantes de esta Sede son beneficiados con Kid Escolar, uniforme de Educación Física y refrigerios reforzados diariamente.

Niveles de educación: Pre-escolar, Básica Primaria y Secundaria. Únicos en el sector con el Programa Aceleración del Aprendizaje para niños extra edad, donde al final del año, al haber las competencias básicas y los estándares del M.E.N son promovidos al nivel de educación Básica Secundaria, además del Programa de Aprendizajes Básicos para niños mayores de ocho años, donde a través de una excelente metodología los estudiantes aprender a leer y escribir.

Colegio Técnico Comercial Dana María, Paz, Amor y Justicia. El Colegio Técnico Comercial Dana María, Paz, Amor y Justicia nace en el año 1998 en la comuna 14, con el nombre de Liceo Dana Valentina. El 31 de julio de 2002 fue aprobado por el decreto 1538 llevando el nombre actual; orientado por la rectoría de la Dra. Anubis Valencia Mosquera.

En sus funciones como gerente de la Asociación Cesar Conto integra al Colegio Técnico Comercial Dana María, Paz, Amor y Justicia desde el 14 de febrero de 2009. Presentando una propuesta educativa que busca cada día mejorar la calidad formativa de nuestros educandos.


Desde el año lectivo 2001 la institución favorece a la comunidad, con el proyecto Ampliación de Cobertura Educativa, dando así la oportunidad de terminar sus estudios en primaria y bachillerato a más de 1000 niños de estratos 1 y 2.

Para el año lectivo 2004 se puso en funcionamiento la sala de sistemas, se enmalla alrededor de la tercera planta para mayor seguridad de los haberes. El colegio fue reestructurado ampliando la planta física, logrando gran acogida por parte de la comunidad, con un incremento de la población estudiantil de 270 estudiantes a 1020 en el periodo académico de 2009 al 2010.

Hoy, día a día, continuamos avanzando en todos los componentes del PEI, en pro del mejoramiento de nuestra comunidad educativa, implantando proyectos laborales y académicos que permiten al estudiante ubicarse en pleno siglo 21 como sujeto útil a la sociedad.

2.1.2 La Asociación Antonio Maceo y Grajales

Corporación Educativa Antonio Maceo. La Corporación Educativa Antonio Maceo nace en el año de 1999 en la comuna 8, orientada por la Doctora Anubis Valencia Mosquera en la Rectoría, quien con su prestigiosa labor y sus años de experiencia docente ha buscado siempre el beneficio de una juventud que ve en ella una mano amiga. Su amor y compromiso le han dado la fuerza para desempeñarse como la gerente de la Corporación y seguir llenando a sus estudiantes de expectativas positivas hacia la apertura del nuevo horizonte universitario; meta que a corto plazo estará beneficiando a una comunidad deseosa de un proyecto profesional.

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María	GQ – MN - 01 Versión 07 2018-02-16 Página 7 de 35
	ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

La Corporación Educativa Antonio Maceo cuenta con una Coordinación y un excelente grupo docente quienes acompañan y velan por el aprendizaje de sus estudiantes ayudados de aulas especiales como la sala de sistemas, biblioteca y área social.

Centro Etnoeducativo Antonio Maceo. Debido a las condiciones socioeducativas que presentaba la comuna 21 en el sector de Pizamos 1 y su entorno sociocultural, se estructuró un proyecto educativo fundamentado en la recuperación de la riqueza étnica de los Afro descendientes de la comunidad; por lo cual el componente fuerte es el étnico desarrollando en su filosofía el proyecto Etnoeducativo tomando como referente la Ley 70.

En la actualidad el proyecto se sigue alimentando de un sin número de avances que obedecen a estudios realizados por académicos investigadores y asociaciones que buscan desde todo punto de vista recuperar los saberes ancestrales que dan fe de la riqueza de la etnia Afro descendiente.

En las diversas áreas del conocimiento como es el caso de la Etno-matemáticas, la Etnolingüística, la Cosmovisión Africana, lenguas ancestrales, entre otras, ya existe una estructura jurídica que fundamenta el trabajo desarrollando lineamientos, estrategias metodológicas y proyectos transversales que llevan al educando en el proceso cotidiano, de tal forma que la visión, la misión y la filosofía de la institución tipifican en todo momento el componente étnico.


En la actualidad la institución cuenta con más de 1500 educandos y con la solicitud de más 150 padres de familia que quieren ser tenidos en cuenta en la proyección del servicio educativo, cabe recordar que en sus inicios la institución trabajo con 430 educandos.

Además se cuenta con un Programa de Escuela Saludable, en la que se vincula a toda la comunidad educativa (educandos, padres de familia) a un programa de prevención de diversos tipos de enfermedades o dependencias.

Para enriquecer este Programa de Escuela Saludable se cuenta con: psicóloga, orientador de familia, enfermera, reeducadora, igualmente se cuenta con programas de banda marcial, compañía artística, capacitación en sistemas para adultos gratis que busca de todo momento darle cumplimiento a la misión que tiene la institución.

El mobiliario con el que cuenta la institución en este momento, el material didáctico, el talento humano hace que se pueda prestar un servicio más eficiente.

Liceo Santa Clara. El Liceo Santa Clara, es una institución educativa legalmente constituida, fundada el 16 de mayo de 1980 por la Licenciada Amparo Sinisterra en la carrera 1B N° 72-23 del Barrios San Luis por la necesidad que tenía la comunidad del barrio de suplir las deficiencias del servicio educativo debido a la fuerte demanda de cupos escolares, abrió sus puertas al público el 30 del mismo mes.

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018-02-16 Página 8 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

En 1982 se dio inicio a la implementación de la oferta educativa en Básica Primaria con la organización de primer y segundo grado.

El Liceo Santa Clara oriento su servicio al Bachillerato Técnico Comercial y realizo las gestiones pertinentes para solicitar Aprobación de estudios. En el período lectivo 1990-1991 obtuvo aprobación de estudios para reconocer oficialmente los estudios correspondientes al primer ciclo de Básica Secundaria. Desde el año 2013 forma parte integral de la Asociación Antonio Maceo Grajales.

3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

3.1 VISIÓN

En el 2021, las Asociaciones Cesar Conto y Antonio Maceo y Grajales serán reconocidas a nivel nacional por el desarrollo sociocultural de sus egresados, quienes se apropián de las competencias humanas, académicas, técnicas y sociales, alcanzadas dentro de los procesos de formación, para articularlas a las necesidades de los sectores productivos y educativos de nivel superior.

3.2 MISION


En las Asociaciones Cesar Conto y Antonio Maceo y Grajales, satisfacemos las necesidades de formación académica, con la calidad, participación, inclusión, permanencia y convivencia requeridas por la sociedad.

Todo ello, mediante el desarrollo y aplicación de procesos educativos integrales e innovadores, que responden a los lineamientos definidos por el Estado, en un entorno de equilibrio con la comunidad y el medio ambiente.

3.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Las Asociaciones Cesar Conto y Antonio Maceo y Grajales, se comprometen a ofrecer un servicio de educación integral e incluyente que involucre innovación pedagógica y tecnológica para la formación de ciudadanos competentes con habilidades para convivir en armonía.

Todo ello, con el apoyo de un equipo humano calificado unido a las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la institución y un sistema de gestión de calidad certificado que responde a los lineamientos legales y reglamentarios.

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 9 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Desarrollar procesos educativos integrales e incluyentes que involucren innovación pedagógica y tecnológica.
- Formar ciudadanos competentes para convivir en armonía a través de la articulación de los procesos de convivencia y paz.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la institución con el apoyo de un equipo humano calificado

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTENIDO


Para cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, las instituciones de las Asociaciones deben considerar aquellos factores que las puedan afectar positiva o negativamente, para ello, se tiene en cuenta el contexto interno y externo en el que están inmersas, haciendo uso de la herramienta Matriz DOFA.

4.1.1 Contexto Interno

Somos una organización conformada por siete (7) instituciones educativas aprobadas para impartir educación en los niveles de primera infancia, preescolar, primaria y bachillerato técnico comercial e industrial. Contamos con un proyecto educativo de más de 30 años, orientado hacia el fortalecimiento de las necesidades de formación académica de los sectores populares y vulnerables de la ciudad de Cali, en el marco de una educación de calidad e inclusiva que promueve la participación, inclusión, permanencia escolar y sana convivencia, lo cual ha permitido entregar al mercado laboral y a la educación superior más de 25.700 egresados como bachilleres técnicos comerciales, industriales y técnicos laborales. Seguimos esforzándonos para mejorar continuamente nuestros procesos y alcanzar el involucramiento de los padres de familia en la educación de los niños, niñas, jóvenes y adolescentes para garantizar la calidad educativa necesaria para el cumplimiento de su proyecto de vida.

4.1.2 Contexto Externo

En las últimas cuatro décadas, la política educativa colombiana se ha basado en cuatro ejes principales, calidad, pertinencia, cobertura y eficiencia, en consecuencia la institución a través de la visión estratégica del proyecto educativo ha propendido por garantizar a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, toda la cadena de formación desde la atención integral a la primera infancia, preescolar, primaria, básica secundaria, media técnica, educación para adultos y formación para el trabajo y el desarrollo humano.

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018-02-16 Página 10 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

Dentro de esta cadena de formación se brindan pedagogías y currículos flexibles y continuos, que permiten desarrollar las competencias cognitivas, físicas, sociales y emocionales de los educandos, lo cual se sustenta en el mejoramiento de los resultados en las pruebas externas que nos ubican en el ranking de los mejores colegios de calidad en Colombia según la Revista Dinero en Septiembre de 2016. (<http://www.dinero.com/contenidos-editoriales/especial-de-colegios-2016/multimedia/ranking-de-colombia-en-el-2016/222439>) y en el Periódico El País en mayo de 2017 (<http://www.elpais.com.co/cali/colegios-privados-de-entre-los-mejores-del-pais.html>).

Así mismo, tenemos participación en el programa del Gobierno “Ser Pilo Paga” con 4 egresados de la institución.

Sin embargo, continuamos en nuestra ruta de mejoramiento continuo fortaleciendo el protocolo de inclusión para evitar la deserción escolar por riesgos psicosociales, sensibilizando a los padres de familia en la importancia de realizar acompañamiento en el proceso educativo de los educandos, fortaleciendo la ruta de atención integral para la convivencia escolar, ampliando el número de estudiantes participantes en el programa de "Ser Pilo Paga", fortaleciendo el proyecto de Bilingüismo y ampliando los medios para publicitar la institución.


Frente a la dependencia económica que se ha suscitado desde la gratuidad de la educación, estamos potenciando nuestras fortalezas, mejorando las debilidades y potenciando las oportunidades para mantener nuestra competitividad, calidad, pertinencia y eficiencia.

4.2 COMPRENSIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La capacidad de funcionamiento se basa en la interacción entre la institución como figura principal del proceso en la prestación del servicio, los proveedores como actores que trabajan de manera mancomunada con la institución ofreciendo productos y servicios de calidad, con entregas oportunas y el costo acordado, la comunidad educativa como figura dinamizadora del proceso, el Gobierno en las directrices, recursos y evaluaciones que imparte, los entes normalizadores quienes validan la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y los empleados idóneos que garantizan los resultados esperados por la institución, todo ello dentro del marco de responsabilidad con el medio ambiente.

En consecuencia con lo anterior, el Sistema de Gestión de la Calidad desarrolla sus procesos entendiendo las prioridades del cliente, teniendo como objetivo principal las expectativas de cada una de las partes que integran la institución y el proceso a lo cual se le realiza seguimiento mediante:

- Resultados de las pruebas externas
- Encuesta de satisfacción
- Gestión de PQRSF

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 11 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

- Evaluación, selección y revaluación de proveedores
- Evaluación de desempeño del personal
- Certificación y recertificación de calidad
- Resultado del seguimiento a los egresados

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.3.1 Alcance Asociación Cesar Conto


El Colegio Cesar Conto sede Gaitán ubicado en la comuna 6 de la ciudad de Santiago de Cali, es una entidad con la capacidad para diseñar y prestar servicios educativos formales en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media técnica en las especialidades comercial e industrial, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, excepto el numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones debido a que no se requiere utilizar equipos de medición para la prestación del servicio con criterios metrológicos que deban arrojar mediciones exactas.

El Colegio Cesar Conto Sede Petecuy, ubicado en la comuna 6 de la ciudad de Santiago de Cali, es una entidad con la capacidad para diseñar y prestar servicios educativos en los niveles de Primera infancia, Preescolar y Básica, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, excepto el numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones debido a que no se requiere utilizar equipos de medición para la prestación del servicio con criterios metrológicos que deban arrojar mediciones exactas.

El Colegio Técnico Comercial Dana María, Paz, Amor y Justicia, ubicado en la comuna 14 de la ciudad de Santiago de Cali, es una entidad con la capacidad para diseñar y prestar servicios educativos en los niveles de Primera infancia, Preescolar y Básica, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, excepto el numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones debido a que no se requiere utilizar equipos de medición para la prestación del servicio con criterios metrológicos que deban arrojar mediciones exactas.

4.3.2 Alcance Asociación Antonio Maceo y Grajales

La Corporación Educativa Antonio Maceo, ubicada en la comuna 8 de la Ciudad de Santiago de Cali, es una entidad con la capacidad para diseñar y prestar servicios educativos formales en los niveles de Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Técnica en las especialidades comercial e industrial, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, excepto el numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones debido a que no se requiere utilizar equipos de medición para la prestación del servicio con criterios metrológicos que deban arrojar mediciones exactas.

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 12 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

El Centro Etnoeducativo Antonio Maceo, ubicado en la comuna 21 de la Ciudad de Santiago de Cali, es una entidad con la capacidad para diseñar y prestar servicios educativos formales en los niveles de Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Técnica académica, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, excepto el numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones debido a que no se requiere utilizar equipos de medición para la prestación del servicio con criterios metrológicos que deban arrojar mediciones exactas.

El Liceo Santa Clara, ubicado en la comuna 6 de la Ciudad de Santiago de Cali, es una entidad con la capacidad para diseñar y prestar servicios educativos formales en los niveles de Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Técnica en las especialidades comercial e industrial, bajo los requisitos de la NTC ISO 9001:2015, excepto el numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones debido a que no se requiere utilizar equipos de medición para la prestación del servicio con criterios metrológicos que deban arrojar mediciones exactas.

4.4 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS


En cumplimiento con los requisitos de la NTC ISO 9001:2015 para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad la institución ha identificado los procesos necesarios con los cuales satisface las necesidades de la comunidad educativa, determinando la interacción de sus procesos, dando claridad de las actividades que deben ser realizadas y la secuencia de los mismos, mediante las respectivas caracterizaciones de cada uno.

Así mismo, para cada proceso se establecieron las respectivas entradas y salidas, definiendo las partes interesadas que aseguren la eficacia y eficiencia de las actividades de cada proceso y el respectivo control mediante los indicadores de gestión.

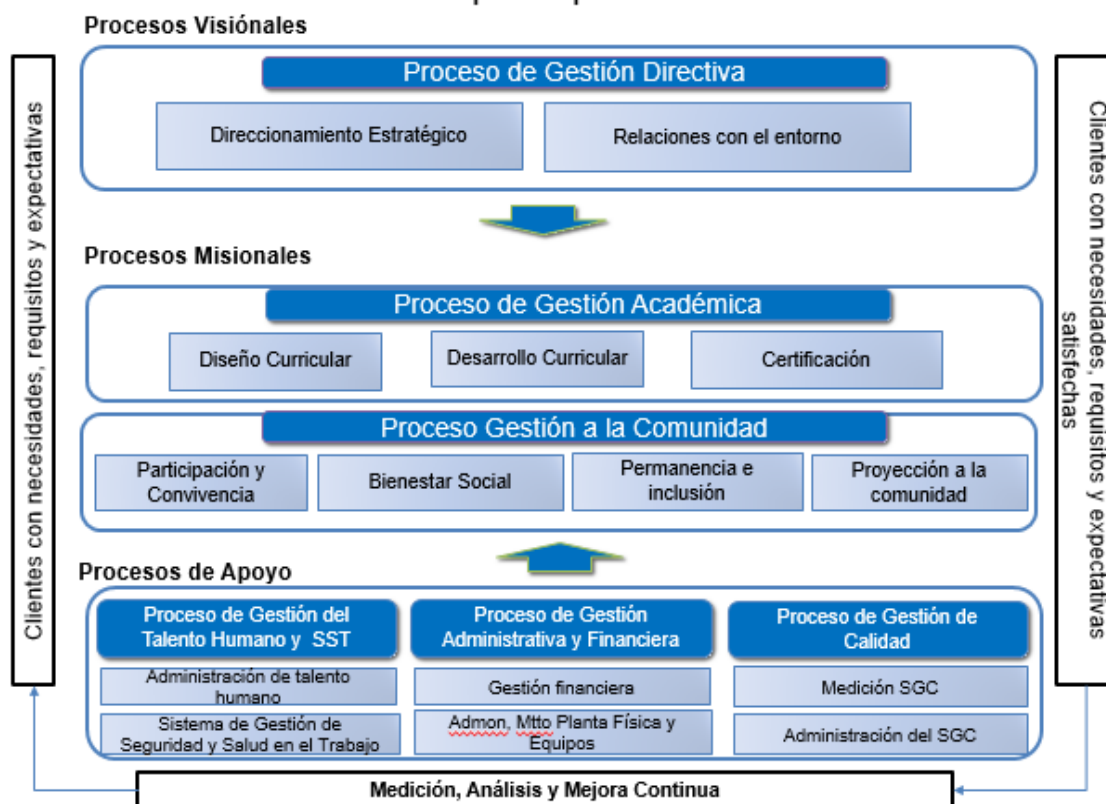
Los recursos necesarios para estos procesos están asignados y disponibles en el momento de ser necesitados. Así mismo, se especificaron los posibles riesgos que podrían afectar el proceso y las oportunidades que se puedan presentar durante la ejecución de los mismos.

A continuación se presenta el Mapa de Procesos de la Institución:

Figura 1. Mapa de Procesos

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 13 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	


Mapa de procesos



La interacción de estos procesos se evidencia en forma clara en el Mapa de Procesos, donde se clasifican según sea de tipo visionales, misionales o de apoyo, de soporte o de apoyo y de evaluación y control, los cuales se configuran siguiendo el ciclo de mejoramiento continuo o el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).


4.4.1 Caracterizaciones Por Proceso

En coherencia con el mapa de procesos a continuación se presentan las caracterizaciones de los procesos institucionales:

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 14 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	


4.4.1.1 Proceso de Gestión Directiva

Objetivo	Planificar, orientar y verificar el cumplimiento del Direccionamiento estratégico institución.					
Alcance	Inicia con la planeación del direccionamiento estratégico, incluye la evaluación de la satisfacción del cliente y la Revisión por la Dirección y termina con el diseño e implementación de acciones correctivas.					
Proveedor	Entrada	Actividad			Salida	Cliente
MEN SEC Consejo Directivo Todos los procesos	Normatividad vigente	P	Elaborar e implementar la planeación estratégica de la Institución	Manual de Calidad	MEN	
	Resultados de encuestas			PEI	SEC	
	Resultado de desempeño de los procesos		Determinar los riesgos y oportunidades	Resultados Autoevaluación	Todos los procesos y gestiones del SGC	
	Resultado de auditorías internas	P	Asignar y responsabilidades y los recursos para el mantenimiento y mejoramiento del SGC	Institucional	Instituciones de educación superior. Sector productivo	
	Estado de acciones correctivas y preventivas	H	Ejecutar la estrategia institucional	Acciones preventivas y correctivas.		
		V	Revisión por la dirección			
	Evaluación institucional		Seguimiento a la planeación estratégica			
		A	Implementar acciones correctivas para enfrentar riesgos y oportunidades			
Indicadores: Cumplimiento del 90% de los indicadores de gestión						
Formula: (Objetivos logrados / Objetivos Planeados) x 100						

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 15 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	


4.4.1.2 Proceso de Gestión Académica

Objetivo	Desarrollar procesos educativos integrales e incluyentes que involucren innovación pedagógica y tecnológica.				
Alcance	Inicia con el Diseño Curricular, continuando con el registro académico, el desarrollo curricular incluye el control y seguimiento académico hasta la graduación de los estudiantes.				
Proveedor	Entrada	Actividad		Salida	Cliente
MEN SEM SENA Directivo	Estudiantes potenciales	P	Elaborar la planeación académica anual	Cronograma de actividades	SEM
	Normatividad Legal Vigente.				Estudiante
					Comunidad
	Cronograma de actividades.	H	Matricula Desarrollo Curricular	Estudiantes matriculados	Gobierno
	Proyecto Educativo Institucional			Guías de aprendizaje	Familia
	Guías de aprendizaje	V	Evaluación y seguimiento	Instrumentos de evaluación	SENA
	Reporte de notas		Planes de mejoramiento	Actas de comisión de evaluación y promoción	Docente
	Actas de comisión de evaluación y promoción	A	Graduación de estudiantes Mejoramiento continuo	Base de datos de egresados	
INDICADORES DE GESTIÓN					
Nombre	Fórmula			Meta	Frecuencia de medición
Promoción	$\frac{\text{No. estudiantes promovidos}}{\text{No. Total estudiantes}} \times 100$			90%	Anual
Desempeño Académico	$\frac{\text{No. de estudiantes desempeño superior y alto}}{\text{No. total de estudiantes}} \times 100$			70%	Por periodo
Inasistencia	$\frac{\text{No. estudiantes con inasistencia}}{\text{No. total de estudiantes}} \times 100$			Menor a 10%	Mensual

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018-02-16 Página 16 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	


4.4.1.3 Gestión a la Comunidad

Objetivo Formar ciudadanos competentes para convivir en armonía a través de la articulación de los procesos de convivencia y paz.					
Alcance		Inicia con los procesos de participación y convivencia, incluye bienestar social , permanencia e inclusión y termina con proyección a la comunidad, todo ello con el enfoque de desarrollar competencias ciudadanas en los estudiantes.			
Proveedor	Entrada	Actividad		Salida	Cliente
MEN Proceso del S.G.C. Comunidad educativa. Gestión directiva Cientes internos y externos (comunidad)	Requisitos legales.	P	Participación y convivencia	Comunidad beneficiada	Docentes Estudiantes Egresados Familia
	Proyecto de vida institucional.	H	Bienestar social		
	Remisiones de estudiantes a Psicología.	V	Proyección a la comunidad		
	Lineamiento para la resolución de conflictos.	A	Permanencia e inclusión		
	Documentos del S.G.C.		Mejoramiento continuo		
Nombre del indicador	Formula			Meta	Frecuencia de medición
Cumplimiento del plan de gestión a la comunidad	$\frac{\text{No. de actividades realizadas}}{\text{No. actividades programadas}} \times 100$			100%	Mensual

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 17 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	


4.4.1.4 Gestión del Talento Humano

Objetivo	Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la institución con el apoyo de un equipo humano calificado.				
Alcance	Comprende los procesos desde la selección de personal, inducción, capacitación, evaluación del desempeño del personal en la Institución hasta la desvinculación de tal manera que se seleccione personas idóneas para el cargo y se desarrollen las competencias necesarias para el desempeño de los procesos institucionales.				
Proveedor	Entrada	Actividad		Salida	Cliente
MEN Proceso del S.G.C. Comunidad educativa. Gestión directiva Cientes internos y externos (comunidad)	PEI Perfiles Necesidades de capacitación. Plan de mejoramiento institucional. Hojas de vida Carga académica Guía para la Evaluación de desempeño (MEN)	P	Elabora la base de datos de personal Elabora el plan de capacitación institucional	Aprovisionamiento de personal idóneo	Procesos del SGC.
		H	Realiza procesos de selección de personal Realiza contratación Realiza Inducción Realiza capacitación Implementa el SG-SST Minimiza los riesgos del proceso		Personal Administrativo
		V	Evalúa el desempeño del personal		Docentes
		A	Aplica procesos de mejoramiento continuo		Coordinador
					Estudiantes
Nombre del Indicador	Fórmula			Meta	Frecuencia
Eficacia de las capacitaciones	$\frac{\text{No. capacitaciones realizadas}}{\text{No. capacitaciones programadas}} \times 1$			100%	Mensual
Evaluación de desempeño	Promedio de resultados			Superior a 4	Anual

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 18 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	


4.4.1.5 Gestión de Calidad

Objetivo	Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la institución con el apoyo de un equipo humano calificado				
Alcance	Incluye la administración de los recursos, el apoyo financiero y contable, la planta física, equipos y los servicios complementarios que afectan la calidad en la prestación del servicio.				
Proveedor	Entrada	Actividad		Salida	Cliente
Entes normalizadores. (Icontec) MEN, SEM Todos los procesos SGC Audidores Estudiantes y acudientes Otras organizaciones o partes externas	Direccionamiento Estratégico	P	Normalizar y estandarizar los procesos institucionales	Procesos estandarizados	Entes normalizadores. (Icontec)
	Manual de calidad, Procedimientos, Instructivos y Formatos		Planear auditorias internas	Matriz de riesgos aprobada	MEN, SEM
		H	Diseñar, mantener y mejorar el Sistema documental	Documentación del Sistema Controlada	Todos los procesos SGC Auditores
	Planes de Mejoramiento			Revisión de los procesos	Estudiantes Otras organizaciones o partes externas
	Resultados de Auditorias	V	Validar el desempeño de los procesos mediante la realización de auditorias internas.	Mejoramiento continuo sobre las causas reales y potenciales	
	PQRSF				
	Retroalimentación del cliente		Revisión por la dirección		
	Desempeño de los procesos	A	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Planes de mejoramiento	
	Estado de las acciones correctivas y acciones preventivas)		Producto no conforme		
Indicador	Formula		Meta	Frecuencia	
Tasa de no conformidades	Cantidad de no conformidades por proceso		0%	Mensual	
Eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora	$\frac{\text{No. acciones eficaces}}{\text{Total acciones}} \times 100$		100%	Mensual	

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 19 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

4.4.1.6 Gestión Administrativa y Financiera

Objetivo	Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la institución con el apoyo de un equipo humano calificado				
Alcance	Incluye la administración de los recursos, el apoyo financiero y contable, la planta física, equipos y los servicios complementarios que afectan la calidad en la prestación del servicio.				
Proveedor	Entrada	Actividad		Salida	Cliente
Todos los procesos. Proveedores Externos Comunidad educativa	Plan de contratación	P	Presupuesto	Aprovisionamiento de bienes y servicios	Todos los procesos del SGC
	Plan de compras	P	Plan de contratación y compras	Presupuesto aprobado y ejecutado	estudiantes Empleados Entidades financieras Proveedores Dian Entidades gubernamentales y no gubernamentales. Secretaria de Educación Municipal. Docentes
	Plan de mantenimiento		Plan de mantenimiento		
		H	Ejecutar el presupuesto		
		V	Compras		
			Realizar mantenimiento		
		V	Validar el nivel de cumplimiento de la ejecución del presupuesto.		
			Selección, evaluación y revaluación de proveedores		
			Seguimiento al plan de mantenimiento		
		A	Mejoramiento continuo		
Nombre del indicador	Formula		Meta	Frecuencia	
Ejecución del Plan de mantenimiento	$\frac{\text{No. mantenimientos programados}}{\text{No. mantenimientos realizados}} \times 100$		100%	Mensual	
Evaluación de proveedores	Promedio		Superior a 4	Anual	

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 20 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección de la Institución se compromete con el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, como responsable de su eficacia, asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios, desempeñando el rol de líder para que se cumplan los resultados previstos, promoviendo la mejora, el enfoque a procesos y un pensamiento basado en riesgos.

La Dirección establece la política de la calidad y define los objetivos de la calidad, asegurándose de que estén acordes con el contexto y las estrategias de la organización.

5.1.2 Enfoque al Cliente

La Alta Dirección mantiene un compromiso con la comunidad educativa, por medio de la fijación de objetivos y estrategias que permiten cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la institución, que dan garantía a la familia, de la calidad de los procesos institucionales.

La organización evidencia liderazgo en el fortalecimiento del proyecto educativo institucional, orientado a la formación en valores, la sana convivencia y educación inclusiva que se basa en la identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas de los educandos, padres de familia y/o acudientes.


La encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes y padres de familia permiten demostrar el cumplimiento de los requisitos de las familias y determinar las oportunidades de mejora para el servicio prestado, igualmente dejan al descubierto los posibles riesgos existentes.

5.2 POLÍTICA

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

La Alta dirección establece, implementa y mantiene la siguiente política de calidad para las diferentes instituciones de las Asociaciones:

“Las Asociaciones Cesar Conto y Antonio Maceo y Grajales, se comprometen a ofrecer un servicio de educación integral e incluyente que involucre innovación pedagógica y tecnológica para la formación de ciudadanos competentes con habilidades para convivir en armonía.

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 21 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

Todo ello, con el apoyo de un equipo humano calificado unido a las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la institución y un sistema de gestión de calidad certificado que responde a los lineamientos legales y reglamentarios”


En consecuencia a continuación se presenta la matriz que evidencia que la política de calidad proporciona el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de calidad.

Tabla 1. Matriz de Relación de la Política de Calidad Vs Objetivos de Calidad

Objetivos de calidad Directriz de la Política de calidad	Desarrollar procesos educativos integrales e incluyentes que involucren innovación pedagógica y tecnológica.	Formar ciudadanos competentes para convivir en armonía a través de la articulación de los procesos de convivencia y paz.	Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la institución, con el apoyo de un equipo humano calificado
Ofrecer un servicio de educación integral e incluyente que involucre innovación pedagógica y tecnológica	✓		✓
Formación de ciudadanos competentes con habilidades para convivir en armonía.		✓	
Con el apoyo de un equipo humano calificado unido a las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la institución			✓
Con un sistema de gestión de calidad certificado que responde a los lineamientos legales y reglamentarios.	✓		

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

La política de calidad estará disponible en las carteleras institucionales, así podrá estar al alcance de la comunidad educativa y las partes interesadas pertinentes, así mismo será comunicada a toda la organización, mediante procesos de capacitación, inducción y reinducción.

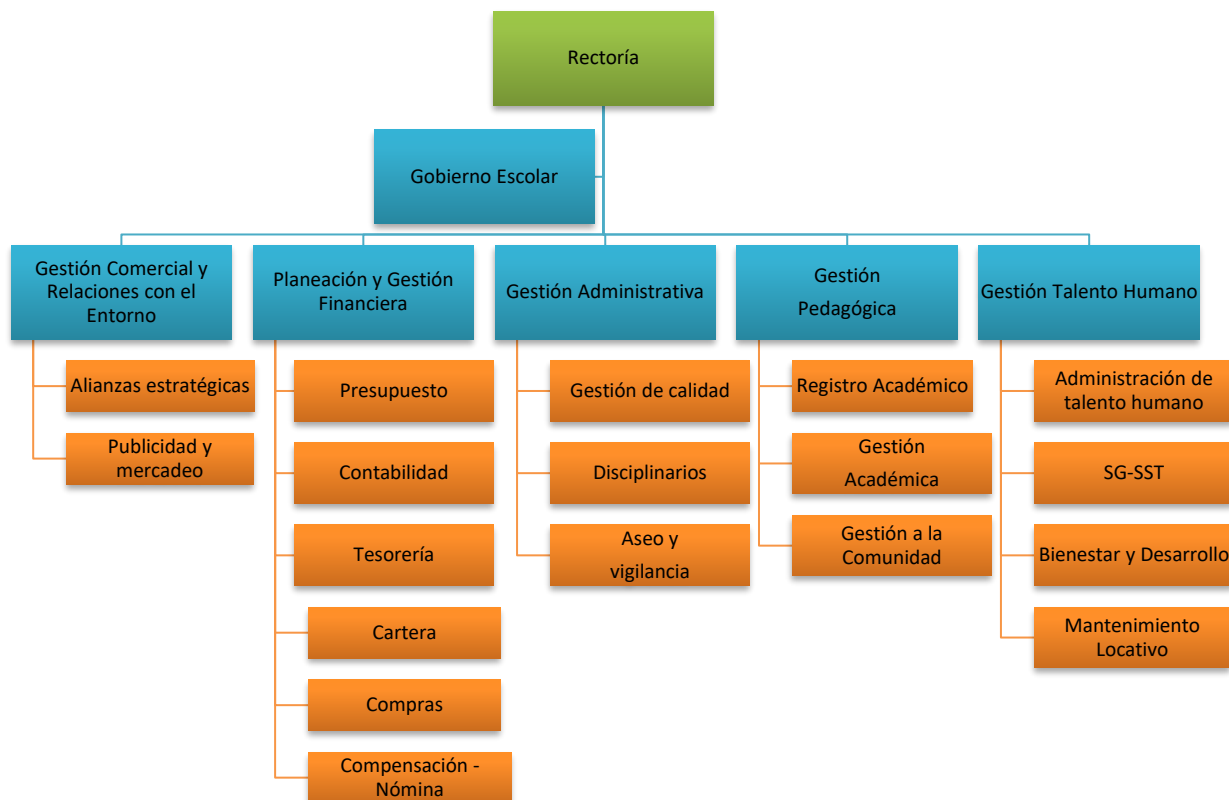
	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 22 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

Es responsabilidad de la Dirección, junto con el responsable de la Gestión de Calidad comunicar la política de Calidad a toda la institución.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN


La estructura organizacional de la institución está encabezada por Rectoría, quien es la encargada de tomar decisiones estratégicas para la compañía. Para el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la organización se cuenta con los líderes de los procesos.

Figura 2. Estructura Organizacional




En la siguiente tabla, se presenta una descripción de los roles, responsabilidades y autoridades de la institución:


Rol	Responsabilidad	Autoridades
Representante legal	Garantizar el cumplimiento de la legislación y normatividad colombiana	Solicita y asiste a actividades que requiera representación legal.

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 23 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

	Representa la institución ante los stakeholders	
Rectoría	Suministra los recursos técnicos, tecnológicos y humanos necesarios para el desarrollo de las actividades en conformidad con el SGC.	Aprueba planes, programas y proyectos institucionales.
	Comunica las responsabilidades a los colaboradores dentro del marco de sus funciones.	Aprueba la documentación de los sistemas de gestión de la institución.
	Garantiza la consulta y participación de los colaboradores a través de los diferentes canales de comunicación.	Aprueba el direccionamiento estratégico de la institución
	Garantiza la implementación de los correctivos necesarios para el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	Solicita la toma de acciones correctiva, preventivas y de mejora cuando lo considere necesario
	Proporciona las herramientas necesarias para garantizar la idoneidad del personal	Aprueba la contratación de personal y sus funciones.
	Garantiza entornos seguros y saludables para los colaboradores de la institución.	Solicita informes de gestión del desempeño de los procesos.
Director Financiero	Administrar efectivamente los recursos financieros de la Institución	Ejecuta el pago de nómina, prestaciones sociales, pago a proveedores.
	Participar en la investigación de los incidentes, accidentes de trabajo e incumplimientos de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, cuando se requiera.	
Asistente Financiero	Realiza las actividades operativas de la gestión financiera y administrativa	Evalúa, selecciona, realiza seguimiento y reevalúa los proveedores
Director Administrativo	Selecciona el personal docente y administrativo idóneo en conformidad con los requisitos del SGC	Realiza procesos disciplinarios al personal
	Planea el diseño y actualización del direccionamiento estratégico	Realiza cambios al Sistema de Gestión de Calidad y al SG-SST
	Implementa y mantiene el Sistema de Gestión de Calidad	Aprobar el programa de auditorías internas
	Participar en la investigación de los incidentes, accidentes de trabajo e incumplimientos de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.	
Auditor Interno de Calidad	Validar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	Realizar auditorías internas
Dirección Pedagógica	Garantiza el desarrollo del Proyecto Educativo Institucional	Ajusta el PEI
	Planifica las etapas del control de cambio al diseño curricular	Solicita ajustes al SGC

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 24 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

	Garantiza los buenos resultados de las pruebas externas y el Índice Sintético de Calidad Educativa	Ajusta la planeación curricular y los instrumentos de evaluación.
	Diseña y ejecuta el plan de capacitación para docentes y coordinadores	Cita a coordinadores, docentes y asistentes administrativos a reuniones y/o capacitaciones.
	Participar en la investigación de los incidentes, accidentes de trabajo e incumplimientos de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, cuando se requiera.	
	Acompaña el proceso de selección de personal docente	
Coordinadores	Garantizar que el personal docente, asistentes administrativos, oficios varios y vigilancia cumplan con las responsabilidades asignadas.	Solicita la toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora para el proceso cuando lo considere pertinente.
	Garantiza que los ambientes de la institución sean propicios para la educación y permitan alcanzar óptimos resultados en el Índice Sintético de la Calidad Educativa	Realiza llamados de atención al personal a cargo cuando se requiera
	Ejecutar los planes, programas y proyectos institucionales	Realiza planes de mejoramiento al personal a cargo cuando se requiera
	Supervisa el desarrollo del proyecto educativo institucional	Resuelve las necesidades de la comunidad educativa.
	Promueve la cultura de calidad y de salud y seguridad en el trabajo	
	Informar sobre las necesidades de capacitación y entrenamiento del personal.	
	Participar en la investigación de los incidentes y accidentes de trabajo e incumplimientos del Sistema de Gestión de Calidad, cuando se requiera.	
Coordinador del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo	Planificar, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el SG-SST y como mínimo una vez al año realizar su evaluación.	Realiza cambios al SG-SST
	Informar a la alta dirección sobre el funcionamiento y los resultados del SG-SST.	
Psicólogo(a)	Profundiza en el aprendizaje y en los métodos educativos más idóneos para que los estudiantes puedan desarrollar sus habilidades cognitivas.	Intervenir a estudiantes y padres de familia
	Generar Cultura de Calidad y de Salud y Seguridad en el Trabajo	Realizar remisiones a los estudiantes que requieran procesos con especialistas
	Gestiona el talento humano de la institución	


	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 25 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

	Generar Cultura de Calidad y de Seguridad y Salud en el Trabajo	
	Reportar inmediatamente toda situación que altere la funcionalidad de los procesos de la institución y/o la integridad de las personas.	
Asistente Administrativo	Asistir y ejecutar tareas administrativas delegadas por la coordinación	
	Mantener actualizados los aplicativos de gestión.	
	Reportar inmediatamente toda situación que altere la funcionalidad de los procesos de la institución y/o la integridad de las personas.	
Docente	Imparte educación de acuerdo con el proyecto educativo institucional	Resolver conflictos en el aula basados en la ley 1620
	Estimular la participación, el desarrollo autónomo, la crítica constructiva en el desarrollo del conocimiento, procurando que el estudiante "aprenda a aprender" y articule los conocimientos con la práctica y con su entorno	Establecer planes de mejoramiento a los estudiantes
	Cumplir las normas de seguridad e higiene propias de la institución.	
	Participar en las actividades que realice la institución.	
	Reportar inmediatamente toda situación que altere la funcionalidad de la institución y/o sus personas.	
Personal de oficios varios	Garantizar la higiene de las instalaciones	Permitir o restringir el ingreso de personal a las áreas que se están limpiando
Personal de vigilancia	Vigila las instalaciones físicas, bienes, personas y público en general cumpliendo con las normas de seguridad establecidas.	Permitir o restringir el ingreso de personal de acuerdo con los lineamientos institucionales

6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La institución es consciente de que toda actividad supone un riesgo, por tanto se evidencia la importancia de anticiparse a aquellos eventos potenciales que puedan afectar el desarrollo de los procesos, impidiendo el cumplimiento de los objetivos.

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 26 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

La institución se compromete a estudiar los procesos para detectar oportunamente los riesgos que pueden afectar a la compañía, generando estrategias que se anticipen a ellos y se conviertan en oportunidades.


Para mitigar y manejar los riesgos, se ha definido el procedimiento GQ-PR-06 Riesgos y oportunidades, el que dar directrices para abordar estos riesgos que reposa en el DRIVE de calidad y se anexa a este manual.

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

La Institución ha definido los siguientes Objetivos de Calidad, determinando las actividades para alcanzarlos, los recursos necesarios, el responsable, cuándo se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.

Tabla 2. Objetivos de calidad


Objetivo de Calidad	Actividades	Recursos	Proceso responsable	Plazo	Evaluación de los resultados
Desarrollar procesos educativos integrales e incluyentes que involucren innovación pedagógica y tecnológica	Elaborar guías de aprendizajes integradas cumpliendo el diseño curricular	Guías de aprendizaje	Gestión Académica	Durante todo el año lectivo	Indicador de Desempeño académico (frecuencia por periodo)
	Elaborar instrumentos de evaluación articulados con el diseño curricular	Instrumentos de evaluación			Indicador de inasistencia (frecuencia por periodo)
	Desarrollar el protocolo de inclusión	Protocolo de inclusión			Indicador de promoción (frecuencia anual)
	Fortalecer el modelo pedagógico a través de la oferta de programas de articulación con el SENA	Programas de articulación del SENA			
	Garantizar la cadena de formación institucional iniciando por la atención a la primera infancia, preescolar, primaria, básica, secundaria y				

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 27 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

Objetivo de Calidad	Actividades	Recursos	Proceso responsable	Plazo	Evaluación de los resultados
	media técnica.				
Formar ciudadanos competentes para convivir en armonía a través de la articulación de los procesos de convivencia y paz.	Gestionar los diferentes órganos del Gobierno Escolar Desarrollar las catedra de paz Realizar escuelas de familia Desarrollar los proyectos transversales Articular convenios culturales con MEN	Documentación del SGC Proyectos transversales Material de apoyo Convenios	Gestión a la comunidad	Durante todo el año lectivo	Indicador de cumplimiento de actividades realizadas /actividades programadas
Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas de la institución con el apoyo de un equipo humano calificado	Mejoramiento de los índices de calidad educativa Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios Aplicar encuesta de satisfacción Fortalecer las competencias de personal Mantener la certificación de calidad	Informes de resultados del ISCE Documentación del SGC Encuesta de satisfacción Plan de capacitación Auditorías internas de calidad Informes de resultados de las PQRSF	Gestión directiva Gestión académica Gestión a la comunidad Gestión de calidad	Durante todo el año lectivo	Estadística del ISCE (Frecuencia anual) Índice de asistencia a capacitaciones (Frecuencia anual) Aprobación de la certificación de calidad por ente acreditado

6.3 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

La institución realizará los cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, en el momento en que se requiera, con el fin de mitigar el impacto que dichos cambios puedan tener, estos serán tratados según el procedimiento GQ-PR-07 Planificación de los cambios y se realizará un proceso de mejora continua para que esta planificación que se lleva a cabo en pro de acciones

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 28 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

preventivas, correctivas y/o mejora que fortalezcan la integridad del Sistema de Gestión de Calidad.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

La institución se compromete a determinar, proporcionar y reponer los recursos necesarios para mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad en la compañía.

7.1.2 Personas

Como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, la institución por medio del proceso de Gestión de Talento Humano, provee el personal idóneo para el desarrollo de los procesos institucionales, de manera que contribuyan al cumplimiento de los objetivos de calidad y al mejoramiento continuo.

7.1.3 Infraestructura

La institución monitorea de acuerdo con el programa de mantenimiento las condiciones de infraestructura, así como las nuevas necesidades de los recursos y realiza el respectivo mantenimiento de estos.

7.1.4 Ambiente Para la Operación de los Procesos


Para garantizar la eficacia de los procesos en la institución, se ha creado un ambiente de trabajo tranquilo y libre de conflictos que permite un adecuado desempeño de los colaboradores, sustentado en el compromiso de la alta dirección de asegurar las condiciones idóneas de iluminación, ventilación e higiene en sus instalaciones, todo ello para proporcionar entornos amigable, saludables y seguros.

7.1.5.1 Recursos de Seguimiento y Medición

Para asegurar la validez y fiabilidad de los recursos, se realiza medición del desempeño de los procesos a través de los indicadores de gestión, con su respectiva trazabilidad.

7.1.6 Conocimientos de la Organización

La institución determina los conocimientos con los cuales desarrolla los procesos bajo los procedimientos que especifican las labores de cada uno de los colaboradores y los documentos

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018-02-16 Página 29 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

del Sistema de Gestión de Calidad que brinda referencia para la planeación y ejecución de las actividades. Los documentos en el DRIVE para consulta de quien lo requiera.

7.2 COMPETENCIA

Los colaboradores de la institución que realizan actividades que afectan la conformidad del servicio y el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad son competentes en cuanto a educación, formación y experiencia. La organización verifica esta competencia antes de realizar la contratación, mediante la entrevista y la hoja de vida, además se compromete a proporcionar capacitaciones para el personal de la institución.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

La institución mediante el plan de capacitaciones y las actividades de bienestar incentiva a los colaboradores a que sus actividades para el desarrollo de sus funciones contribuyan hacia el cumplimiento de los objetivos y la política de calidad. Así mismo los colaboradores son conscientes de lo importante que es su gestión para la eficacia del Sistema de Gestión de calidad, incluidos los benéficos de una mejora así como las implicaciones del incumplimiento de algún requisito.

7.4 COMUNICACIÓN


La comunicación interna y externa pertinente al Sistema de Gestión de Calidad se gestiona de acuerdo con los lineamientos del procedimiento GD-PR-02 Comunicación Interna y Externa.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Generalidades

La información documentada del Sistema de Gestión de Calidad de la institución, se ha definido de la siguiente forma:

- Manual de Gestión de Calidad: Describe la forma en que la institución aborda y cumple con los requisitos exigidos por la NTC ISO 9001:2015. El manual de calidad, se difunde para su uso interno, de tal forma que todos los colaboradores tengan acceso a este y puedan conocer las responsabilidades y las funciones que les corresponde; el representante de la dirección es el encargado de la distribución del Manual por todas las gerencias.

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 30 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

- **Procedimientos documentados:** Los procedimientos, dan soporte al Sistema de Gestión de Calidad, permitiendo establecer parámetros y directrices para el cumplimiento de los requisitos de la norma. Estos procedimientos, están ubicados en el Drive de Calidad.
- **Registros:** Los registros, son requeridos para demostrar y confirmar la conformidad con el SGC y con los requisitos de la norma de referencia.

7.5.2 Creación y actualización

La institución crea y actualiza la información documentada de acuerdo al procedimiento GQ-PR-01 Control de Documentos y Registros, en el que se definen las pautas necesarias de la documentación en la creación y actualización.

7.5.3 Control de la información documentada


Con el fin de que la información documentada esté disponible cuando sea necesaria y este protegida adecuadamente, la institución ha establecido el procedimiento GQ-PR-01 Control de Documentos y Registros, donde se dan pautas para revisar, aprobar y editar la información documentada, además de establecer el Formato “Listado Maestro de Información documentada” (GQ-DO-01) para controlar estos documentos.

La información documentada vigente y oficial se encontrará a disposición de los colaboradores en el drive de calidad.

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

En la institución todos los procesos se interrelacionan entre sí, como se evidencia en el Mapa de Procesos. Los objetivos y la política de calidad así como los recursos son definidos y establecidos por parte de la Dirección como se evidencia en la caracterizaciones de procesos, donde además se han descrito las entradas, los recursos usados para la prestación del servicio, las actividades que se desarrollan y las salidas de estas actividades. Para asegurar el cumplimiento de los requisitos y mejorar continuamente, se ha establecido el proceso Gestión de Calidad en el cual se administran las auditorías internas, el mejoramiento y gestión de acciones preventivas, correctivas y de mejora. Así mismo el proyecto educativo institucional PEI consolida todos componentes necesarios para la operación de la institución y el procedimiento de GA-PR-02 Práctica pedagógica.

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 31 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

Las disposiciones y actividades relacionadas con la comunicación con el cliente, se especifican y documentan en los procesos de gestión académica y gestión a la comunidad, que son aquellos donde se produce la interface con el cliente. Para brindar una adecuada atención al cliente, esta comunicación debe ser precisa, oportuna y permanente para dar información sobre el servicio y obtener retroalimentación de los clientes en cuanto a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Se realizan encuestas de satisfacción a los estudiantes y padres de familia, así como atención personalizada donde se brinda información solicitada, se resolverán inquietudes y se dará solución a inconvenientes presentados.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La institución determina los requisitos necesarios para que la prestación del servicio este acorde a los requisitos de los clientes, a la normatividad legal vigente aplicable y a los lineamientos de la Dirección mediante el proyecto educativo institucional (PEI), Manual de convivencia y procedimientos, entre otros.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios


La institución dispone de la capacidad humana, técnica y tecnológica para la prestación del servicio satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes, en el caso de presentar alguna diferencia se resuelven siguiendo el procedimiento GQ-PR-02 tratamiento de servicio no conforme.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Una vez se realizan cambios en los requisitos para el servicio, se notificará a todos los procesos afectados según el procedimiento GQ-PR-07 Planificación de los cambios.

8.3 Diseño y desarrollo para los productos

La institución en el proyecto educativo institucional (PEI), cuenta con el diseño curricular basado en ocho momentos en los cuales se devela el diseño y la planeación, el desarrollo curricular y la evaluación del proceso de aprendizaje.

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 32 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La institución asegura que los productos y servicios suministrados externamente son conformes con los requisitos mediante la aplicación del procedimiento AD-PR-01 Compras y AD-PR-02 Selección, Evaluación y Revaluación de Proveedores.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1 Control de la producción y la provisión del servicio

La institución dispone de la información documentada necesaria para la prestación del servicio, especificando en ella las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar, evidenciados en los procedimientos institucionales, las actividades de seguimiento y medición son implementadas periódicamente, creado acciones de mejora que permitan mitigar o prevenir errores que se puedan presentar durante la prestación del servicio. La información de la provisión del servicio estará a disposición de quien lo requiera, cuando sea necesario a través del DRIVE.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La trazabilidad del servicio, se mantendrá desde las entradas a los procesos, durante la prestación del servicio, hasta la obtención de las salidas de los procesos.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes


Es compromiso de todos los colaboradores proteger y salvaguardar la documentación de los estudiantes en los archivos institucionales.

8.5.4 Preservación

La institución guardará, custodiará y manejará la información necesaria para la prestación del servicio para asegurarse de la conformidad de los requisitos. Los documentos que son propiedad del cliente y que se encuentren en la organización para el desarrollo del servicio, se mantendrán en custodia y serán tratados como confidenciales.

8.6 Control de las salidas no conformes

La institución consideró que una no conformidad aquellos servicios realizados fuera del plazo estimado y/o aquellos servicios que requieren intervenciones adicionales de acuerdo con el procedimiento GQ-PR-02 Tratamiento Producto No Conforme.

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 33 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

Todas las actividades realizadas como parte de los procesos de la institución, deben someterse a medición y seguimiento de manera que pueda entenderse su desempeño y mantener controlado dicho proceso mediante los indicadores de gestión de procesos. A la prestación de los servicios se les realizara medición y seguimiento con el fin de analizar la satisfacción del cliente y la conformidad con el servicio; en busca de oportunidades de mejora la institución realizará acciones de identificación de riesgos.

9.1.2 Satisfacción del Cliente

La institución como parte de la evaluación del desempeño realiza control, medición y seguimiento a las expectativas y percepciones de los clientes con el fin de poder determinar en primer lugar los requisitos del cliente y en una segunda instancia la conformidad del servicio a través de la aplicación de la encuesta de medición de la satisfacción.

9.1.3 Análisis y evaluación


Los resultados del seguimiento, medición y control son analizados en la institución por medio de los indicadores de gestión que permiten obtener conclusiones del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y en específico del servicio prestados mediante el análisis de las encuesta de satisfacción.

9.2 Auditoria Interna

La institución realiza auditorías internas de calidad, con el objeto de determinar el cumplimiento satisfactorio y eficaz de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, además de verificar que el Sistema se mantiene de forma eficaz. Las auditorías internas de la compañía se realizaran cumpliendo el GQ-DO-02 Programa de auditorías internas de calidad.

Al finalizar la auditoria se realiza el informe de Auditoria en el Formato GQ-FR-11, de acuerdo a los parámetros y directrices del procedimiento GQ-PR-04 Auditorías Internas.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018–02-16 Página 34 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

La institución será la responsable de revisar el Sistema de Gestión de Calidad una vez al año, para cerciorarse que su efectividad e idoneidad se mantiene. Esta revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el Sistema, o en caso de ser necesario en la política y objetivos de calidad, todo ello de acuerdo con el procedimiento GD-PR-07 Revisión por la dirección.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

La institución planifica y gestiona los procesos necesarios para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad para cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente. La organización es consciente de la importancia de la retroalimentación del Sistema para mejorar continuamente en todos los procesos.


10.2 No conformidad y acción correctiva

La institución establece el Procedimiento GQ-PR-03 Acciones correctivas y preventivas para cerciorarse de que se tomen todas acciones necesarias para eliminar y mitigar las causas que producen las no conformidades.

Por medio de este procedimiento se dictan los parámetros generales para investigar las causas de las no conformidades, indicar las acciones tomadas, realizar seguimiento a estas y revisar su eficacia.

10.3 Mejora continua

Se establecen las acciones orientadas a la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el análisis de los resultados de las auditorías y de la revisión por la Dirección. Es responsabilidad de la Dirección y el Representante de la Dirección, incentivar, motivar, infundir y aplicar la filosofía del mejoramiento continuo a través de todos los niveles de la organización.

	ASOCIACIÓN CESAR CONTO Colegio Cesar Conto Sede Principal, Colegio Cesar Conto Sede Petecuy y Colegio Técnico Comercial Dana María ASOCIACIÓN ANTONIO MACEO Corporación Educativa Antonio Maceo, Centro Etnoeducativo Antonio Maceo y Liceo Santa Clara	GQ – MN - 01 Versión 07 2018-02-16 Página 35 de 35
	MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA REGISTRO	VERSIÓN	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DE SOCIALIZACIÓN
2016-02-12	6	Actualización de información	2016-02-12
2018-02-16	7	Actualización de la estructura de acuerdo con la NTC ISO 9001:2015	2018-02-16