
 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD		Código: PGC-M01	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión: 08	
	Vigencia: 09/2009		Página 1 de 27	
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad			


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

NORMA ISO 9001

Elaborado por		Revisado por		Aprobado por	
Cargo	Coordinador(a) Calidad	Cargo	Comité de Calidad	Cargo	Gerente Subgerente
Fecha	06/02/2017	Fecha	16/02/2017 Acta No. 04	Fecha	22/02/2017 Acta No. 04
Firma		Firma		Firma	
Giovanna Avila Nieto		Giovanna Avila Nieto		Rosa Esperanza Baez Juan Segundo Díaz	

Control de cambios en el Documento		
Versión No.	Naturaleza del Cambio	Fecha
01	Versión Original	01/09/2009
02	Completar información (alcance, requisitos de la documentación, exclusiones) y codificación del mismo para el control.	20/06/2011
03	Responsables de Aprobación, sello de certificación de SGS en registros y modificación en organigrama por líneas de convenciones.	23/03/2012
04	Modificación del cargo de Representante de la Alta Dirección por Coordinador(a) de Calidad, de la fecha de vigencia del manual, de la redacción en algunos ítem y organigrama por cargos.	03/09/2013
05	Modificación de la política de propiedad del cliente, visión, Misión,	25/03/2014
06	Modificación Mapa de Procesos y descripción de numerales 2.2-4.1-4.3-5.3-5.4.2 (Reducción del Sistema de Gestión de Calidad)	13/02/2015
07	Cambio de la visión, numeral	20/02/2016
08	Inclusión de los procedimientos de Evaluación y Selección de Textos, y el de Limpieza y Desinfección de Tanques y el Manual de Operación Planta de Tratamiento de agua potable; anulación del cargo de Coordinación de Servicios Escolares como responsable del procedimiento de Servicios Escolares y modificaciones en el organigrama institucional y en el numeral 7.5.4 incluyendo el manual de políticas de tratamiento de datos personales.	22/02/2017

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 2 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

2. RESEÑA HISTORICA

2.1 COORDENADAS ESPACIOTEMORALES

2.2 LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO Y RESOLUCIONES DE APROBACIÓN

3. DOCUMENTOS DE APOYO Y TERMINOLOGÍA

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.3 EXCLUSIONES PERMISIBLES

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE: (7.2.1 Y 8.2.1)

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Principios Educativos Avilistas

5.4.2 Objetivos de Calidad

5.4.3 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

5.5.2 Representante de la Alta Dirección y Coordinador(a) de Calidad

5.5.3 Comunicación Interna

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

5.6.2 Información para la Revisión

5.6.3 Resultados de la Revisión

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.3 INFRAESTRUCTURA

6.3.1 Infraestructura para la Prestación del Servicio Educativo

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los Requisitos del Cliente


7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.4 COMPRAS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS


7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 3 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

- 7.5.1 Control de la Producción y Prestación del Servicio
- 7.5.2 Validación de los Procesos de Producción y de la Prestación del Servicio
- 7.5.3 Identificación y Trazabilidad
- 7.5.4 Propiedad del Cliente
- 7.5.5 Preservación del Producto
- 8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA
- 8.1 GENERALIDADES
- 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
 - 8.2.1 Satisfacción del Cliente
 - 8.2.2 Auditoría Interna
 - 8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos
 - 8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio
- 8.3 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME
- 8.4 ANÁLISIS DE DATOS
- 8.5 MEJORA
 - 8.5.1 Mejora Continua
 - 8.5.2 Acciones Correctivas y Preventivas
- 9. ANEXOS
 - ANEXO A: Mapa de Procesos
 - ANEXO B: Matriz de Caracterización de Procesos y sus Interrelaciones
 - ANEXO C: Organigrama Institucional

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE ÁVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 4 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad elaborado e implementado por el **COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE ÁVILA** ha documentado el Manual de Gestión de Calidad con el objetivo de dar cumplimiento a los requisitos aplicables a la norma NTC-ISO 9001:2008 en su numeral 4.2.2 y concretar el compromiso de la Dirección del Colegio en el establecimiento de la Política y los objetivos de Calidad, la estructura organizacional y la asignación de los recursos necesarios para demostrar la capacidad que se tiene para prestar un servicio educativo que cumpla con los requisitos legales y del cliente, logrando la mejora continua.

El Manual de Gestión de Calidad representa la estructura general del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización y es el documento maestro utilizado como guía en la aplicación e implementación de los diversos requisitos solicitados por la norma NTC-ISO 9001:2008, determinando los procesos necesarios para las actividades de la dirección, la provisión de recursos, la prestación del servicio y la medición, análisis y mejora y sus interconexiones.

El **COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE ÁVILA** pretende a través de la implementación de su Sistema de Gestión de Calidad, generar en sus empleados la cultura del control y un enfoque de procesos integrados, orientado a la satisfacción de nuestros beneficiarios (personal de la Comunidad Educativa Avilista) y a la mejora continua para seguir siendo una Institución reconocida por su capacidad de gestión en el sector Educativo de Bogotá y de Colombia.

2. RESEÑA HISTORICA

2.1 COORDENADAS ESPACIOTEMORALES


El COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE ÁVILA LTDA es una Institución educativa privada, propiedad de los socios Pedro Javier Santiesteban Millán y Juan Segundo Díaz Britto.

Una breve mirada nos dice que el 3 de Febrero de 2003, el Colegio inició sus labores educativas en la sede ubicada en la Avenida Suba No. 139 – 92; allí dio apertura a su año académico con 132 estudiantes, de los niveles de Preescolar y primaria y 18 docentes, siendo Rectora la señora Claudia Patricia López Ríos.

Para el año siguiente se dio continuidad a la Educación Básica Secundaria, con el primer nivel (Grado Sexto) y así gradualmente se fue realizando año tras año.

Hacia el año 2006, los niveles de sexto, séptimo y octavo se trasladaron a la sede del Km 5 Vía Suba- Cota; junto con algunos cursos de primaria, especialmente por los hermanitos de los estudiantes de bachillerato. Durante este año y en el 2007, funcionaron simultáneamente las dos sedes.

Para el 2008, se trasladaron todos los estudiantes de la sede Suba hacia la de Cota,

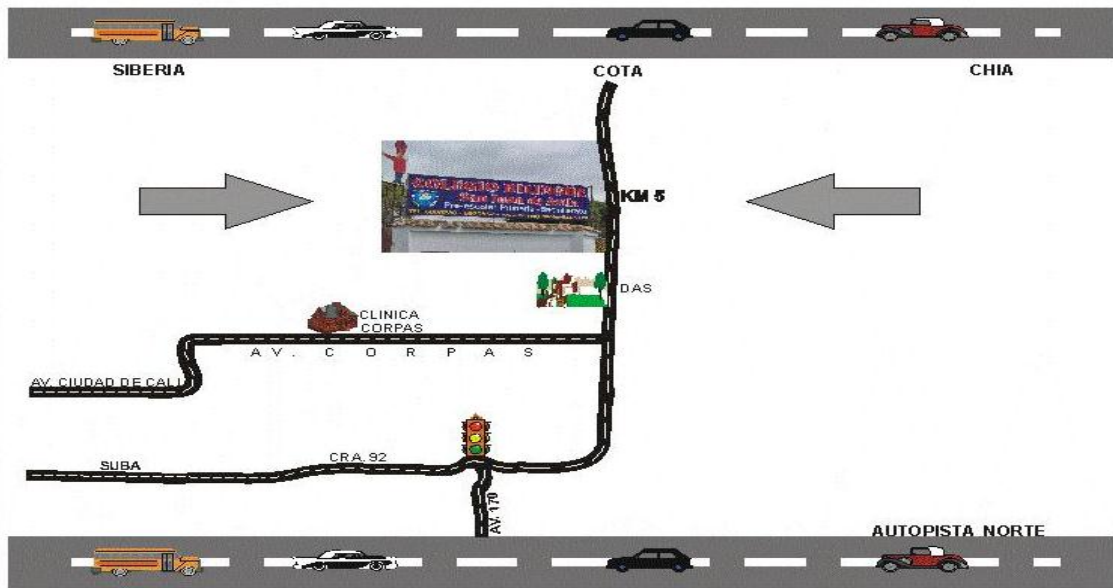
 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 5 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

donde actualmente está funcionando el Colegio.

En el año 2009, se graduó la primera promoción de Bachilleres, con 17 estudiantes, algunos de ellos que habían iniciado desde el año 2003. Esta promoción obtuvo Nivel Superior en el ICFES. En el año 2010 se graduó la segunda promoción de bachilleres, superando el nivel a MUY SUPERIOR.




PLANO DE UBICACION Y ACCESO AL COLEGIO



2.2 LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO Y RESOLUCIONES DE APROBACIÓN

La licencia de funcionamiento es el requisito legal emitido por la Secretaría de Educación Distrital, que reconoce el servicio educativo y valida la educación de cada uno de sus estudiantes. Para que ésta se pueda dar se necesitan de certificaciones de otras instancias distritales y/o gubernamentales, que en el sector donde está ubicado el colegio aún no se han reglamentado, como es la reglamentación de la Unidad de Planeación Rural del Norte. La Unidad de Planeación Rural determina o decide el concepto de uso del suelo y sobre éste las curadurías pueden conceder las Licencias de construcción. El colegio continuará con los trámites correspondientes para la obtención de la Licencia de Funcionamiento, apenas se tenga la Licencia de construcción. Cabe aclarar que la Licencia de construcción no tiene ninguna afectación en el servicio educativo ni en los certificados que expide el colegio. Por esta razón, cada año académico la Secretaría de Educación Distrital, organismo regulador, emite las Resoluciones de Reconocimiento Académico, que validan los años cursados de cada estudiante y autorizan a la institución a emitir las certificaciones correspondientes. Hasta el año 2012.

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 6 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

A partir del año 2013, por una normatividad interna, la Secretaria de Educación Distrital procedió a legalizar todas las instituciones educativas ubicadas en el sector en que está ubicado el colegio y que están funcionando desde el año 2008; por esta razón fue expedida la Resolución No. 110390 de diciembre 11 de 2013, como acto administrativo para Reconocimiento de estudios de Kinder a Once.

Posteriormente, la Secretaria de Educación Distrital expide la Resolución No. 110193 del 17 de Junio de 2014, “por la cual se modifica la Licencia de Funcionamiento concedida mediante resolución 5565 del 13 de Diciembre de 2004 a la institución educativa de naturaleza privada denominada COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA ubicado en la nueva sede y a su vez la ampliación del servicio educativo en los niveles de Preescolar (Pre jardín - Jardín y Transición), Básica Primaria, Básica Secundaria y Media para la dirección Km 5 vía Suba-Cota (Finca Buenos Aires) localidad de Suba”.

3. DOCUMENTOS DE APOYO Y TERMINOLOGÍA

En cada Proceso documentado se han definido los documentos de apoyo, como procedimientos, manuales, registros e instructivos y la terminología necesarios para su adecuado funcionamiento.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 REQUISITOS GENERALES

Alcance del SGC:

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE ÁVILA aplica para la prestación del: Servicio Educativo en los niveles de preescolar, básica y media.

No alcanza, a los servicios contratados por el Colegio, como son el servicio de comedor escolar, cafetería y de transporte.

Procesos:


El Sistema de Gestión de la Calidad contempla los siguientes procesos con sus respectivos **Procedimientos, Manuales, Instructivos y Registros**:

ESTRATEGIA	PROCESOS	RESPONSABLE	DOCUMENTOS INTERNOS	RESPONSABLE
	Gestión de Dirección	Gerente	Procedimiento: Direccionamiento Estratégico	Gerente
			Procedimiento: Comunicación Organizacional	Coordinadora Calidad



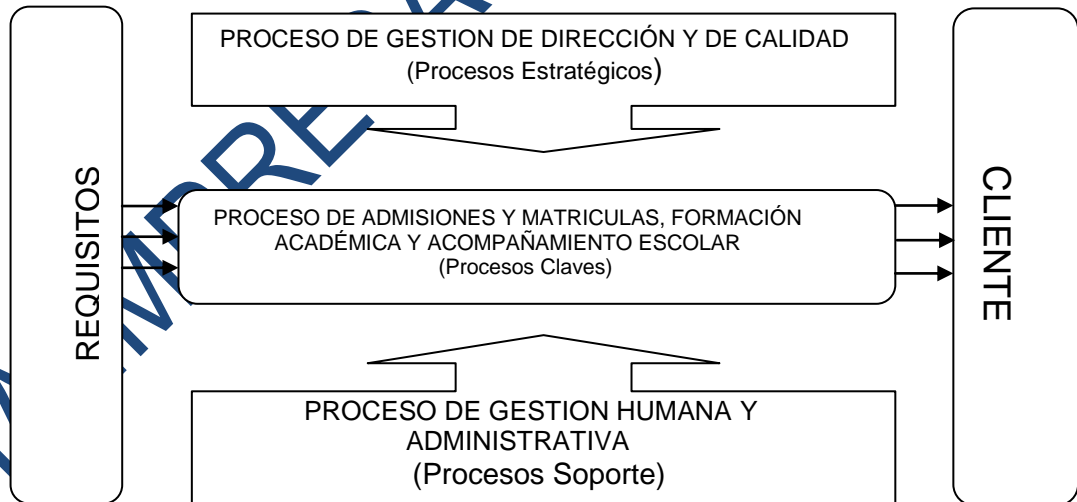
MISIONALES	Gestión de Calidad	Coordinador(a) de Calidad	Manual: Proyecto Educativo Institucional PEI	Rector(a)	
			Procedimiento: Elaboración y Control de Documentos	Coordinador(a) de Calidad	
			Procedimiento: Control de Registros	Coordinador(a) de Calidad	
			Procedimiento: Control de Servicio No Conforme	Coordinador(a) de Calidad	
			Procedimiento: Acciones Correctivas y Preventivas	Coordinador(a) de Calidad	
			Procedimiento: Auditorías Internas	Coordinador(a) de Calidad	
			Manual de Gestión de Calidad	Coordinador(a) de Calidad	
			Mapa de Procesos	Coordinador(a) de Calidad	
			Organigrama Institucional	Gerente y Subgerente	
			Matriz de Caracterización	Coordinador(a) de Calidad	
			Instructivo: Guía para la elaboración de documentos del SGC	Coordinador(a) de Calidad	
			Instructivo: Guía de diligenciamiento de la identificación de AP y AC	Coordinador(a) de Calidad	
MISIONALES	Admisiones y Matriculas	Rector(a)	Procedimiento: Vinculación Académica	Rector(a)	
			Instructivo: Guía para el diligenciamiento de documentos de matrícula para padres de familia	Rector(a)	
	Formación Académica	Coordinador(a) Académica	Procedimiento: Diseño Curricular	Coordinador(a) Académica	
			Procedimiento: Programación y Prestación del Servicio	Coordinador(a) Académica	
			Procedimiento: Evaluación y Selección de textos	Coordinador(a) Académica	
			Manual: Plan Institucional de Acción Curricular	Coordinador(a) Académica	
			Manual: Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes SIEE	Rector(a) y Coordinador(a) Académica	
	Acompañamiento Escolar	Coordinador(a) Convivencia	Procedimiento: Convivencia Escolar	Coordinador(a) Convivencia	
			Procedimiento: Bienestar Estudiantil	Coordinador(a) de Gestión Humana	
			Manual de Convivencia	Rector(a) y Coordinador(a) Convivencia	
	APOYO	Gestión Humana	Coordinador(a) Gestión Humana	Procedimiento: Selección y Formación de Personal	Coordinador(a) Gestión Humana
				Manual: Descripción de Cargos	Gerente y Subgerente
Manual: Reglamento Interno de Trabajo				Gerente y Subgerente	
Gestión Administrativa		Subgerente	Procedimiento: Compras de Suministros (Bienes y Servicios)	Almacenista	
			Procedimiento: Mantenimiento y Servicios Generales	Jefe Servicios Generales	
			Procedimiento: Servicios Escolares	Gerente / Subgerente	
Procedimiento: Limpieza y Desinfección de Tanques	Jefe Servicios Generales				
Manual: Planta de Tratamiento de Agua Potable	Jefe Servicios Generales				

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 8 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	


Los procesos necesarios para el desarrollo de la actividad y el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad se describen gráficamente en el mapa de procesos (ver anexo Mapa de Procesos), en el que se representan además las interacciones entre dichos procesos los cuales se han agrupado en tres grandes bloques:

- **Procesos Estratégicos o de Conducción (Gestión de Dirección y Gestión de Calidad):** Son aquellos cuyo objetivo es facilitar el establecimiento de la política y la toma de decisiones, establecen las directrices necesarias para la planificación de los procesos claves y de soporte y están vinculados con las responsabilidades de la Dirección referenciadas en el capítulo 5 de la NTC-ISO 9001:2008.
- **Procesos Claves o de Ejecución (Admisiones y Matriculas, Formación Académica y Acompañamiento Escolar):** Son aquellos que componen la cadena de valor, desarrollados por el Colegio Bilingüe San Juan de Avila para la prestación del servicio educativo, partiendo de los requisitos del cliente hasta la entrega del servicio con características que satisfacen los mismos.
- **Procesos Soporte o de Apoyo (Gestión Humana y Administrativa):** Son aquellos que permiten determinar, proporcionar y mantener los recursos necesarios (humanos, infraestructura y ambiente de trabajo) para apoyar el adecuado desarrollo de los procesos claves del Colegio y están vinculados con el capítulo 6 de la norma NTC-ISO 9001:2008.



4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

Los documentos del SGC del COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE ÁVILA responden a la

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 9 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

siguiente estructura:




- Primer Nivel: El Manual de Calidad: Incluye la política de calidad, los objetivos de calidad, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, la justificación de las exclusiones, referencia a los procedimientos documentados y una descripción de la interacción entre los procesos definidos en el mapa de procesos.
- Segundo Nivel: Los procedimientos, Instructivos, manuales y demás documentos internos se encuentran documentados y disponibles en medio físico y/o magnético. Se cuenta con los seis (6) requeridos por la norma (Control de Documentos, Control de Registros, Control de Servicio No Conforme, Acciones Correctivas y Preventivas y Auditoría Interna) y los definidos por la entidad como necesarios para sus procesos, al igual que instructivos, manuales y demás documentación.
- Tercer Nivel: Documentos de origen externo: Como los requisitos legales, técnicos y Regulatorios que aplican a la Institución de acuerdo a su naturaleza
- Cuarto Nivel: Registros: Se encuentran los requeridos por la Norma y los definidos por la Institución para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los documentos de los cuatro niveles son controlados según lo estipulado en el Listado maestro para el control de documentos y/o registros.

- Indicadores de Gestión
- Documentos externos
- Procedimientos
- Manuales
- Instructivos
- Registros (Planes, Matrices)

Estos documentos son controlados por el Sistema de Gestión de Calidad y están bajo custodia de los líderes de proceso/procedimientos en medio magnético y/o en forma física según sea el caso.

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 10 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

En la portada del documento del Manual de Calidad se identifican, el nombre del proceso al que pertenece, nombre del documento, vigencia, cargo de la persona responsable del documento (Procedimiento, Manual, Instructivo), código, versión, paginación (número de páginas que lo componen), nombre de quien lo elaboró, lo revisó y lo aprobó, finalizando con el control de cambios en el documento donde se especifica las versiones, la naturaleza del cambio y la fecha de aprobación de cada versión. En la tabla de contenido se identifican los aspectos contemplados en el documento.

ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL: El Manual fue elaborado por el/la Coordinador(a) de Calidad y revisado por el Comité de Calidad, quienes fueron los directamente involucrados en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma NTC ISO 9001:2008.

Mediante el No. de Acta y fecha de revisó, se evidencia el control del documento, el cual será puesto en la página web del Colegio para consulta de las personas interesadas, manteniendo un ejemplar impreso en la oficina de Calidad.

APROBACION: La aprobación del Manual de Calidad es realizada por Gerente y Subgerente de la Institución y se evidencia mediante el No de Acta y fecha de la misma.

USO Y ACTUALIZACION: El Manual de Calidad en medio físico, está disponible en la oficina del el/la Coordinador(a) de Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad para consulta de todo el personal que preste servicios para la Institución o los clientes que lo requieran y en medio magnético se encuentra disponible en las oficinas de cada líder de proceso y en la página web del Colegio (www.colsanjuandeavila.edu.co), con extensión PDF lo que asegura su uso para solo lectura.



El/La Coordinador(a) de Calidad será la persona encargada de modificar el Manual de Gestión de Calidad en caso de existir una actualización o cambio al documento, previa aceptación de las partes encargadas.

CONTROL DE DISTRIBUCIÓN: Se dispone de un original impreso del Manual de Gestión de Calidad en la oficina de el/la Coordinador(a) de Calidad ante el Sistema de Gestión de la Calidad y cualquier copia adicional deberá ser autorizada por Gerente, Subgerente o el/la Coordinador(a) de Calidad. Para el control de la distribución se tiene en cuenta lo establecido en el procedimiento de Elaboración y Control de documentos.

4.3 EXCLUSIONES PERMISIBLES

Queda excluido, conforme al modelo de referencia, el siguiente requisito relativo al capítulo 7 de la norma técnica NTC ISO 9001:2008

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición, dado a las características del servicio que ofrece la institución por no ser necesario el empleo de instrumentos físicos de

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD		Código: PGC-M01	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión: 08	
	Vigencia: 09/2009		Página 11 de 27	
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad			

medición de masa, volumen, densidad, longitud u otras que requieran actividades de mantenimiento y calibración.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN


La Junta de socios y la Gerencia, evidencian su compromiso con la implementación del SGC y la mejora del mismo, mediante:

- El establecimiento de mecanismos de comunicación que permiten conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes (padres de familia, estudiantes y empleados).
- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios establecidos por la Ley General de Educación (Ley 115 de 1994 y sus decretos reglamentarios), el Sistema general de participaciones (Ley 715 de 2001) y las disposiciones emanadas por el MEN y la Secretaría de Educación Distrital, responsable de velar por su cumplimiento.
- El cumplimiento del Horizonte Institucional enmarcado dentro de la Filosofía Institucional, fundamentada en los Principios Avilistas, proyectando a través de la educación y la formación de un ser humano integral.
- El establecimiento y cumplimiento de nuestra política de calidad, la cual evidencia su compromiso con los padres de familia y estudiantes para proveer un servicio educativo de calidad.
- El establecimiento y cumplimiento de los objetivos de calidad dirigidos hacia el sostenimiento de la institución, la satisfacción de los clientes, el fortalecimiento de las competencias del personal que labora en la institución y garantizar un adecuado clima organizacional.
- La implementación de las revisiones al SGC, según lo establecido en el procedimiento de Direccionamiento Estratégico
- La disponibilidad de recursos económicos y físicos, referenciados en cada uno de los procedimientos del Proceso de Gestión Administrativa. De igual forma se garantiza la disponibilidad de recursos humanos según lo establecido en el procedimiento del proceso de Gestión Humana: Selección y Formación de Personal.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección, es la encargada de velar por el cumplimiento de la calidad del servicio educativo, según lo establecido en los numerales:

- 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto, los cuales se evidencia su cumplimiento en cada uno de los Procesos Misionales (Admisiones y Matriculas, Formación Académica y Acompañamiento Escolar):
- 8.2.1 Satisfacción del cliente, que se evidencia en el procedimiento de Comunicación Organizacional.

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 12 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad es definida por la Alta Dirección y orienta la búsqueda de la mejora continua de sus procesos, el desarrollo de su personal, la satisfacción de sus clientes y fines del servicio educativo. Se ha establecido la siguiente política de Calidad:

El COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA desarrolla un proyecto educativo institucional fundamentado en el cumplimiento del marco legal del Sistema Educativo Colombiano, implementando un currículo bilingüe español-inglés, con acciones de mejoramiento continuo a nivel pedagógico, académico y de convivencia que aseguren la satisfacción de los estudiantes y padres de familia a través de un servicio educativo de excelente calidad

La difusión de la Política de Calidad la va a llevar a cabo la dirección del Colegio a través de la utilización de las siguientes estrategias:

- Reuniones del Comité de Calidad
- Reuniones del Personal de la Institución
- Publicación en la página Web del Colegio
- Boletines Notigestión Avilista
- Carteleras
- Actividades Lúdicas, desarrolladas con los estudiantes, docentes, administrativos y personal de las empresas prestadoras de otros servicios que permanecen dentro de la institución, durante la jornada.


5.4 PLANIFICACIÓN

Estructura Organizacional: La Institución **COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE ÁVILA**, cuenta con una estructura administrativa formal. Ver anexo “Organigrama Institucional”.

Para garantizar el Direccionamiento de la Institución se han establecido como estrategias corporativas la Misión, la Visión, los Principios Educativos Avilistas y los Objetivos de Calidad que direccionan el logro de la Política de Calidad para los cuales ésta sirve de marco de referencia.

VISIÓN

“Para el año 2025, el **COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA**, será una institución reconocida por el desarrollo de excelentes procesos académicos, de desarrollo humano y formación bilingüe con proyección internacional; para la formación de líderes con responsabilidad social”

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 13 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

MISIÓN

“Somos una institución educativa que forma integralmente niños, niñas y adolescentes, aportándoles los elementos necesarios para construir y desarrollar un proyecto de vida que favorezca su formación intelectual, cultural y social.”

5.4.1 Principios Educativos Avilistas

Como Principios Educativos Avilistas que guían el proceso formativo institucional se han definido los siguientes:

- 1. ETICO - MORAL:** Propiciamos ambientes donde el individuo crezca en principios y valores morales favoreciendo las relaciones interpersonales y la sana convivencia.

“Busco el bien en todos los actos de mi vida”

- 2. EXCELENCIA:** Fomentamos la excelencia humana orientada al desarrollo de todos los procesos institucionales, para el cumplimiento de las metas dentro de un proceso de mejoramiento continuo.

“La excelencia es un hábito en todas mis acciones”

- 3. CRECIMIENTO PERSONAL:** Propondemos por el desarrollo integral de las dimensiones humanas: SER, PENSAR, SENTIR Y ACTUAR para lograr la formación de individuos con una personalidad firme, edificada y proyectada a poseer la capacidad de ejercer un pensamiento crítico, lógico, reflexivo y creativo.


“Mis actos ayudarán a transformar la sociedad”

- 4. LIDERAZGO:** Fomentamos la capacidad de dirigir y tomar decisiones en forma responsable y autónoma, asegurando el bien común dentro de un ambiente de confianza y lealtad, para así alcanzar el éxito.

“Soy capaz de dirigir mi vida e influir positivamente en los demás”

- 5. FORMACION BILINGÜE:** Desarrollamos el dominio de las habilidades comunicativas del idioma inglés, como lengua extranjera teniendo en cuenta que se constituye en una competencia fundamental en un mundo globalizado.

“El bilingüismo me abre las puertas al mundo”

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 14 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

5.4.2 Objetivos de Calidad

Para dar cumplimiento a la política de calidad se han establecido los siguientes objetivos:

1. Lograr un nivel de satisfacción sobresaliente en padres de familia y estudiantes en lo relacionado con la prestación del servicio educativo ofrecido por el colegio.
2. Lograr un nivel muy superior de formación académica de los estudiantes basado en el manejo de competencias.
3. Asegurar que los estudiantes, durante su proceso de formación académica, alcancen un nivel B1/B2 en el desarrollo de su competencia lingüística en inglés como lengua extranjera.
4. Promover el desarrollo ético social de los estudiantes mediante una formación en valores, que se evidencie en una convivencia armónica a través de su comportamiento diario.

5.4.3 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Para garantizar la planeación y revisión del SGC la Institución ha documentado e implementado el **Procedimiento de Direccionamiento Estratégico**, dando cumplimiento a lo establecido en el numeral 4.1 y cuenta con la matriz de despliegue de los objetivos de calidad, la de requisitos del cliente vs estrategias organizacionales y el tablero de indicadores de gestión, entre otros.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN


5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Los perfiles de los cargos, las responsabilidades y autoridades de las personas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad han sido definidos y documentados en el **"Manual de Descripción de Cargos"**.

5.5.2 Representante de la Alta Dirección y Coordinador(a) de Calidad

Para la adecuada gestión del Sistema, la Alta Dirección nombra un miembro de la Institución como Representante de la Alta Dirección quien, independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad de:

- Participar en la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando la disponibilidad en los recursos.
- Planificar y asegurar el buen uso de los recursos económicos necesarios en el sistema de gestión de calidad, según su conveniencia, adecuación y eficacia.
- Participar en el cumplimiento de los objetivos de calidad, principalmente enfocados a la satisfacción del cliente.

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 15 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	



- Conocer y velar por el buen diligenciamiento de los registros relacionados con los procesos del SGC.
- Conocer y apropiar la misión, visión, la política de calidad, los objetivos de calidad y todo lo relacionado según su competencia dentro del SGC

Así mismo es autoridad para:

- Evaluar las solicitudes de recursos para el Sistema de Gestión de Calidad, según su conveniencia, adecuación y eficacia.
- Asignar los rubros necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Hacer seguimiento y control del buen uso de los recursos asignados a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Y nombrar un miembro de la Institución como Coordinador(a) de Calidad quien, independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad de:

- Establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los estamentos de la institución.
- Presidir el Comité de Calidad,
- Controlar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Planear, ejecutar y hacer seguimiento a las auditorías internas de calidad.
- Recepcionar y direccionar las Q/R/S/R (Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos) de los integrantes de la comunidad educativa
- Representar a la institución ante organismos externos interesados en lo relacionado con el SGC.
- Conocer y velar por el buen diligenciamiento de los registros relacionados con los procesos del SGC.
- Conocer y propiciar el cumplimiento de la misión, visión, la política de calidad, los objetivos de calidad y todo lo relacionado según su competencia dentro del SGC
- Seguimiento del SGC:
 - Definición y seguimiento de los Objetivos de Calidad establecidos por el Colegio Bilingüe San Juan de Avila.
 - Revisión del histórico de No Conformidades relacionadas con la Calidad.
 - Análisis y establecimiento de las acciones correctivas y preventivas oportunas, especialmente ante la aparición de No Conformidades críticas.
 - Revisión y seguimiento de los objetivos anuales.
 - Colaborar con la Dirección en la realización de la Revisión del SGC.
 - Análisis de la Satisfacción de los Clientes, Reclamaciones y quejas.

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD		Código: PGC-M01	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión: 08	
	Vigencia: 09/2009		Página 16 de 27	
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad			

5.5.3 Comunicación Interna

El procedimiento de Comunicación Organizacional que corresponde al proceso de Gestión de Dirección es el responsable de velar por una adecuada comunicación interna con todo el personal de la Institución y comunicación externa con los clientes y demás partes interesadas.

Se ha definido, documentado e implementado el **Procedimiento de Comunicación Organizacional**, el cual pretende generar medios y estrategias de comunicación oportuna, clara y fidedigna, que permitan prestar un buen servicio al beneficiario.

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades


La Institución ha definido, documentado e implementado el **Procedimiento de Direccionamiento Estratégico**, el cual establece como objetivo. “Definir el direccionamiento estratégico para el sistema de gestión de la calidad del Colegio Bilingüe San Juan de Avila tomando en consideración la importancia de la conducción gerencial para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia del mismo y evaluar las necesidades de recursos y oportunidades de mejora, considerando los cambios que podrían afectar su desempeño”.

En la revisión se establecen las oportunidades de mejora y las necesidades de efectuar cambios al SGC. También se revisa el logro de los objetivos de calidad y cuando sea pertinente la política de calidad. Las revisiones se registran en el Acta de la Revisión por la Dirección la cual se deben efectuar una vez cada semestre y contendrá la siguiente estructura:

5.6.2 Información para la Revisión

Los elementos de entrada para la revisión Gerencial son:

- * Resultados de auditorías internas
- * Retroalimentación del cliente
- * Desempeño de los procesos y conformidad del servicio
- * Estado de las acciones correctivas y preventivas
- * Acciones de seguimiento de revisiones anteriores por la Dirección
- * Cambios que afecten al SGC
- * Recomendaciones para la mejora
- * Evaluación de las oportunidades de mejora
- * Necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad (incluye Política Calidad y Objetivos de Calidad)

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 17 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

5.6.3 Resultados de la Revisión

El resultado de la revisión del SGC se expresa mediante:

- La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos
- Mejora de los servicios prestados por la Institución
- Planes de mejora
- Necesidades de recursos

Si de la revisión del SGC se deduce la necesidad de establecer acciones correctivas y/o preventivas, éstas serán definidas de acuerdo con lo establecido en el 8.5.2 del presente Manual.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Dirección provee los recursos, medios y condiciones necesarias y adecuadas para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad de forma permanente, asegurando la mejora continua de los procesos del sistema y logrando la total satisfacción de los clientes.


La identificación de los recursos requeridos es realizada por el responsable de cada proceso/procedimiento, asegurando que estos recursos sean los necesarios para cumplir con las necesidades del SGC, ya sea en términos de personal, instalaciones, equipamiento y recursos financieros. La Junta de Socios es la encargada de la elaboración del presupuesto el cual se hace con base en los ingresos que tiene la institución por parte de los padres de familia con respecto a los pagos de matrícula y pensiones por la prestación del servicio educativo, estos ingresos son registrados por la tesorera de la Institución en el Control de Pago de Matriculas, Pensiones y otros servicios, teniendo en cuenta el reporte de los rubros consignados, enviado diariamente por la entidad bancaria correspondiente y quedando como soporte en medio magnético.

Todos los productos y servicios que afectan a la calidad del servicio ofertado por el Colegio, se comprueban para verificar que se corresponden con lo solicitado en el pedido.

6.2 RECURSOS HUMANOS

Se ha definido, documentado e implementado el **Procedimiento de Selección y Formación de Personal con el fin de:**

- Realizar un adecuado proceso de selección, vinculación e inducción del personal, que le permite a la Institución disponer de un recurso humano competente que preste un servicio con los niveles de calidad exigidos por los clientes.
- Garantiza el desarrollo del personal basado en competencias estableciendo el

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 18 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

método para la estructuración de las competencias profesionales de cada uno de los cargos que conforman la Institución y permitiendo desarrollar en las personas las habilidades que faciliten el desempeño de su labor.

Buscando proteger a sus empleados de los riesgos ocupacionales y de otros derivados de la organización que se puedan presentar y afectar la salud individual o colectiva en los diferentes frentes de trabajo, el Colegio Bilingüe San Juan de Avila ha implementado y documentado el **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo**.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Se ha definido la infraestructura necesaria para llevar a cabo la gestión de los procesos, de acuerdo con las necesidades detectadas donde se encuentran las instalaciones físicas, espacios de trabajo, muebles, enseres, equipos para los procesos lo que nos garantiza la prestación del servicio educativo para lograr la satisfacción de las necesidades de nuestra comunidad educativa.

La Institución provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz del mantenimiento de la infraestructura.



6.3.1 Infraestructura para la Prestación del Servicio Educativo

Nuestra planta física se encuentra ubicada en el Km 5 de la vía Suba – Cota, en la zona rural de la localidad de Suba y en la que funcionan los niveles de educación preescolar, básica y media, en un lote esquinero, con un área de quince mil metros cuadrados (15.000 m²).

La planta física del plantel muestra dos tipos de construcciones, las cuales fueron hechas en momentos o tiempos distintos. La primera ó más antigua, ubicada en el costado noroccidental del lote, tiene aproximadamente cuarenta años de existencia y es una casona de campo o finca, construida en un piso, con muros gruesos y cubierta con teja de barro, en la cual funcionan algunas dependencias administrativas y junto a ella una nueva construcción que posibilita el espacio para tres oficinas y sala de espera.

La segunda ó nueva construcción levantada en ladrillo a la vista desde el año 2.006, consta de cuatro módulos de un piso, con cubierta en teja termoacústica, en los cuales se dispone de once (11) aulas de clase, (todas esquineras), un aula especializada para artes plásticas, una amplísima y cómoda batería de servicios higiénicos para las niñas estudiantes de bachillerato y otra con las mismas características para los niños y jóvenes estudiantes de bachillerato. También se encuentra en uno de estos módulos, la cafetería escolar, con la dotación adecuada para brindar un buen servicio a los estudiantes.

Hace parte de la nueva edificación un bloque ó módulo construido en dos pisos, el cual está ubicado a continuación de la casona antigua, el que en su primer piso muestra un

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD		Código: PGC-M01	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión: 08	
	Vigencia: 09/2009		Página 19 de 27	
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad			



pasillo o corredor de acceso lo suficientemente amplio, que inicia con un hall de espera.

A lo largo de este pasillo, aunque su acceso es por otro corredor, se pueden apreciar dos modernos laboratorios de informática y dos modernos laboratorios de idiomas. En el segundo piso, al cual se accede por escaleras también muy cómodas, tipo institucional, se encuentra igualmente un pasillo o corredor tan amplio y cómodo como el del primer piso, el cual da acceso a una pequeña bodega y a seis aulas de clase, del nivel de bachillerato. La nueva edificación cuenta con otro bloque construido también en dos pisos, separado del módulo anterior por un parqueadero adoquinado con capacidad para 30 vehículos, al que se accede por la puerta de entrada vehicular principal del colegio y por otra peatonal. Este bloque o módulo que inicia al costado oriental del parqueadero incluye en su primer piso, el aula múltiple, que también cumple la función de restaurante escolar, una amplia y bien dotada cocina, tres aulas de clase, la enfermería, la coordinación académica; un cuarto que es utilizado como almacén en el cual se mantiene el stock de uniformes y otros materiales, una batería de baños tanto para los niños como para las niñas del nivel de preescolar y primaria. Todas estas dependencias cuentan con un pasillo de acceso que facilita la movilidad de los estudiantes, profesores y demás personal que labora en el plantel. Al igual que en el módulo anteriormente descrito, el acceso al segundo piso, se hace por una amplia escalera que nos lleva a un hall de distribución y luego a los corredores que dan acceso a cuatro aulas de clase y a otro hall que se convierte finalmente en un balcón con vista a aula múltiple. En ese segundo piso pero subiendo por otra escalera que se encuentra levantada frente a los baños de primaria, se encuentra el aula para la clase de danzas, la cual está debidamente dotada.

También en construcción maciza de ladrillo a la vista, la planta física incluye un módulo que está ubicado al sur de la construcción antigua y separado de ésta por una amplia zona verde con algunos árboles y arbustos, que en su primer piso tiene dos aulas de clase, el laboratorio de ciencias naturales, la biblioteca y el cuarto de material didáctico. Una escalera externa, nos dirige al segundo piso de éste módulo, en donde se encuentra un pequeño corredor que permite el ingreso al aula de audiovisuales y a la sala de profesores. Ingresando por otra escalera, pero en este mismo módulo, en el segundo piso se cuenta con otra aula de clases.

Es de anotar que la construcción cuenta con suficientes y amplios corredores que facilitan el acceso a todas las áreas, tanto administrativas, como académicas, pedagógicas, recreativas, sanitarias, etc. También cabe destacar que la planta física cuenta con un patio o plazoleta central en la cual se realizan diferentes actividades como formaciones, eucaristías, izadas de bandera, actos culturales, asambleas de padres, jornadas de integración o celebraciones especiales, etc., ya que en el extremo sur de la plazoleta se cuenta con una tarima para eventos con un área de cincuenta y cuatro metros cuadrados con dos accesos laterales y con algunas bodegas o depósitos en su parte inferior.

Nuestra infraestructura también está conformada por una amplia zona verde que incluye el espacio para una cancha reglamentaria de fútbol, una zona recreativa para los estudiantes de preescolar, con su parque infantil y otra para los estudiantes de primaria y bachillerato, la que incluye otro parque infantil y una caseta en madera y otra metálica.

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD		Código: PGC-M01	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión: 08	
	Vigencia: 09/2009		Página 20 de 27	
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad			

En cuanto a los espacios para la práctica deportiva además de la cancha de fútbol mencionada anteriormente, también se tienen a disposición de los estudiantes dos canchas múltiples en las que se pueden practicar los deportes de microfútbol, baloncesto y voleibol; además de dos muros para la práctica del tenis. Complementario a esto el colegio cuenta también con mesas de ping-pong para la práctica de este deporte.

Otro espacio que forma parte de nuestra infraestructura es un agradable y amplio kiosko, ubicado en un patio que está en el sector de la construcción antigua, el cual es utilizado para diferentes actividades, cerca del cual está el chut de basuras, una batería de baños para profesores, bodega de elementos de aseo y perrera. Frente a este espacio se encuentra la capilla/oratorio y un portón lateral que sirve de acceso a los estudiantes que no son transportados en las rutas escolares. La entrada principal del colegio, está ubicada sobre la vía Suba – Cota, con un portón bastante amplio que es el que permite el ingreso y la salida a los vehículos que llegan al colegio y junto al cual se encuentra la caseta de portería para el correspondiente control.

La institución por medio de empresas proveedoras presta los servicios asociados de cafetería, restaurante y transporte. La contratación de estas empresas asegura que el personal cumpla con las especificaciones técnicas y la caracterización requerida, el control de estos servicios está a cargo de Gerencia y Subgerencia respectivamente, quienes velan por la satisfacción de los clientes (estudiantes), para ello el Colegio Bilingüe San Juan de Avila ha implementado y documentado el **procedimiento de Servicios Escolares**.



6.4 Ambiente de trabajo

La Alta Dirección del Colegio Bilingüe San Juan de Avila es la responsable de proporcionar las condiciones necesarias de seguridad e higiene en las instalaciones en las que se encuentra ubicado el Colegio, para permitir la realización de funciones con total satisfacción, garantizando un resultado positivo en el servicio prestado, por tal motivo asegura la disponibilidad de ambientes de trabajo adecuados para el desarrollo de las diferentes actividades, para ello se ha implementado y documentado el **procedimiento de Mantenimiento y Servicios Generales, el de Limpieza y Desinfección de Tanques y el Manual de Operación de planta de tratamiento de agua potable**.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La Institución planifica y realiza la prestación del servicio educativo de forma controlada, para lo cual se han estructurado los Procesos de Admisiones y Matriculas, Formación Académica y Acompañamiento Escolar y se ha responsabilizado a los líderes de proceso/procedimientos conformado por: la Rectora, el/la Coordinador(a) Académica, el/la Coordinador(a) de Convivencia y el/la Psicóloga.

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD		Código: PGC-M01	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión: 08	
	Vigencia: 09/2009		Página 21 de 27	
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad			

Los Consejos Directivo y Académico, con el apoyo del equipo los procesos misionales son los responsables de velar por el cumplimiento de la Ley General de Educación (Ley 115 de 1994), la cual establece los requisitos y regula la prestación del servicio educativo a instituciones prestadoras de educación. Mediante el Proyecto Educativo Institucional (PEI), en el cual se especifican los ítems pedidos por el Decreto 1860 de 1994, el colegio da cumplimiento a la ley 115 y a su propósito fundamental que es la **Formación integral del estudiante**.

Se ha definido, documentado e implementado los Procedimientos que contienen los requisitos especificados por los clientes y por la normatividad del sector educativo, estos son:

- Proceso de Admisiones y Matriculas
 - Procedimiento Vinculación Académica
- Proceso de Formación Académica
 - Procedimiento de Diseño Curricular
 - Procedimiento de Programación y Prestación del Servicio
 - Procedimiento de Evaluación y Selección de Textos
- Proceso de Acompañamiento Escolar
 - Procedimiento de Convivencia Escolar
 - Procedimiento de Bienestar Estudiantil

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE



7.2.1 Determinación de los Requisitos del Cliente

Para formalizar legalmente la relación con el cliente (beneficiario), se ha definido, documentado y aplicado el **Proceso de Admisiones y Matrículas**, con su procedimiento **Vinculación Académica**.

Mediante la firma del Contrato de Servicios Educativos, la Institución le garantiza a las familias y a los estudiantes la prestación del Servicio Educativo, ajustado a los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional; igualmente, se detallan los derechos y deberes de la Institución, padres de familia y estudiantes y están contemplados en el Manual de Convivencia de la Institución. El contrato reposa en la carpeta académica de cada estudiante y se va renovando año tras año mientras permanezca en la Institución. Una vez el estudiante finalice el año académico o se retire, los contratos son entregados al padre de familia o acudiente.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio

En el procedimiento **Vinculación Académica** se establecen los requisitos de ingreso al servicio educativo ofrecido a los padres de familia. El Colegio garantiza por medio del contrato de matrícula el cumplimiento de estos requisitos.

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 22 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	
		

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

En el procedimiento de Diseño Curricular se establecen los parámetros de planificación y control del diseño y desarrollo del servicio académico determinando las etapas, la revisión, las responsabilidades y autoridades para el mismo.

7.4 COMPRAS Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

La institución establece parámetros de compras de suministros, insumos, activos fijos y contratación de servicios que aseguran que los mismos cumplan con las especificaciones técnicas requeridas, asegurando relaciones provechosas con los proveedores y asegurando la adecuada selección, evaluación y reevaluación de acuerdo a los criterios establecidos por el Colegio.

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la Prestación del Servicio

Todas las actividades necesarias para la prestación de los servicios están planificadas y documentadas de modo que el personal implicado en su realización dispone de las directrices necesarias para su correcta ejecución.

El personal que interviene es responsable de realizar las actividades conforme a lo descrito en la documentación controlada del Sistema de Gestión de Calidad y de identificar y comunicar cualquier no conformidad que pudiera presentarse.



Para garantizar la prestación del servicio se han definido e implementado los Procedimientos que contienen los requisitos especificados por los clientes y por la normatividad del sector educativo, estos son:

- Procedimiento Vinculación Académica
- Procedimiento de Diseño Curricular
- Procedimiento de Programación y Prestación del Servicio
- Procedimiento de Evaluación y Selección de Textos
- Procedimiento de Convivencia Escolar
- Procedimiento de Bienestar Estudiantil

La Institución regula en su Manual de Convivencia la normalización de las actividades escolares, con el fin de favorecer el desarrollo integral de los estudiantes y facilitar una sana convivencia. Este Manual es entregado a cada uno de los estudiantes y docentes iniciando año.

7.5.2 Validación de los Procesos de Prestación del Servicio

El colegio realiza un completo esquema de medición, control y seguimiento mediante los indicadores establecidos en los procedimientos de cada Proceso e integrados a los

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD		Código: PGC-M01	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión: 08	
	Vigencia: 09/2009		Página 23 de 27	
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad			

objetivos de calidad. Ver Tablero de Control de indicadores (Registro del procedimiento de Direccionamiento Estratégico).

Adicionalmente se hace una completa validación de las diversas etapas de la planificación curricular, según lo establecido en el procedimiento de Diseño Curricular

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Cada estudiante es identificado con su nombre completo y un código estudiantil que le permite hacer su seguimiento y trazabilidad a lo largo de su vida académica dentro de la Institución. Al finalizar satisfactoriamente el último grado que ofrece la institución se expide el acta de grado y queda registrada en la Secretaría Académica del Colegio. La Secretaría Académica es la responsable de preservar los registros académicos, indexados por cada estudiante y por grado: los registros se archivan en copia física y en medio magnético.


7.5.4 Propiedad del Cliente

El Colegio maneja la información relativa a los egresados y a los estudiantes activos bajo la custodia de la Secretaria Académica donde se cuenta con todas las condiciones de seguridad necesarias para una adecuada preservación. La Secretaria Académica es la responsable de proteger la información referente al desarrollo académico de cada estudiante.

La confidencialidad de la información que el cliente proporciona a la Institución es de suma importancia para nosotros, por ello queda de manifiesto que los datos y documentos recopilados en el momento de la matrícula tales como: Registro civil – Fotocopia documento de identidad, Boletín final de calificaciones, Certificados de notas, Recibo de pago Matrícula, Certificados laborales de padres, Certificado médico, Paz y Salvo Educativo, Fotocopia del Observador del estudiante y/o constancia de conducta, Fotocopia Vacunas para estudiantes menores de 11 años, Fotocopia afiliación EPS y/o Medicina prepagada, son de propiedad del cliente y custodiados por la institución y son utilizados exclusivamente por Colegio Bilingüe San Juan de Avila y se tratará como información registrada y confidencial de cada cliente, por tanto esa información no se divulgará y distribuirá a terceros, salvo que el cliente lo solicite o lo indique o que la ley lo exija.

La institución provee al estudiante de espacios aptos para la conservación de aquellos bienes que están directamente implicados en el proceso educativo, estos bienes, estuvieran o no depositados en los espacios especificados, serán considerados propiedad del estudiante hasta cuando sean entregados en custodia del personal calificado, previo acuerdo de las partes involucradas. Será responsabilidad del estudiante y/o su familia la identificación, el uso adecuado y la conservación de dichos bienes, por lo que la institución asume la responsabilidad de registrar y comunicar a las partes interesadas las novedades, en caso de eventuales daños o extravíos identificados.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 24 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

La Institución cuenta con un Manual de Política de Tratamiento de Datos Personales.

7.5.5 Preservación del Producto

El(La) Coordinador(a) Académico(a), por medio del proceso de Formación Académica es el /la responsable de establecer y velar porque se apliquen de forma adecuada los requisitos establecidos por la ley, familias y estudiantes del servicio de educación de la Institución.

Los documentos e información resultado de la prestación de los servicios son conservados en condiciones para asegurar su preservación. La Secretaría Académica es la responsable de proteger la información referente al desarrollo académico de cada estudiante.

La Institución cuenta con: un almacén de suministros necesarios para la prestación del servicio, donde deben permanecer debidamente archivados, con el objetivo de evitar pérdida o daños bajo la responsabilidad de el/la almacenista, una sala de audiovisuales donde se encuentran los equipos necesarios para tal fin y están bajo responsabilidad de el/la auxiliar ayudas educativas quien debe velar por su buen uso y cuidado, y laboratorios de química e inglés donde se encuentran suministros para los procesos formativos y que están bajo responsabilidad de los docentes del área a fin de su uso.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La medición del desempeño de los procesos, se realiza mediante el control de los indicadores de gestión establecidos en el procedimiento de cada uno.


El desarrollo de los procesos se hace mediante el seguimiento permanente del cumplimiento de la meta y de los niveles permisibles establecidos en cada procedimiento, que hace cada responsable, son presentados al Comité de Calidad y reportados en el “Tablero de control de Indicadores” que permite analizar la capacidad de los procesos y la organización para alcanzar los resultados previstos. Sobre la base de estos indicadores, la Dirección (Gerencia) puede determinar áreas de mejora, que llegan a los responsables de procesos.

Asimismo, los controles realizados permiten demostrar que los resultados son conformes con los requisitos definidos y las necesidades del cliente.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento y medición al desempeño de los procesos y a la calidad del servicio educativo se hace mediante:

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 25 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

- ✍ Encuesta(s) del nivel de satisfacción de los padres de familia
- ✍ Evaluación del servicio por parte de los estudiantes
- ✍ Las auditorías internas al desempeño del SGC, durante dos ciclos anuales
- ✍ La revisión por la dirección que hace el/la Gerente dos veces al año
- ✍ El análisis y respuesta a las sugerencias, recomendaciones y reclamaciones, las cuales son clasificadas posteriormente, por el/la Coordinador(a) de Calidad, como quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos.
- ✍ Control de No Conformidades
- ✍ Necesidades detectadas por los docentes.

La información recopilada es evaluada por el Comité de Calidad, donde se decide si es necesario establecer acciones correctivas y/o preventivas.

8.2.1 Satisfacción del Cliente

La Institución realiza seguimiento a la información relativa a la percepción del cliente (Encuesta de Satisfacción de los padres de familia) la cual se realiza semestralmente para verificar el cumplimiento de los requisitos por parte de la Institución. Igualmente, se realizan dos evaluaciones (de forma semestral) para mirar la percepción del servicio por parte de los estudiantes.

Además, se tiene el procedimiento de “Comunicación Organizacional”, para atender en forma oportuna las quejas y reclamos, relacionados con la calidad de servicio y/o del servicio prestado en la Institución.


8.2.2 Auditoría Interna

La realización de auditorías Internas de Calidad se emplean como una herramienta de gestión del Sistema, para determinar si todas las actividades del SGC han sido adecuadamente planificadas, están implementadas y mantenidas al día, sometidas a mejora continua, adecuadas para cumplir la Política de la Calidad y alcanzar los objetivos previstos. Para llevar a cabo las auditorías internas el Colegio ha establecido el procedimiento de “**Auditorías Internas**”, el cual tiene como objetivo: Definir los estándares para planear y realizar auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de asegurar su adecuación, implementación y eficacia.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

Los controles a realizar para asegurar que se cumplen los requisitos del cliente junto con los requisitos legales se llevan a cabo a lo largo de todo el proceso de prestación del servicio y están recogidos en los procedimientos correspondientes a su control.

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD	Código: PGC-M01
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 08
	Vigencia: 09/2009	Página 26 de 27
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad	

La Institución tiene estructurado como metodología de seguimiento a los procesos, la revisión periódica a los indicadores de gestión en reunión del Comité de Calidad para tomar acciones correctivas y/o preventivas en los casos que fueran necesarias tras el análisis de causa, anualmente el Comité de Calidad determinará los objetivos a alcanzar y en función de estos, los criterios de aceptación/rechazo que finalmente determinen la eficacia de los procesos.

8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio






La Institución mide y hace seguimiento al Proceso de Formación Académica mediante los controles permanentes y el seguimiento a los indicadores de gestión del proceso, el sistema de evaluación establecido al proceso de formación, el acompañamiento permanente a los estudiantes y el análisis a los resultados obtenidos en las Pruebas Saber 11, para Ingreso a la Educación Superior.

8.3 CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME

Se ha definido, el procedimiento de “**Control de Servicio No Conforme**”, el cual permite establecer y aplicar el método de identificación y control de actividades que se deben realizar para asegurar que la prestación del servicio educativo que no cumple con los requisitos del cliente y grupos de interés se identifique y controle, para prevenir su aplicación, difusión, divulgación o comunicación final.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS



El/la Coordinador(a) de Calidad y los Responsables de cada Procedimiento son los encargados de analizar los datos del desempeño de los procesos y presentar sus resultados al Comité de calidad, sobre:

-  El nivel de satisfacción de los clientes
-  Tratamiento de las quejas y reclamos.
-  Evaluación de proveedores
-  Indicadores de desempeño de los procesos
-  Acciones de mejora continua de los procesos

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora Continua

La Junta de Socios ha establecido la Política y los Objetivos de Calidad como medio para alcanzar la satisfacción del cliente y como medio de información para detectar oportunidades de mejora se toman el análisis de datos, los resultados de las auditorias,

 <p>COLEGIO BILINGÜE SAN JUAN DE AVILA LTDA Educación Integral para un Futuro Exitoso www.colsanjuandeavila.edu.co; e-mail: info@colsanjuandeavila.edu.co Km. 5 vía Suba - Cota Teléfono: 6 80 62 80 Telefax: 6 92 98 32 Bogotá D.C – Colombia</p>	GESTIÓN DE CALIDAD		Código: PGC-M01	
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		Versión: 08	
	Vigencia: 09/2009		Página 27 de 27	
	Responsable: Coordinador(a) de Calidad			

las acciones correctivas y preventivas y la revisión del SGC por la Dirección.

8.5.2 Acciones Correctivas y Preventivas

El Colegio Bilingüe San Juan de Avila ha definido el procedimiento de “**Acciones Correctivas y Preventivas**”, como una herramienta de gestión del Sistema, cuyo objetivo es establecer la metodología para identificar las No Conformidades y los riesgos o No Conformidades potenciales en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, para aplicar acciones correctivas que eliminen las causas y eviten que se vuelvan a presentar o acciones preventivas que prevengan su ocurrencia.

Las Acciones Correctivas y Preventivas se cerrarán una vez comprobada su efectividad para la resolución del problema detectado o promover, en caso contrario, la definición de una nueva acción.

9. ANEXOS

ANEXO A: Mapa de Procesos

ANEXO B: Matriz de Caracterización de Procesos y sus Interrelaciones

ANEXO C: Organigrama Institucional

COPIA IMPRESA NO CONTROLADA