



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA CÓRDOBA TAURAMENA

PROCESO GERENCIAL (Numerales de la Norma ISO 9001:2015: 4, 5, 6, 7, 9.3)

OBJETIVO DEL PROCESO: Divulgar la cultura institucional, con el fin de que los principios fundamentales sean interiorizados por los integrantes de la comunidad educativa. **RESPONSABLE DEL PROCESO:** Rectoría

PROVEED.	ENTRADAS	ACTIVIDAD	ETAPA	SALIDAS	CLIENTES
TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA GESTION DE CALIDAD	1. Análisis del entorno. 2. Políticas institucionales. 3. Necesidades de los usuarios.	Análisis de la información	P	1. Horizonte institucional.	TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA GESTION DE CALIDAD
		Formular horizonte institucional, política, objetivos e indicadores.	H		
		Realizar la revisión por la dirección al sistema	V	2. Política de calidad.	
		Asignación de recursos para la operación del sistema	H	3. Objetivos de calidad.	
		Formulación e implementación Gestión de riesgos y oportunidades y acciones correctivas	A	4. Consolidado semestral del sistema	

RECURSOS	NOBRE DEL INDICADOR	RANGO DE GESTIÓN	FORMA DE MEDICIÓN	
			INDICADOR	META
Humanos: Rector, coordinadores, consejo de padres, consejo directivo, consejo académico, consejo estudiantil. Económicos: Los especificados en el presupuesto de calidad. Infraestructura: Oficinas, Equipo de computo, software, muebles de oficina.	EVALUACIONES HORIZONTE INSTITUCIONAL	EXCELENTE % ≥ 81	Sumatoria de calificaciones finales de las evaluaciones de entendimiento del horizonte institucional/ N° de evaluaciones realizadas.	Las preguntas aplicadas sobre entendimiento del horizonte institucional, sean aprobadas en un porcentaje mayor o igual al 80%
		SATISFACTORIO % ≥ 75 Y ≤ 80		
		REQUIERE ACCIÓN % ≤ 74		
	COMPROMISOS REVISION GERENCIAL	EXCELENTE % ≥ 85	N° de compromisos efectuados / No de compromisos formulados	Los compromisos formulados por la gerencia deben ser efectuados en un porcentaje mayor o igual al 80%
		SATISFACTORIO % ≥ 75 Y ≤ 84		
		REQUIERE ACCIÓN % ≤ 74		

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Horizonte institucional	P01_R4 Listado maestro de documentos
Manual de Calidad	P01_R6 Registro de correspondencia y documentos
Información de la secretaría de educación	P01_R7 Seguimiento de indicadores
Resultados de las revisiones por la dirección	P01_R9 Resultados Autoevaluación Institucional
Recomendaciones para la mejora	P01_R10 Acuerdo Consejo Directivo
P01_R1 Acta de revisión gerencial	P02_R1 Formato planeación del servicio
P01_R3 Plan de mejoramiento institucional	P02_R8 Plan operativo anual
	P14_R4 Informe de auditorias internas

CONVENCIONES: P: Planear H: Hacer V: Verificar A: Actuar

MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROCESO

¿Qué comunica?	¿Quién comunica?	¿A quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Horizonte Institucional	Gestor de calidad	Todo el personal	Inducción	Primera vez y con cada actualización
Política de calidad	Gestor de calidad	Todo el personal	Inducción	Primera vez y con cada actualización
Objetivos de calidad	Gestor de calidad	Todo el personal	Inducción	Primera vez y con cada actualización
Rendición de cuentas	Gestor de calidad	Comunidad educativa	Asambleas y publicación en cartelera de registro de rendición de cuentas establecido	Semestralmente en rendición de cuentas
Presupuesto aprobado	Rectoría	Comunidad educativa	Publicación en cartelera de P01_R10 Acuerdo Consejo directivo	Primera vez y con cada actualización
Respuesta a requerimientos de entidades de control, solicitudes externas	Rectoría	Ente de control solicitante	Comunicaciones externas en registro P04_R6 Comunicación externa	A solicitud y según necesidad
Respuesta a solicitudes internas y expedición de lineamientos	Rectoría	Todo el personal	Comunicaciones internas en registro P04_R4 Comunicación Interna	A solicitud y según necesidad



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA CORDOBA TAURAMENA

PROCESO DE PLANEACIÓN (Numerales de la Norma ISO 9001:2015: 6.1, 6.1, 8)

OBJETIVO DEL PROCESO: Diseñar, planear e implementar actividades por cada área o dependencia que respondan a las necesidades, políticas institucionales y lineamientos del MEN; para garantizar una buena prestación del servicio.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Rectoría, Coordinadores, Psicoorientadoras, Educadora Especial, Pagadora, Secretaria de rectoría y académica.

PROVEED.	ENTRADAS	ACTIVIDAD	ETAPA	SALIDAS	CLIENTES
PROCESOS GERENCIAL Y ADMISIÓN Y MATRICULAS	1. Análisis del entorno.	Identificar necesidades, actividades del cronograma, requerimiento de los usuarios y de la legislación	P	1. Plan operativo anual.	PROCESOS DE PLANEACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
	2. Políticas institucionales.	Establecer actividades por dependencia, área y docente.	P	2. Plan de mejoramiento institucional.	
	3. Necesidades de los usuarios.	Definir cronograma institucional anual	P	3. Horarios.	
	4. Registro de estudiantes matriculados.	Adecuar y diligenciar los formatos de planeación de servicio, planes de estudio, proyectos y demás actividades.	H	4. Plan de estudios	
	5. Estándares nacionales de educación.	Revisar y aprobar los formatos de planeación, planes de estudio, calendario de actividades, asignación académica, horarios entre otros.	V	5. Cronograma Institucional Anual	
	6. Recurso humano.	Ejecutar las actividades planeadas en cada dependencia, área o docente.	H	6. Asignación académica	
	7. Resolución de calendario escolar.	Verificar la correcta y oportuna ejecución de las actividades planeadas	V		
	8. Plan de mejoramiento institucional.	Formulación e implementación Gestión de riesgos y oportunidades y acciones correctivas	A		
	9. Diseño y desarrollo				

RECURSOS	NOBRE DEL INDICADOR	RANGO DE GESTIÓN	FORMA DE MEDICIÓN	
			INDICADOR	META
Humanos: Rectoría, coordinadores, psicoorientadoras, educadora especial, docentes y administrativos. Económicos: Los especificados en el plan operativo anual del colegio. Infraestructura: Oficinas, equipo de computo, software, material y equipo de oficina.	CONSOLIDADO FORMATO PLANEACIÓN DEL SERVICIO	EXCELENTE % ≥ 91 SATISFACTORIO % ≥ 85 Y ≤ 90 REQUIERE ACCIÓN % ≤ 84	Actividades ejecutadas /Actividades planeadas	Ejecutar las actividades planeadas en un porcentaje mayor o igual al 90%

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Manual de calidad	P02_R5 Horario
Estándares nacionales de educación	P02_R7 Proyectos pedagógicos
Procedimiento de planeación	P02_R8 Plan operativo anual
P01_R2 Consolidado semestral del sistema	P02_R9 Planilla distribución de grupos
P01_R3 Plan de mejoramiento institucional	P02_R10 Proyectos catedralizados optativas
P02_R1 Formato planeación del servicio	P03_R7 Registro de estudiantes matriculados
P02_R2 Cronograma institucional anual	P05_R3 Seguimiento ruta didáctica
P02_R3 Plan de estudios	P05_R4 Seguimiento o informe de proyectos
P02_R4 Asignación académica	

CONVENCIONES: P: Planear H: Hacer V: Verificar A: Actuar

MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROCESO

¿Qué comunica?	¿Quién comunica?	¿A quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Plan operativo Anual POA	Rectoría	Todo el personal	Publicación del registro P02_R8 Plan operativo anual	Después de ser aprobado por consejo directivo
Plan de mejoramiento PMA	Coordinador académico	Todo la comunidad educativa	Socialización Consejo académico y envío electrónico del registro P01_R3 Plan de mejoramiento institucional	Después de ser aprobado y firmado por rectoría
Horarios	Coordinador de convivencia	Docentes	Publicación del registro P02_R5 Horario	Cada vez que se crea o modifica
Planes de estudio	Coordinador académico y jefes de área	Docentes	Socialización en reuniones de área y entrega digital en registro P02_R3 Plan de estudios.	Al inicio de laño escolar para todos los docentes o después de actualización
Cronograma institucional anual	Rectoría	Todo el personal	Publicación en cartelera y envío por correo electrónico de registro P02_R2 Cronograma institucional anual	Después de aprobado por rectoría y cada vez que se actualice.
Asignación académica	Rectoría	Docentes y directivos docentes.	Publicación en cartelera del registro P02_R4 Asignación académica	Después de aprobado por resolución y cada vez que se actualice.



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA CÓRDOBA TAURAMENA

PROCESO DE ADMISIÓN Y MATRICULAS (Numeral de la Norma ISO 9001:2015: 6.1, 8.2)

OBJETIVO DEL PROCESO: Garantizar la cobertura de acuerdo a la infraestructura, el recurso humano existente y la exigencia del MEN respecto a la relación alumno-docente.				RESPONSABLE DEL PROCESO: Secretaría académica	
PROVEED.	ENTRADAS	ACTIVIDAD	ETAPA	SALIDAS	CLIENTES
PROCESOS GERENCIAL Y PLANEACIÓN	1. Cronograma institucional anual. 2. Horizonte institucional. 3. Documentación soporte de matriculas.	Identificar los aspectos logísticos para el proceso de matriculas (Disponibilidad de salones, personal, cuentas bancarias, libros de matrícula, compromisos y demás papelería).	P	1. Compromiso de matrícula. 2. Planilla distribución de grupos. 3. Registro de estudiantes matriculados.	PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO
		Establecer cronograma de matriculas.	P		
		Revisar la documentación exigida para matrícula.	H		
		Aprobar y autorizar la matrícula.	H		
		Registro de estudiantes en la base de datos institucional y del SIMAT.	H		
		Firma de matrícula y compromiso en caso requerido.	H		
		Organizar listados por grados y grupos.	H		
		Realizar un seguimiento a la documentación pendiente.	V		
		Formulación e implementación Gestión de riesgos y oportunidades y acciones correctivas	A		

RECURSOS	NOBRE DEL INDICADOR	RANGO DE GESTIÓN	FORMA DE MEDICIÓN	
			INDICADOR	META
Humanos: Rectoría, coordinadores, sicoorientadoras, educadora especial, docentes, administrativos y demás personal de apoyo. Económicos: Los especificados en el presupuesto anual del colegio. Infraestructura: Oficinas, equipo de computo, software, material y	RELACIÓN ALUMNO - DOCENTE	EXCELENTE PROMEDIO ≥ 25 SATISFACTORIO PROMEDIO $\geq 19 \text{ Y } \leq 24$ REQUIERE ACCIÓN PROMEDIO ≤ 18	N° de estudiantes matriculados según base de datos SIMAT año lectivo/ N° de docentes asignados a la Institución	Obtener un promedio igual o superior a lo establecido en el decreto 3020 de 2002 emitido por el MEN en la relación alumno docente (29 zona urbana y 18 zona rural: Promedio 24)

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Manual de calidad Procedimiento de admisión y matriculas P02-R2 Cronograma institucional anual. P02-R9 Planilla distribución de grupos. P03_R2 Formulario de admisiones. P03_R3 Compromiso de matrícula.	P03_R4 Autorización de matrícula P03_R5 Libro de matrícula P03_R6 Planilla de requisitos faltantes para grados 9 y 11 P03_R7 Registro de estudiantes matriculados P03_R8 Formato paz y salvos P03_R9 Requisitos básica y media P03_R10 Control de formulario de admisión y matrícula
---	--

CONVENCIONES: P: Planear H: Hacer V: Verificar A: Actuar

MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROCESO

¿Qué comunica?	Quién comunica	¿A quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Listado de estudiantes y grupo asignado	Secretaría académica	Coordinadores, docentes y psicoorientadoras	Entrega física o digital de registro P02-R9 Planilla distribución de grupos.	Al inicio de cada periodo o cuando la soliciten los docentes y psicoorientadoras. Semanalmente a las coordinaciones de convivencia
Registro de estudiantes matriculados.	Secretaría académica	Líderes de proceso	En medio físico en el registro P03_R7 Registro de estudiantes matriculados	Cuando requieran
Respuesta a solicitudes internas y expedición de lineamientos	Secretaría académica	Todo el personal	Comunicaciones internas en registro P04_R4 Comunicación Interna	A solicitud y según necesidad
Registro de seguimiento disciplinario de estudiantes que ingresan a la institución provenientes de otras instituciones	Secretaría académica	coordinaciones de convivencia	Copia de registro diligenciado establecido por la Institución de la cual procede	Cuando requieran
Registro de valoraciones parciales de estudiantes que proceden de otras instituciones	Secretaría académica	Docentes	Copia de registro valoraciones parciales establecido por la Institución de la cual procede	Cuando requieran
Matricula estudiantil	Secretaría académica	Ministerio de Educación o Secretaría de educación	A través de las plataformas establecidas	Con cada matricula de estudiante
Respuesta a solicitudes de constancias de matricula	Secretaría académica	Solicitante	Medio físico en registro P05_R22 Constancia académica	Cuando se requiera
Requisitos para la matricula	Secretaría académica	comunidad	Medio físico en registro P03_R10 Control de formulario de admisión y matrícula	Cuando se requiera
Indicadores	Líder de proceso	Gestor de calidad	Registro en el sistema QMA	Al finalizar cada semestre
Resultado de desarrollo de actividades de la dependencia	Líder de proceso	Gestor de calidad	Medio físico y digital en el registro P02_R1 Formato planeación del servicio	Al finalizar cada semestre



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA CÓRDOBA TAURAMENA

TALENTO HUMANO (Numerales de la Norma ISO 9001:2015: 5.3, 6.1, 7.1.2, 7.1.6)

OBJETIVO DEL PROCESO: Mantener el desempeño y nivel de liderazgo profesional del personal de la institución				RESPONSABLE DEL PROCESO: Rectoría y Secretaria de Rectoría	
PROVEED.	ENTRADAS	ACTIVIDAD	ETAPA	SALIDAS	CLIENTES
TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA GESTION DE CALIDAD	1. Horizonte institucional.	Identificación de la necesidad y perfil.	P	1. Recursos humanos que cubra las necesidades para prestación del servicio. 2. Evidencias evaluación de desempeño. 3. Consolidado evaluación de entendimiento a formación	PROCESOS PLANEACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO
	2. Requerimientos de recursos humanos.	Solicitud de personal requerido.	H		
	3. Cronograma de formación.	Inducción y asignación de funciones.	H		
	4. Evaluación anual de desempeño y encuesta de evaluación de desempeño.	Evaluación de desempeño.	V		
	5. Acta de revisión gerencial.	Formación o entrenamiento Gestión de conocimientos	A		
		Formulación e implementación Gestión de riesgos y oportunidades y acciones correctivas	A		

RECURSOS	NOBRE DEL INDICADOR	RANGO DE GESTIÓN	FORMA DE MEDICIÓN	
			INDICADOR	META
Humanos: Rectoría, coordinadores, psicoorientadoras, educadora especial, docentes y administrativos. Económicos: De acuerdo al presupuesto del departamento y de la institución. Infraestructura: Oficinas, equipo de computo, software, material y equipo de oficina.	EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	EXCELENTE % ≥ 76	Sumatoria de ponderaciones obtenidas en la valoración "SIEMPRE" del consolidado de encuesta de evaluación de desempeño / N° de encuestas de evaluación de desempeño aplicadas.	Obtener un porcentaje mayor o igual de 75% en la evaluación de desempeño del personal.
		SATISFACTORIO % ≥ 70 Y ≤ 75		
		REQUIERE ACCIÓN % ≤ 69		
	EVALUACIONES ENTENDIMIENTO A FORMACION E INDUCCIÓN A PERSONAL NUEVO	EXCELENTE % ≥ 71	Sumatoria de calificaciones finales de las evaluaciones de entendimiento a formación e inducción a personal nuevo/N° de Evaluaciones realizadas	Obtener un promedio de mayor o igual al 70% en la evaluación de entendimiento a formación e inducción personal nuevo.
		SATISFACTORIO % ≥ 65 Y ≤ 70		
		REQUIERE ACCIÓN % ≤ 64		

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Manual de calidad	P04_R10 Constancia laboral o personal
Manual de funciones	P04_R11 Evaluación de entendimiento a formación o inducción a personal nuevo.
Evaluación anual de desempeño	P04_R12 Cronograma diario de actividades
P01_R1 Acta de revisión gerencial	P04_R13 Cronograma de formación
P04_R3 Asistencia a formación	P04_R14 Consolidado evaluación de entendimiento a formación.
P04_R4 Comunicación Interna	P04_R15 Encuesta evaluación de desempeño
P04_R6 Comunicación externa	P04_R16 Encuesta nivel de satisfacción capacitación.
P04_R7 Solicitud de permisos	P04_R17 Evaluación de efectividad de la capacitación.
P04_R8 Acta de presentación	P04_R18 Conocimientos de la organización.
P04_R9 Certificación laboral	P04_R19 Prevención de errores humanos

CONVENCIONES: P: Planear H: Hacer V: Verificar A: Actuar

MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROCESO

¿Qué comunica?	¿Quién comunica?	¿A quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Resultados de evaluación de desempeño anual o periodo de prueba	Rectoría	Docentes evaluados y Secretaria de educación	Medio fisico (protocolos de evaluación del MEN) y plataforma establecida	Anualmente según cronograma de secretaria de educación
Actividades de formación	Secretaría de Rectoría	Todo el personal	Publicación en cartelera de registro P04_R13 Cronograma de formación	Al inicio de cada semestre o cuando se actualice
Resultado de Indicadores	Líder de proceso	Gestor de calidad	Registro en el sistema QMA	Al finalizar cada semestre
Reporte de asistentes a capacitaciones o formación	Quien realiza el taller o capacitación	Secretaría de rectoría	Mediante el registro P04_R3 Asistencia a formación	Al finalizar cada formación
Evidencias de presentación de personal que inicia a laborar en la Institución.	Rectoría y secretaria de rectoría	Secretaría de Educación o empresa contratante de personal	Medio fisico Registro en P04_R8 Acta de presentación	Cuando se requiera
Respuesta a solicitudes de certificación laboral	Rectoría y secretaria de rectoría	Al solicitante	Mediante el registro P04_R9 Certificación laboral	Cuando se requiera
Aprobación de permiso	Rectoría	Al solicitante	Medio fisico Registro P04_R7 Solicitud de permisos	Cuando se requiera
Resultado de desarrollo de actividades de la dependencia de talento humano	Líder de proceso	Gestor de calidad	Medio fisico y digital en el registro P02_R1 Formato planeación del servicio	Al finalizar cada semestre
Respuesta a solicitudes internas y expedición de lineamientos.	Líder de proceso	Todo el personal	Comunicaciones internas en registro P04_R4 Comunicación Interna	Al solicitud y según necesidad
Comunicación de roles, responsabilidades y autoridad (manual de funciones)	Líder de proceso	Todo el personal	Medio fisico durante la presentación, dejando registro en el libro de actas de presentación	A solicitud y según necesidad



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA CÓRDOBA TAURAMENA

PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (Numerales de la Norma ISO 9001:2015: 6.1, 8.5.1)

OBJETIVO DEL PROCESO: 1. Obtener porcentajes satisfactorios, en la medición de los programas y servicios que ofrece la institución en función de las necesidades de los usuarios.
2. Incrementar el nivel de desempeño en pruebas ICFES.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Rectoría, Coordinadores, Psicoorientadoras, Educadora especial, Pagadora, Docentes, Secretarías de rectoría y académica.

PROVEED.	ENTRADAS	ACTIVIDAD	ETAPA	SALIDAS	CLIENTES
TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA GESTION DE CALIDAD	1. Análisis del entorno.	Prestación del servicio educativo (Clases, desarrollo de proyectos, ejecución de actividades, atención a padres, seguimiento a estudiantes y demás servicios de bienestar estudiantil).	P	1. Plan operativo anual.	PROCESO MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA
	2. Políticas institucionales.		H	2. Consolidado semestral del sistema.	
	3. Necesidades de los usuarios.	Atención a estudiantes con necesidades educativas especiales.	H	3. Evaluación de las actividades representativas de cada área.	
	4. Cronograma institucional Anual.	Seguimiento académico, disciplinario y reporte de dificultades.	H	4. Resumen de valoración de estudiantes con necesidades educativas especiales.	
	5. Planilla distribución de grupos.	Reuniones de consejos, áreas, comisiones de evaluación y promoción.	H	5. Actas.	
	6. Asignación académica.	Registro y publicación de informes académicos.	V	6. Informe tutorías semipresencial.	
	7. Plan de estudios.	Revisión del seguimiento a ruta didáctica y proyectos, ejecución de planeadores y prestación de servicios complementarios.	V	7. Control de asistencia semanal.	
	8. Horario.	Evaluación institucional y de pruebas externas (ICFES y SABER).	V	8. Consolidado periódico de asistencia a actividades escolares.	
	9. Responsables de las actividades escolares.	Revisión de registros de la labor escolar cotidiana (planillas, compromiso de recuperaciones, políticas institucionales, cumplimiento del manual de Convivencia).	V	9. Consolidado periódico de atención a padres.	
	10. Encuesta evaluación de desempeño.	Controlar las salidas no conformes	A		
	11. Proyecto Educativo Institucional.	Realizar el control de cambios para asegurar la prestación del servicio	H		
	Formulación e implementación Gestión de riesgos y oportunidades y acciones correctivas	A			

RECURSOS	NOBRE DEL INDICADOR	RANGO DE GESTIÓN	FORMA DE MEDICIÓN	
			INDICADOR	META
Humanos: Coordinadores, psicoorientadoras, educadora especial, directores de área, docentes, administrativos y responsables de servicios complementarios. Económicos: Los especificados en el presupuesto anual del colegio. Infraestructura: Oficinas, salones, laboratorios, campos deportivos, equipo de computo, software, impresora, fotocopiadora, restaurantes escolares y buses.	EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL USUARIO	EXCELENTE % ≥ 81	Sumatoria de ponderaciones obtenidas en la valoración BUENO evaluación de satisfacción al usuario / Numero de encuestas de evaluaciones de satisfacción al usuario aplicadas	El ítem valorado como bueno sea un porcentaje mayor o igual al 80% .
		SATISFACTORIO % ≥ 75 Y ≤ 80		
		REQUIERE ACCIÓN % ≤ 74		
	REPROBACION DE ESTUDIANTES	EXCELENTE % < 4	No de estudiantes reprobados / No de estudiantes que finalizan el año escolar	El porcentaje de reprobación de estudiantes sea menor o igual al 5%
		SATISFACTORIO % ≥ 4 Y ≤ 5		
		REQUIERE ACCIÓN % > 5		
	RESULTADOS INDICE TOTAL PRE SABER ONCE INSTITUCIONAL	EXCELENTE: MEJORAR RESULTADO CON RELACIÓN AL	Comparación de resultados del índice total actuales prueba pre saber once institucional con resultados índice total pruebas pre saber once institucional año inmediatamente anterior.	Obtener en el índice total de la prueba Saber 11 un resultado igual o mayor al obtenido el año inmediatamente anterior
		SATISFACTORIO: MANTENE RESULTADO CON RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR		
		REQUIERE ACCIÓN: DISMINUYE EL RESULTADO CON RELACIÓN AL AÑO ANTERIOR		
	CATEGORÍA ICFES SEGÚN CLASIFICACIÓN DE PLANTELES	EXCELENTE: SUPERA LA CATEGORÍA CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR	Comparación de resultados de categoría de colegios según ICFES y prueba pre saber once institucional con resultados obtenidos el año inmediatamente anterior.	Mantener o superar la categoría pruebas pre saber once con respecto al año anterior.
		SATISFACTORIO: MANTENER LA CATEGORÍA CON RESPECTO AL AÑO ANTERIOR		
		REQUIERE ACCIÓN: BAJA LA CATEGORÍA CON RESPECTO AL		

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Manual de calidad	P05_ R1 Resumen de valoración de estudiantes con necesidades educativas especiales.
Manual de convivencia	P05_ R5 Evaluación actividades representativas de área.
Procedimiento Prestación del servicio	P05_ R15 Acta
P01_ R2 Consolidado semestral del sistema.	P05_ R24 Informe tutorías semipresencial.
P01_ R4 Listado maestro de documentos.	P05_ R34 Evaluación de satisfacción al usuario
P02_ R1 Formato planeación del servicio.	P07_ R5 Control de asistencia semanal.
P02_ R2 Cronograma institucional anual.	P07_ R8 Consolidado periódico de asistencia a actividades escolares.
P02_ R3 Plan de estudios.	P07_ R15 Consolidado periódico de atención a padres
P02_ R4 Asignación académica.	Proyecto Educativo Institucional.
P02_ R5 Horario.	P05_ R6 Informe de valoración académica
P02_ R8 Plan operativo anual.	P12 Procedimiento de salidas no conformes
P02_ R9 Planilla distribución de grupos.	P05_ R41 Control de cambios durante la prestación del servicio
P04_ R4 Comunicación interna.	P05_ R42 Acciones de contingencia
P04_ R15 Encuesta evaluación de desempeño.	

CONVENCIONES: P: Planear H: Hacer V: Verificar A: Actuar



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA CÓRDOBA TAURAMENA

PROCESO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (Numerales de la Norma ISO 9001:2015: 6.1, 8.5.1)

OBJETIVO DEL PROCESO: 1. Obtener porcentajes satisfactorios, en la medición de los programas y servicios que ofrece la institución en función de las necesidades de los usuarios.
 2. Incrementar el nivel de desempeño en pruebas ICFES.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Rectoría, Coordinadores, Psicoorientadoras, Educadora especial, Pagadora, Docentes, Secretarías de rectoría y académica.

MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROCESO

¿Qué comunica?	¿Quién comunica?	¿A quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Horarios	Docentes	Padres de familia o acudientes y estudiantes	Publicación de registro P02_R5 Horario y socialización en reuniones con acudientes y estudiantes	Cada vez que se crea o modifica
Planes de estudio	Docentes	Estudiantes	Lectura a comienzo de periodos para registro en cuaderno del estudiante.	Al inicio de cada uno de los periodos académicos
Resultados y retroalimentación de seguimiento a rutas didácticas y proyectos	Coordinación académica	Docentes	Socialización de registros P05_R3 seguimiento ruta didáctica y P05_R4 seguimiento o informe de proyectos	Al finalizar el seguimiento relacionado en el cronograma de diseño y desarrollo
Resultados de evaluación de las actividades representativas de cada área.	Jefe de área	Coordinación académica	Medio físico en registro P05_R5 Evaluación actividades representativas de área.	Al finalizar la ejecución de la actividad programada en cronograma institucional anual
Listado de estudiantes con necesidades educativas especiales.	Educadora especial o psicoorientadoras	Rectoría, coordinaciones, docentes y secretaria académica	Medio físico o digital en registro P05_R1 Resumen de valoración de estudiantes con necesidades educativas especiales.	Al inicio del año escolar o cuando se actualice
Acuerdos de reuniones de área, comisiones de evaluación o promoción, consejo de padres, consejo directivo, consejo académico, comités de convivencia, comité estudiantil, comité de discapacidad.	Consejo directivo Consejo académico Consejo de padres Directores de área Coordinadores de convivencia Líderes estudiantiles Psicoorientación	Coordinación académica: Acuerdos de reuniones de área, comisiones de evaluación o promoción, consejo de padres, consejo académico, comités de convivencia, comité estudiantil, comité de discapacidad. Rectoría: Acuerdos de consejo directivo	Actas según corresponda registro P05_R15 Acta	Al finalizar las reuniones en las cuales se establecen acuerdos
Indicadores	Líder de proceso	Gestor de calidad	Registro en el sistema QMA	Al finalizar cada semestre
Resultado de desarrollo de actividades de la dependencia	Líder de proceso	Gestor de calidad	Medio físico y digital en el registro P02_R1 Formato planeación del servicio	Al finalizar cada semestre
Informe de ejecución de tutorías estudiantiles jornada semipresencial.	Docentes	Coordinador de convivencia de la jornada	En medio físico en el registro P05_R24 Informe tutorías semipresencial.	Antes de finalizar cada mes de jornada académica.
Reporte de asistencia semanal	Monitor de Grupo	Coordinador de convivencia de la jornada	En medio físico en el registro P07_R5 Control de asistencia semanal.	Al finalizar la cada semana de labor académica
Asistencia a actividades escolares por parte de los estudiantes.	Coordinador de convivencia y docentes	Padres de familia y acudientes	En registro P07_R8 Consolidado periódico de asistencia a actividades escolares.	En la entrega de informes de cada periodo académico
Numero de padres de familia que asisten a atención a padres según cronograma institucional anual (citados y no citados)	Docentes	Coordinaciones de convivencia	Mediante registro P07_R15 Consolidado periódico de atención a padres	Antes finalizar cada uno de los cuatro periodos académicos
Citación de padre de familia o acudiente para asistir a la institución	Rectoría, Coordinaciones, docentes y psicoorientadoras	Padres de familia o acudientes	Mediante registro P07_R2 Citación padres de familia	Cuando se requiera
Resultados académicos obtenidos por los estudiantes	Rectoría, Coordinaciones, docentes y psicoorientadoras	Padres de familia o acudientes	Mediante registro P05_R6 Informe de valoración académica	Al finalizar cada periodo académico
Respuesta a solicitudes de certificaciones académicas de estudiantes	Secretaría académica	Solicitante	Medio físico en registro P05_R21 Certificación académica	Cuando se requiera
Lineamientos, acuerdos, sanciones y otros	Rectoría	Todos los integrantes de la comunidad	Medio físico en registro P11_R8 Resoluciones	Cuando se requiera
Información de terminación de estudios grado undécimo	Secretaría académica y rectoría	Al graduado	Medio físico en registro P05_R14 Acta de graduación y diploma de bachiller	Al finalizar y aprobar el grado undécimo
Respuestas a quejas reclamos o sugerencias o servicios no conformes que se presentan	Dirección	Usuario que radico solicitud	Registro en formato de quejas reclamos, sugerencias	Cuando se requiera
Respuesta a solicitudes internas y expedición de lineamientos	Rectoría, coordinadores, docentes y	Todo el personal	Comunicaciones internas en registro P04_R4 Comunicación Interna	A solicitud y según necesidad
Salidas no conforme del proceso	Docentes	Coordinación académica (valoraciones académicas) Coordinación de convivencias (asistencia)	Verbalmente dejando evidencia en P06_R2 Acta de modificación de registros para valoraciones académicas Verbalmente para inconsistencias de fallas o inasistencias	Cuando se requiera



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA CORDOBA TAURAMENA

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONVIVENCIA (Numerales de la Norma ISO 9001:2015: 6.1, 8.5.6)

OBJETIVO DEL PROCESO: Implementar estrategias claras de mediación y solución de conflictos, a través de la concertación entre las partes y la participación efectiva de los padres de familia en el proceso de acompañamiento a sus hijos.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinadores de Convivencia, Psicoorientadoras y Educadora Especial.

PROVEED	ENTRADAS	ACTIVIDAD	ETAPA	SALIDAS	CLIENTES
PROCESOS DE PLANEACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1. Política de calidad.	Analizar el ambiente escolar	P	1. Compromisos disciplinarios. 2. Consolidado periódico de asistencia a actividades escolares. 3. Plan operativo anual. 4. Consolidado semestral del sistema. 5. Actas Comité de convivencia. 6. Compromiso de matrícula. 7. Reporte deserción escolar. 8. Consolidado periódico de atención a padres. 9. Proyecto Pedagógico de Gestión del Riesgo	PROCESO DE MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA
		Verificar la aplicación de las políticas institucionales	V		
	2. Objetivos de calidad.	Reportar el comportamiento de los estudiantes (observaciones sobre actitud positiva o negativa en el anecdotario).	H		
		3. Historial del estudiante.	Diálogo y negociación con los estudiantes que requieran cambios de actitud.		
	4. Manual de convivencia.	Acuerdos, compromisos y acciones reparadoras con la presencia y firma del estudiante, los padres de familia, profesor, director de grupo, coordinador de convivencia, Psicoorientadora, comité de convivencia y consejo directivo.	H		
		5. Compromisos de matrícula.	Seguimiento del comportamiento y compromiso de los estudiantes.		
	6. Anecdotario del estudiante.		Establecer en el proceso mecanismos de cumplimiento de actividades de los docentes		
		7. Ley 1523 de 2012	Control del nivel de permanencia de los estudiantes en la Institución (Índices de deserción, N° de ingresos por transferencias y N° de retiros.		
	8. Ley 1029 de 2006		Implementación del proyecto Pedagógico de Gestión del Riesgo.		
			Formulación e implementación Gestión de riesgos y oportunidades y acciones correctivas		

RECURSOS	NOMBRE DEL INDICADOR	RANGO DE GESTIÓN	FORMA DE MEDICIÓN	
			INDICADOR	META
Humanos: Rectoría, Coordinador de convivencia, educadora especial, docentes, psicoorientadoras, padres de familia o acudientes, estudiantes.	CASOS TRATADOS EN COMITÉ DE CONVIVENCIA Y CONSEJO DIRECTIVO	EXCELENTE % ≤ 6	N° de casos remitidos consejo directivo / N° de casos tratados en comité de convivencia.	Las remisiones a Consejo Directivo de los casos tratados en comité de convivencia sea un porcentaje menor o igual al 10% .
		SATISFACTORIO % ≥ 7 Y ≤ 10		
		REQUIERE ACCIÓN % ≥ 11		
Económicos: Los especificados en el presupuesto anual del colegio.	DESERCIÓN ESCOLAR	EXCELENTE % < 2	No de estudiantes desertores/No de estudiantes matriculados.	El porcentaje de estudiantes desertores debe ser menor o igual al 4 % .
		SATISFACTORIO % ≥ 2 Y ≤ 4		
		REQUIERE ACCIÓN % > 4		
Infraestructura: Oficinas, salones, equipo de computo, software, impresora, fotocopiadora, material y equipo de oficina.	CASOS CON SEGUIMIENTO EN COORDINACIÓN DE CONVIVENCIA	EXCELENTE % < 16	No de casos de casos tratados en comité de convivencia/ No estudiantes con seguimiento disciplinario.	Los casos con seguimiento disciplinario que serán tratados en comité de convivencia será menor o igual al 20% .
		SATISFACTORIO % ≥ 16 Y ≤ 20		
		REQUIERE ACCIÓN % > 20		



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA CÓRDOBA TAURAMENA

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONVIVENCIA (Numerales de la Norma ISO 9001:2015: 6.1, 8.5.6)

OBJETIVO DEL PROCESO: Implementar estrategias claras de mediación y solución de conflictos, a través de la concertación entre las partes y la participación efectiva de los padres de familia en el proceso de acompañamiento a sus hijos.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinadores de Convivencia, Psicoorientadoras y Educadora Especial.

PROVEED	ENTRADAS	ACTIVIDAD	ETAPA	SALIDAS	CLIENTES
PROCESOS DE PLANEACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1. Política de calidad.	Analizar el ambiente escolar	P	1. Compromisos disciplinarios.	PROCESO DE MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA
	2. Objetivos de calidad.	Verificar la aplicación de las políticas institucionales	V	2. Consolidado periódico de asistencia a actividades escolares.	
		Reportar el comportamiento de los estudiantes (observaciones sobre actitud positiva o negativa en el anecdotario).	H		
	3. Historial del estudiante.	Diálogo y negociación con los estudiantes que requieran cambios de actitud.	H	3. Plan operativo anual.	
	4. Manual de convivencia.	Acuerdos, compromisos y acciones reparadoras con la presencia y firma del estudiante, los padres de familia, profesor, director de grupo, coordinador de convivencia, Psicoorientadora, comité de convivencia y consejo directivo.	H	4. Consolidado semestral del sistema.	
				5. Actas Comité de convivencia.	
	5. Compromisos de matrícula.	Seguimiento del comportamiento y compromiso de los estudiantes.	V	6. Compromiso de matrícula.	
	6. Anecdotario del estudiante.	Establecer en el proceso mecanismos de cumplimiento de actividades de los docentes	V	7. Reporte deserción escolar.	
				8. Consolidado periódico de atención a padres.	
	7. Ley 1523 de 2012	Control del nivel de permanencia de los estudiantes en la Institución (Índices de deserción, N° de ingresos por transferencias y N° de retiros.	V	9. Proyecto Pedagógico de Gestión del Riesgo	
8. Ley 1029 de 2006	Implementación del proyecto Pedagógico de Gestión del Riesgo.	H			
	Formulación e implementación Gestión de riesgos y oportunidades y acciones correctivas	V			

RECURSOS	NOMBRE DEL INDICADOR	RANGO DE GESTIÓN	FORMA DE MEDICIÓN	
			INDICADOR	META
Humanos: Rectoría, Coordinador de convivencia, educadora especial, docentes, psicoorientadoras, padres de familia o acudientes, estudiantes.	CASOS TRATADOS EN COMITÉ DE CONVIVENCIA Y CONSEJO DIRECTIVO	EXCELENTE % ≤ 6	N° de casos remitidos consejo directivo / N° de casos tratados en comité de convivencia.	Las remisiones a Consejo Directivo de los casos tratados en comité de convivencia sea un porcentaje menor o igual al 10% .
		SATISFACTORIO % $\geq 7 \ Y \leq 10$		
		REQUIERE ACCIÓN % ≥ 11		
Económicos: Los especificados en el presupuesto anual del colegio.	DESERCIÓN ESCOLAR	EXCELENTE % < 2	No de estudiantes desertores/No de estudiantes matriculados.	El porcentaje de estudiantes desertores debe ser menor o igual al 4 % .
		SATISFACTORIO % $\geq 2 \ Y \leq 4$		
		REQUIERE ACCIÓN % > 4		
Infraestructura: Oficinas, salones, equipo de computo, software, impresora, fotocopiadora, material y equipo de oficina.	CASOS CON SEGUIMIENTO EN COORDINACIÓN DE CONVIVENCIA	EXCELENTE % < 16	No de casos de casos tratados en comité de convivencia/ No estudiantes con seguimiento disciplinario.	Los casos con seguimiento disciplinario que serán tratados en comité de convivencia será menor o igual al 20% .
		SATISFACTORIO % $\geq 16 \ Y \leq 20$		
		REQUIERE ACCIÓN % > 20		

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Manual de calidad	P07_R7 Control de salidas y excusas
Manual de convivencia	P07_R8 Consolidado periódico de asistencia a actividades escolares
Procedimiento de seguimiento y convivencia	P07_R11 Distribución turnos de aseo y disciplina
Procedimiento seguimiento en Psicoorientación	P07_R14 Actas izadas de bandera
P01_R2 Consolidado semestral del sistema.	P07_R15 Consolidado periódico de atención a padres.
P02_R1 Formato planeación del servicio	P07_R16 Reporte deserción escolar.
P02_R8 Plan operativo anual	P07_R17 Remisión casos especiales para seguimiento disciplinario en coordinación de convivencia.
P03_R3 Compromiso de matrícula.	P08_R1 Ficha Psicodiagnostica
P04_R4 Comunicación interna	P08_R2 Diario de consulta
P07_R1 Anecdotario	P08_R4 Control de asistencia a talleres de educación sexual
P07_R2 Citación padres de familia	P08_R7 Ficha de remisión y seguimiento Psicoorientación
P07_R5 Control de asistencia semanal	
P07_R6 Reporte de evasiones	P07_R21 Anecdotario situación tipo I
P07_R23 Anecdotario situación tipo III	P07_R22 Anecdotario situación tipo II
P07_R24 Reporte mensual de atención y seguimiento en Psicoorientación	

CONVENCIONES: P: Planear H: Hacer V: Verificar A: Actuar



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA CÓRDOBA TAURAMENA

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y CONVIVENCIA (Numerales de la Norma ISO 9001:2015: 6.1, 8.5.6)

OBJETIVO DEL PROCESO: Implementar estrategias claras de mediación y solución de conflictos, a través de la concertación entre las partes y la participación efectiva de los padres de familia en el proceso de acompañamiento a sus hijos.

RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinadores de Convivencia, Psicoorientadoras y Educadora Especial.

MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROCESO

¿Qué comunica?	¿Quién comunica?	¿A quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Manual de convivencia	Directivos docentes, docentes, psicoorientadoras	Comunidad educativa	Medio físico M03 Manual de convivencia y socialización en guías de dirección de grado	Después de actualización
Compromiso de matrícula.	Coordinación de convivencia	Estudiantes y padres de familia que lo requieran	Diligenciamiento del formato P03_R3 Compromiso de matrícula.	Al finalizar el año lectivo y al inicio del siguiente año escolar.
Listado de estudiantes que han dejado de asistir a la institución sin justa causa por más de un periodo académico	Docentes directores de grado	Coordinación de convivencia de cada sede	Mediante registro P07_R16 Reporte deserción escolar.	La octava semana de cada periodo
Seguimiento de estudiantes que se encuentran en riesgo de deserción escolar	Coordinaciones de convivencia	Secretaría de Educación y MEN	Plataforma SIMPADE	Cuando se requiera
Listado de estudiantes que se evaden de clase	Docentes de aula	Coordinación de convivencia de cada sede	Mediante registro P07_R6 Reporte de evasiones	Cuando se requiera
Seguimiento disciplinario	Rectoría, coordinadores, docentes, Psicoorientación	Estudiantes y padres de familia que lo requieran	Mediante registro P07_R1 Anecdotario	Cuando se requiera
Justificaciones de inasistencia a clase	Padres de familia o acudiente	Coordinación de convivencia de cada sede	Registrando en el formato P07_R7 Control de salidas y excusas	Cuando se requiera
Excusas de estudiantes por inasistencia a clase	Coordinación de convivencia de cada sede	Docentes de aula	Medio físico boleta excusas	Cuando se requiera
Asignación de turnos de disciplina de docentes en descansos	Coordinación de convivencia de cada sede	Docentes de aula	Medio físico mediante publicación en cartelera de P07_R11 Distribución turnos de aseo y disciplina	Al inicio de cada semana de labor académica
Listado de estudiantes que izan bandera y observaciones realizadas en el acto de izada	Docente asignado de realizar la izada de bandera	Coordinación de convivencia de cada sede	Por medio físico en registro P07_R14 Acta izadas de bandera	Al finalizar cada izada de bandera según cronograma establecido
Solicitudes de atención en otras instancias sobre seguimiento disciplinario a estudiantes	Rectoría, coordinadores, docentes, Psicoorientación	Rectoría, coordinadores, docentes, Psicoorientación	En medio físico utilizando en registro P07_R17 Remisión casos especiales para seguimiento disciplinario en coordinación de convivencia.	Cuando se requiera
Reporte de asistencia de padres de familia a talleres de atención a padres y acuerdos de reunión	Psicoorientación	Directivos docentes	En medio físico utilizando en registro P05_R15 Acta	Cuando se requiera
Actividades desarrolladas con estudiantes y atenciones individualizadas realizadas en el área de Psicoorientación	Psicoorientación	Directivos docentes	En medio físico utilizando en registro P07_R24 Reporte mensual de atención y seguimiento en Psicoorientación	Antes de finalizar cada mes laboral
Solicitud de apoyo o valoración a estudiantes en el área de Psicoorientación	Rectoría, docente o coordinadores	psicoorientadoras	En medio físico en registro P08_R7 Ficha de remisión y seguimiento Psicoorientación	Cuando se requiera
Indicadores	Líder de proceso	Gestor de calidad	Registro en el sistema QMA	Al finalizar cada semestre
Resultado de desarrollo de actividades de la dependencia	Líder de proceso	Gestor de calidad	Medio físico y digital en el registro P02_R1 Formato planeación del servicio	Al finalizar cada semestre
Respuesta a solicitudes internas y expedición de lineamientos	Rectoría, Coordinadores, psicoorientadoras y docentes	Comunidad educativa	Comunicaciones internas en registro P04_R4 Comunicación Interna	A solicitud y según necesidad
Acciones de contingencia	Coordinaciones de convivencia	Comunidad educativa	Comunicaciones internas en registro P04_R4 Comunicación Interna o comunicaciones en cartelera	Al inicio del año escolar



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA CÓRDOBA TAURAMENA

CONTRATACIÓN, MANTENIMIENTO Y USO ADECUADO (Numerales de la Norma ISO 9001:2015: 6.1, 7.1.3, 8.4.1)

OBJETIVO DEL PROCESO: Optimizar la adquisición y uso de los materiales, equipos y demás recursos para la buena prestación del servicio.			RESPONSABLE DEL PROCESO: Rectoría, Secretaria Pagadora y Almacenista		
TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA GESTION DE CALIDAD	ENTRADAS	ACTIVIDAD	ETAPA	SALIDAS	PROCESO PRESTACIÓN DEL SERVICIO
	1. Necesidades de espacios, materiales, equipos y servicios.	Identificar las necesidades y las especificaciones de infraestructura, materiales y equipos de uso pedagógico.	P	1. Material o servicio suministrado.	
	2. Especificaciones técnicas.	Ejecutar las actividades de contratación de acuerdo a la ley vigente.	H	2. Contratos o facturas de suministros y servicios.	
	3. Información sobre el tipo de contratación a realizar.	Realizar la contratación del servicio o suministro (cuando aplique)	H	3. Control uso de materiales y equipos.	
	4. Registro de necesidades.	Recibir los suministros o servicios.	H	4. Consolidado de mantenimiento, reparación y/o reposición.	
	5. Control de mantenimiento, reparación y/o reposición.	Evaluar el uso de material y equipos.	V		
		Formulación e implementación Gestión de riesgos y oportunidades y acciones correctivas	A		
RECURSOS		NOMBRE DEL INDICADOR	RANGO DE GESTIÓN	FORMA DE MEDICIÓN	
Humanos: Rectoría, secretaria pagadora y almacenista. Económicos: De acuerdo al presupuesto de la institución. Infraestructura: Oficinas, equipo de computo, software, teléfono, fax, internet, materiales y equipo de oficina.		USO DE MATERIALES Y EQUIPOS	EXCELENTE % ≥ 61	% (frecuencia de uso de materiales y equipos / Total días laborados*No de docentes + personal	El porcentaje de frecuencia de uso de materiales y equipos debe ser mayor o igual al 60% .
			SATISFACTORIO % ≥ 55 Y ≤ 60		
			REQUIERE ACCIÓN % ≤ 54		
		MANTENIMIENTO, REPARACIÓN Y/O REPOSICIÓN	EXCELENTE % ≥ 91	N° de mantenimientos ejecutados / N° de mantenimientos solicitados	Los mantenimientos solicitados deben ser ejecutados en un porcentaje mayor o igual al 90%
			SATISFACTORIO % ≥ 85 Y ≤ 90		
			REQUIERE ACCIÓN % ≤ 84		
MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS	EXCELENTE % ≥ 91	N° de mantenimientos ejecutados / N° de mantenimientos programados	Los mantenimientos programados deben ser ejecutados en un porcentaje mayor o igual al 90%		
	SATISFACTORIO % ≥ 85 Y ≤ 90				
	REQUIERE ACCIÓN % ≤ 84				
DOCUMENTOS RELACIONADOS					
Manual de calidad Procedimiento contratación. Procedimiento de mantenimiento y control de uso adecuado. Manual de contratación. P09_R1 Acta de altas P09_R2 Acta de bajas P09_R3 Control uso de materiales y equipos P09_R4 Registro de necesidades P09_R5 Consolidado de mantenimiento reparación y reposición P09_R6 Acta entrega de bienes P09_R7 Registro de autorización y recibidos P09_R8 Control de mantenimiento reparación y o reposición P09_R9 Plan de compras P09_R10 Consolidado frecuencia de uso de materiales y equipos P11_R1 Minuta de contrato menor cuantía P11_R2 Minuta de contrato mayor cuantía P09_R13 Plan de mantenimiento preventivo			P11_R3 Disponibilidad presupuestal P11_R4 Comprobante de egreso P11_R5 Registro presupuestal P11_R6 Acta parcial de recibo P11_R7 Estudios previos P11_R8 Resoluciones P11_R9 Pliego de condiciones P11_R10 Adenda a los pliegos P11_R12 Certificación cumplimiento de contrato P11_R13 Ficha técnica P11_R14 Contrato interadministrativo P11_R15 Recibos de caja P11_R16 Evaluación y selección de proveedores P11_R17 Reevaluación de proveedores P11_R18 Análisis de precios unitarios. P11_R19 Informe de ejecución de contratación		
CONVENCIONES: P: Planear H: Hacer V:Verificar A: Actuar					
MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROCESO					
¿Qué comunica?	¿Quién comunica?	¿A quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	
Ingreso a almacén de la Institución y descripción de elementos.	Almacén	Rectoría	En medio físico registro en P09_R1 Acta de altas	Siempre que ingresen elementos a almacén	
Entrega de elementos a personal que labora en la institución	Almacén	A la persona que le fue asignado el elemento	En medio físico registro en P09_R2 Acta de bajas	Cuando se asigne	
Informe de utilización de elementos asignados para realizar la labor	Todo el personal	Almacén	En medio físico registro en P09_R3 Control uso de materiales y equipos	Al finalizar cada mes laboral	
Solicitud de adquisición de elementos necesarios para la ejecución de actividades	Todo el personal	Rectoría	En medio físico registro P09_R4 Registro de necesidades	cuando se requiera	
Constancia de ejecución de trabajos de mantenimiento	Personal asignado o contratado para la realización de actividades de mantenimiento	Almacén	P09_R8 Control de mantenimiento reparación y o reposición	Cuando se requiera	
Proceso de contratación de acuerdo a la norma de contratación estatal vigente	Rectoría	Proveedores	Publicación en SECOP de todos los requisitos solicitados en un proceso de contratación	Cuando se requiera	
Información de proceso de contratación teniendo en cuenta la contratación especial	Rectoría	Proveedores	Medio físico en comunicación externa P04_R6 con invitaciones a proveedores y Publicación en SECOP de todos los pasos en el proceso de contratación según M05 Manual de contratación	cuando se requiera	
Resultado de evaluación de proveedores	Rectoría	Proveedores	Medio físico en Registro P11_R17 reevaluación de proveedores	cuando se requiera	
Indicadores	Lider de proceso	Gestor de calidad	Registro en el sistema QMA	Al finalizar cada semestre	
Resultado de desarrollo de actividades de la dependencia	Lider de proceso	Gestor de calidad	Medio físico y digital en el registro P02_R1 Formato planeación del servicio	Al finalizar cada semestre	
Respuesta a solicitudes internas y expedición de lineamientos	Rectoría, Coordinadores, psicorientadoras y docentes	Comunidad educativa	Comunicaciones internas en registro P04_R4 Comunicación Interna	A solicitud y según necesidad	



CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA CÓRDOBA TAURAMENA

PROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA (Numeral de la Norma ISO 9001:2015: 6.1, 6.3, 7.4, 7.5 1, 9.1, 10)

OBJETIVO DEL PROCESO: Implementar estrategias que garanticen la efectividad de las acciones de mejora propuestas

RESPONSABLE DEL PROCESO: Rectoría,
Gestor de calidad

PROVEED.	ENTRADAS	ACTIVIDAD	ETAPA	SALIDAS	CLIENTES
TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA CALIDAD	1. Análisis del entorno. 2. Políticas institucionales. 3. Necesidades de los usuarios. 4. Registro de quejas y reclamos. 5. Reuniones con partes interesadas. 6. Estadísticas de reprobación y deserción. 7. Política y objetivos de calidad. 8. Cambios en la tecnología, en la legislación o en el sistema.	Realizar seguimiento a la satisfacción al usuario.	P	1. Quejas y reclamos solucionadas.	TODOS LOS PROCESOS DEL SISTEMA CALIDAD
		Programar y realizar las auditorías internas	P		
		Realizar control de las no conformidades en el servicio educativo	H	2. Acciones correctivas, preventivas, servicio no conforme.	
		Análisis de la información de entrada	H		
		Formulación e implementación Gestión de riesgos, oportunidades y acciones correctivas	A	3. Consolidado semestral del sistema	
		Gestión de los cambios	H		
		Control de la información documentada	H		
		Seguimiento de la eficacia de la Gestión de riesgos, oportunidades y acciones correctivas	V		

RECURSOS	NOMBRE DEL INDICADOR	RANGO DE GESTIÓN	FORMA DE MEDICIÓN	
			INDICADOR	META
Humanos: Rectoría, Coordinador de convivencia y desarrollo humano, docentes, psicororientadoras. Económicos: Los especificados en el plan operativo anual. Infraestructura: Oficinas, equipos de computo, impresora, material y equipo de oficina.	Gestión del riesgo, oportunidades y acciones correctivas	EXCELENTE % ≥ 71	N° de acciones de gestión del riesgo, oportunidades y acciones correctivas / total de acciones generadas	Las acciones de gestión del riesgo, oportunidades y acciones correctivas sean eficaces en un porcentaje mayor o igual al 70%.
		SATISFACTORIO % ≥ 65 $Y \leq 70$		
		REQUIERE ACCIÓN % ≤ 64		
	QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS	EXCELENTE % ≥ 71	N° de quejas y reclamos tramitados /No de quejas y reclamos reportadas.	Las quejas y reclamos reportadas sean tramitados en un porcentaje mayor o igual al 70%.
		SATISFACTORIO % ≥ 65 $Y \leq 70$		
		REQUIERE ACCIÓN % ≤ 64		

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Manual de calidad	P14_R5 Acta reunión de apertura
Procedimiento auditorías internas	P14_R8 Acta reunión de cierre
Procedimiento acciones correctivas	P02_R1 Formato planeación del servicio
	P14_R2 Plan de auditorías internas
	P12_R6 Planificación de los cambios

CONVENCIONES: P: Planear H: Hacer V: Verificar A: Actuar

MATRIZ DE COMUNICACIONES DEL PROCESO

¿Qué comunica?	¿Quién comunica?	¿A quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Programación de realización de auditorías al Sistema de Gestión de calidad	Gestor de Calidad	Líderes de proceso	En medio físico P14_R2 Plan de auditorías internas Plan de auditoría emitido por ente certificador	Previo a la ejecución de la auditoría
Informe de resultados de auditorías al Sistema de Gestión de Calidad	Gestor de Calidad	Líderes de proceso	En medio físico P14_R4 informe de auditorías internas (En sistema QMA) Informe de auditoría emitido por ente certificador	Después de finalizada la auditoría
Respuesta a solicitudes internas y expedición de lineamientos	Rectoría, Coordinadores, psicororientadoras y docentes	Comunidad educativa	Comunicaciones internas en registro P04_R4 Comunicación Interna	A solicitud y según necesidad
Respuestas a quejas reclamos o sugerencias	Gestor de Calidad	Usuario que radica la queja, reclamo o sugerencia	Mediante registro P05_R34 Evaluación de satisfacción al usuario, P12_R4 Quejas, reclamos o sugerencias,	Cuando se requiera
Actualizaciones de documentos del sistema de gestión de calidad	Gestor de Calidad	Líderes de proceso	Mediante acta modificación de registros P06_R2	Cuando se requiera
Informe de desempeño del sistema	Gestor de Calidad	Dirección	Mediante P01_R7 seguimiento a indicadores (sistema QMA)	Cuando se requiera