

COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA

MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: V1-MC01

VERSIÓN: ( 8 )

PÁGINA 1 de 27



# MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL



***“CAMINAMOS HACIA LA EXCELENCIA DESDE LA EXIGENCIA Y LA SANA CONVIVENCIA”***

***“We walk towards excellence through academic demand and social harmony”***



# COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA

## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: V1-MC01

VERSIÓN: ( 8 )

PÁGINA 2 de 27

### TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. PRESENTACIÓN DE LA INTITUCIÓN</b> .....	<b>5</b>
<b>3. DECLARACIONES ESTRATÉGICAS</b> .....	<b>6</b>
3.1 Misión .....	6
3.2 Visión .....	6
3.3 Política de Gestión Integral .....	6
3.4 Objetivos de Calidad .....	7
<b>4. CONTEXTO ORGANIZACIONAL</b> .....	<b>8</b>
4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto .....	8
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	8
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad .....	9
4.4. Sistema de gestión integral y sus procesos .....	9
<b>5. LIDERAZGO Y COMPROMISO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN</b> .....	<b>11</b>
5.1 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización .....	12
<b>6. PLANIFICACIÓN</b> .....	<b>13</b>
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	13
6.2 Planificación .....	13
6.2.1 Objetivos de Calidad .....	13
6.2.2 Planificación del Sistema de Gestión .....	14
6.3 Planificación de los cambios .....	14
<b>7. APOYO</b> .....	<b>15</b>
7.1.1 Recursos .....	15
7.1.2 Personas y competencia .....	17
7.1.3 Infraestructura .....	18
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos .....	18
7.1.4 Recursos de seguimiento y medición .....	19
7.1.5 Conocimientos de la organización .....	19
7.2 Toma de conciencia .....	19
7.3 Comunicación .....	19
7.4 Información documentada .....	20



# COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA


## MANUAL DE CALIDAD

CÓDIGO: V1-MC01

VERSIÓN: ( 8 )

PÁGINA 3 de 27

<b>8. PLANIFICACIÓN</b> .....	<b>21</b>
<b>8.1 Planificación y control operacional</b> .....	<b>21</b>
<b>8.2 Requisitos para el Servicio</b> .....	<b>21</b>
8.2.1 Comunicación con el cliente.....	21
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios .....	21
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	22
<b>8.3 Diseño Y Desarrollo</b> .....	<b>22</b>
<b>8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente</b> .....	<b>22</b>
<b>8.5 Producción y prestación del servicio</b> .....	<b>23</b>
<b>8.6 Liberación del producto</b> .....	<b>23</b>
<b>8.7 Control de los servicios no conformes</b> .....	<b>23</b>
<b>9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> .....	<b>24</b>
<b>9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación</b> .....	<b>24</b>
9.1.2 Satisfacción del cliente .....	24
9.1.3 Análisis y evaluación.....	24
<b>9.2 Auditoria Interna</b> .....	<b>25</b>
<b>9.3 Revisión por la Dirección</b> .....	<b>26</b>
<b>10. MEJORA CONTINUA</b> .....	<b>26</b>

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>


PÁGINA 4 de 27

## 1. OBJETO

El propósito de este Manual de Gestión Integral es establecer la planeación general del Sistema de Gestión de Calidad, su documentación y directrices generales para el Colegio Militar José María Córdoba considerando los requisitos aplicables establecidos en la norma ISO 9001/2015 y la integración de requisitos del SGSST como la política de gestión, los objetivos, procesos, procedimientos, guías y registros necesarios para el cumplimiento de los requisitos establecidos. Además mejorar el control de los riesgos identificados como prioritarios y necesarios de intervenir, propiciando un ambiente de trabajo que permita el desarrollo de las actividades formativas que se brindan en la Institución.

Otros propósitos que se pretenden con el manual de integral son:

- Implementar y mantener un Sistema de Gestión Integral eficaz.
- Suministrar las bases documentales para las auditorias.
- Formar al personal en los requisitos del Sistema de Gestión Integral.
- Asegurar la continuidad de éste sistema en circunstancias cambiantes
- Promover la cultura de gestión del riesgo
- Reducir los incidentes y accidentes de trabajo
- Promover la cultura de la prevención y auto cuidado para fomentar el bienestar del personal y generar ambientes seguros.
- Cumplir con la legislación Colombiana Vigente que aplique al sector educativo, además de lo referente al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

## 2. PRESENTACIÓN DE LA INTITUCIÓN




El Colegio Militar José María Córdoba fundamenta su quehacer educativo en los principios y valores que aporta la cultura militar, la cual concibe la formación integral como la búsqueda permanente de la excelencia humana y académica, para el ejercicio de una ciudadanía responsable, activa y participativa, al servicio de Dios, la comunidad y la Patria.

Los estudiantes al culminar los estudios de educación básica y media, reciben el título de Bachiller Académico con Orientación Militar, esto, sumado a la aprobación de las tres fases militares, les otorga el derecho de recibir la tarjeta de reservista de primera clase que otorga el Ejército Nacional.

Es requisito indispensable la previa aprobación de las fases de instrucción militar: Preliminar en 9o, primera fase militar en 10o y segunda fase militar en 11o.

La razón de ser de nuestra Institución, es entregarle a la sociedad ciudadanos competentes, responsables, reflexivos, solidarios y constructores de escenarios de paz que continúen sus aspiraciones profesionales con excelencia en beneficio de la sociedad.

COPIA CONTROLADA

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CORDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>



### **3. DECLARACIONES ESTRATÉGICAS**

#### **3.1 Misión**


Formar desde la educación preescolar, básica y media, a partir de un currículo integral, intencionado y actualizado, que se orienta a la excelencia académica, principios y valores militares, con un equipo de profesionales comprometidos y altamente cualificados que utiliza efectivamente los recursos disponibles, para entregar a la sociedad ciudadanos competentes, capaces de intervenir su contexto y proponer transformaciones que brinden valor agregado para el entorno en el cual se desempeñen.

#### **3.2 Visión**

Proyectarse como la Institución Educativa por excelencia, por la formación de calidad académica bajo principios y valores militares, que potencie ciudadanos competentes, responsables, reflexivos, solidarios y constructores de escenarios de paz que continúen sus aspiraciones profesionales con excelencia en beneficio de la sociedad.

#### **3.3 Política de Gestión Integral**

Somos una comunidad educativa comprometida con procesos formativos orientados a la excelencia académica y el ejercicio de una ciudadanía activa y propositiva que se fundamenta en los principios y valores que aporta la cultura militar; a partir de la construcción de espacios saludables y seguros, de interacciones y acciones que favorecen el aprendizaje individual y colectivo y la mejora continua académica y administrativa, para el cumplimiento

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CORDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

de los requisitos legales y reglamentarios aplicables y dar respuesta a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas y de la comunidad en general.

*La política A2-PO 01 Política de Alcoholismo, tabaquismo y sustancias psicoactivas se relaciona en el anexo 1 del presente manual.*

### 3.4 Objetivos de Calidad

Los objetivos de calidad de nuestra Institución son coherentes con el objeto misional, a saber:


**OBJETIVO 1:** Promover la participación activa y comprometida de todos los integrantes de la comunidad académica en prácticas pedagógicas orientadas a la formación integral desde los principios y valores de la cultura Militar.

**OBJETIVO 2:** Desarrollar procesos formativos orientados a la excelencia académica y al desarrollo de competencias ciudadanas como aporte al desarrollo social, productivo y cultural del País.

**OBJETIVO 4:** Sostener una cultura de autorregulación y autoevaluación permanente en torno al mejoramiento continuo de las prácticas académicas y administrativas, para la calidad en la prestación del servicio y la satisfacción de partes interesadas.

**OBJETIVO 5:** Favorecer espacios para la retroalimentación, actualización y cualificación del talento humano.



	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

**PÁGINA 8 de 27**

**OBJETIVO 6:** Promover acciones tendientes a mejorar las condiciones de seguridad y salud, en torno al bienestar físico, mental y social de los integrantes de la comunidad educativa.

**OBJETIVO 7:** Gestionar los recursos físicos, humanos, y financieros necesarios para la prestación del servicio.

#### **4. CONTEXTO ORGANIZACIONAL**

##### **4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto**


Con el fin de definir el contexto externo e interno del Colegio Militar José María Córdoba, se realizó un análisis reflexivo de la institución y por medio de las metodologías PEST y el análisis DOFA se identifican los aspectos externos (oportunidades y amenazas) y los internos (fortalezas y amenazas), analizando el entorno político, económico, social, tecnológico, ambiental y legal que pueden afectar a la institución y el cumplimiento de los objetivos.

Se registra la información en el **V1-FR09** Contexto de la Organización

##### **4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Se identifican las necesidades, requisitos y expectativas de las partes interesadas, se priorizan las partes interesadas que son pertinentes para el proceso y se establecen las estrategias con las que el proceso dará cumplimiento de los requisitos de la parte interesada que ha decidido satisfacer.



	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

Esta actividad se registra en el V1-FR08 Matriz de Partes Interesadas



### 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El Sistema de Gestión Integral del Colegio José María Córdoba tiene como alcance:

Aplica para la planificación, diseño y prestación del servicio educativo en los niveles de: Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Académica con orientación militar.

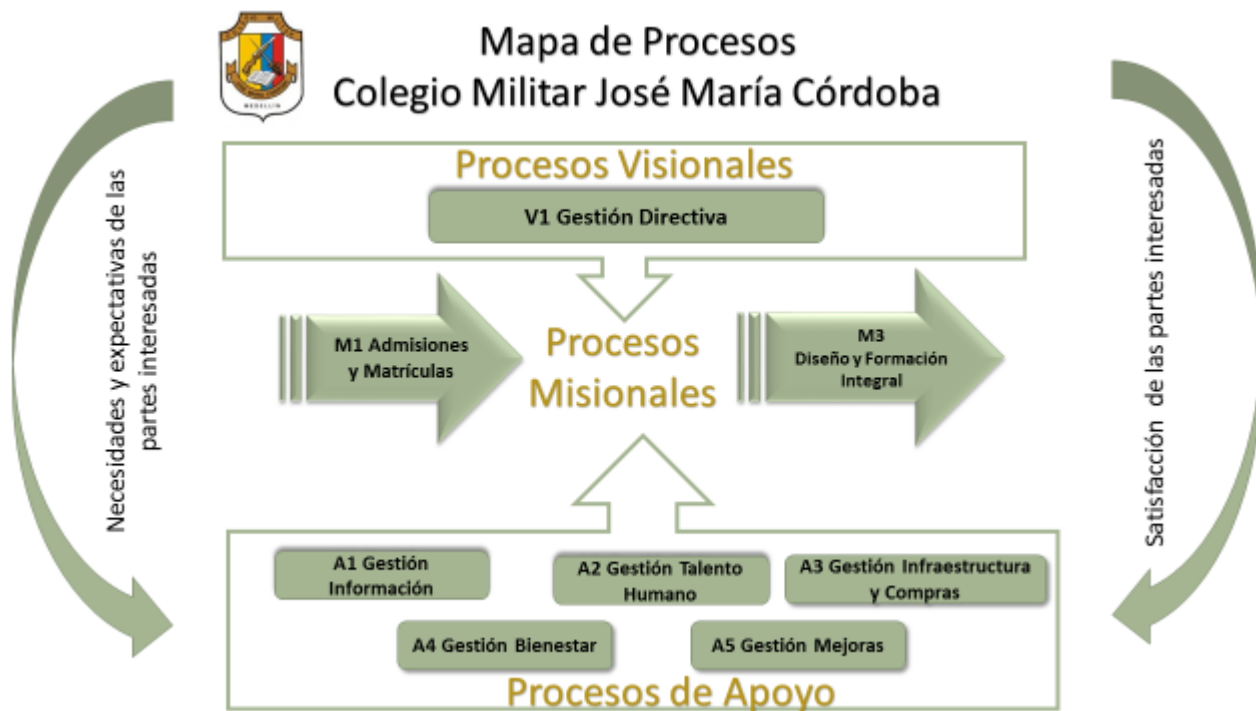
Incluye los procesos:

- Gestión Directiva,
- Admisiones y Matrículas
- Diseño y Formación integral
- Gestión de Información
- Gestión de Talento Humano
- Gestión de Infraestructura y Compras
- Gestión de Bienestar
- Gestión de Mejora

### 4.4. Sistema de gestión integral y sus procesos


En el Colegio Militar José María Córdoba se ha establecido, documentado, implementado y mantenido un Sistema de Gestión Integral, mejorando a través de él, su eficacia y eficiencia de acuerdo con los requisitos de ley, Norma y los establecidos en la Organización, así como de los requisitos de todos los clientes y partes interesadas.

El *Mapa de procesos* permite visualizar más allá de la división jerárquica que nos entrega el organigrama, los procesos que desarrolla la institución y la manera como la participación de cada una de las áreas, con sus diferentes procesos, se articulan para planificar y ejecutar las actividades tendientes a garantizar la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio y la efectividad de los procesos, asegurando el cumplimiento y satisfacción de los compromisos pactados con nuestras partes interesadas.



En el Mapa de procesos se identifican los siguientes niveles:

**VISIONALES**: Cuyo objetivo es el de proporcionar y definir directrices dentro del marco de actuación del Colegio requerido para el desarrollo y posicionamiento del servicio educativo basado en los principios y valores de la cultura Militar. Contiene el proceso de V1 Gestión Directiva.

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

**MISIONALES:** Su objetivo es proporcionar el cumplimiento del objeto social educativo de la formación basada en los principios y valores de la cultura militar. Contiene los procesos de:

**M1:** Admisiones y Matrícula

**M3:** Diseño y Formación Integral

**APOYO:** Su objetivo es el de maximizar el valor y la utilización de los recursos financieros, físicos, humanos y tecnológicos que integran el funcionamiento del Colegio para el cumplimiento de su objeto misional. Contiene los procesos de:

**A1:** Gestión de la Información

**A2:** Gestión del Talento Humano

**A3:** Gestión de Infraestructura y Compras


**A4:** Gestión de Bienestar

**A5:** Gestión de Mejoras

Para ver la relación de los procesos con los requisitos de la norma se relaciona en la **V1-FR22** Matriz de Requisitos e interacción

## **5. LIDERAZGO Y COMPROMISO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN**

La rectoría del Colegio Militar José María Córdoba expresa su compromiso para el Sistema de Gestión, mediante la adopción, divulgación, seguimiento, evaluación y mejoramiento continuo de la visión, la misión, los principios, los valores, las políticas institucionales, y los objetivos de calidad, fundamentos que orientan la cotidianidad de la Institución. Para el desarrollo e implementación del proceso formativo facilita las condiciones para su realización en el marco de la legislación vigente.

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

Adicionalmente realiza una serie de actividades orientadas al mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión, a través de revisiones por parte del Comité de Gestión Institucional según lo establecido en el proceso **V1: Gestión Directiva**.

El Comité de Gestión Institucional tiene como responsabilidades identificar los requisitos de ley, de norma, del cliente y de organización y definir los lineamientos, políticas y objetivos necesarios para garantizar su comprensión y cumplimiento. Hacer los respectivos seguimientos para obtener resultados del desempeño y eficacia de los procesos y finalmente resolver los problemas hallados con mentalidad de cliente interno y externo.


Definir y administrar los procesos, sus interacciones, la estructura organizacional y las competencias, realizar el seguimiento al desempeño del Sistema de Gestión de la organización y desarrollar las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para el buen funcionamiento del Sistema.

### **5.1 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

Con base a los Procesos, la Rectoría del Colegio y la Gerencia de COMITAN definen los responsables y niveles de autoridad de los mismos y sus procesos, las responsabilidades de los otros niveles están en los procedimientos.

En este sentido, analizan y aprueban la *estructura organizacional*. En esta estructura se establecen los niveles de responsabilidad y jerárquicamente los niveles de autoridad.

Las responsabilidades principales y directas se encuentran documentadas en la descripción de cargos, los procesos, procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión.

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CORDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

Adicionalmente en el **V1-FR13 Matriz de responsabilidades y autoridades**, se definen las responsabilidades por cargos.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades


En Colegio Militar José María Córdoba, es importante identificar, analizar y evaluar los riesgos y oportunidades que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos y los procesos, con el fin de emprender en forma efectiva medidas de control necesarias para responder ante ellos.

Para esto se hace una identificación y valoración de los riesgos y las oportunidades a nivel estratégico, así como de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento del objetivo del proceso según se determina en el **V1-IN01 Gestión de Riesgos y Oportunidades**.

Los riesgos y las oportunidades se registran en **V1-FR11 Matriz de Riesgos Proceso** y en el **V1-FR12 Mapa de Riesgos Institucional**.

### 6.2 Planificación

#### 6.2.1 Objetivos de Calidad

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>
		<b>PÁGINA 14 de 27</b>

El Comité de Gestión Institucional es responsable de definir y documentar los objetivos de calidad, los cuales son socializados a toda la comunidad académica y partes interesadas, en los diferentes espacios institucionales.

### 6.2.2 Planificación del Sistema de Gestión

El Comité de Gestión Institucional es el responsable de definir y actualizar los procesos del Colegio Militar José María Córdoba, para ello se realizan reuniones con frecuencia semanal que permite además hacer seguimiento al SGI.


Se evidencia la planificación del sistema en un Acta de reunión.

### 6.3 Planificación de los cambios

La identificación de los cambios en el Sistema de Gestión, permiten que se puedan planificar y de esta garantizar la estabilidad del sistema y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Para esto se tiene determinado el **V1-IN02 Gestión del Cambio**, donde se identifican los cambios producto de: cambio en la normatividad, cambios en los requisitos del servicio, cambios o mejoras en la infraestructura, cambios en la tecnología, cambios en los procesos y otros cambios y su respectivo análisis para determinar el plan de acción.

Se registra en el **V1-FR10 Planificación de Cambios**

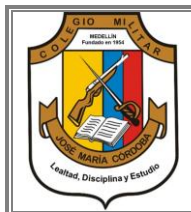
	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>
		<b>PÁGINA 15 de 27</b>

## 7. APOYO

### 7.1.1 Recursos

La Gerencia y la Rectoría de la Institución identifican los recursos requeridos por el Colegio para la prestación del servicio educativo. La identificación de los recursos se hace apoyado en toda la organización a través de la metodología que proporciona el proceso de Gestión de Infraestructura y Compras, que proporciona los recursos necesarios para la operación, mejora del sistema y satisfacción de las partes interesadas.

Recursos	Descripción	Información controlada
<b>Presupuesto del Colegio</b>	COOMITAN es el encargado de proporcionar el presupuesto que incluye el mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión	<b>A3-FR10</b> Plan anual de adquisiciones, bienes y servicios
<b>Presupuesto SST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compra de elementos de protección personal</li> <li>• Exámenes médicos de ingreso, periódico, retiro.</li> <li>• Señalización y demarcación de áreas</li> <li>• Elementos para el manejo de emergencias</li> <li>• Compra de material para divulgación acerca de la prevención de riesgos.</li> <li>• Control de riesgos en la fuente, en el medio y en el individuo.</li> </ul>	Presupuesto
<b>Recursos físicos</b>	Los recursos físicos son proporcionados por	<b>A3-FR01</b> Inventario



# COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA

## MANUAL DE CALIDAD


CÓDIGO: V1-MC01

VERSIÓN: ( 8 )

PÁGINA 16 de 27

Recursos	Descripción	Información controlada
	COOMITAN, en este sentido, es la Rectoría del Colegio y la Coordinación de Instrucción Militar los canales de comunicación para solicitar y administrar los recursos.	asignado por dependencias. A3-FR03 Hoja de vida de equipos. A3-FR06 Control de compras y proveedores. A3-FR07 Programa de mantenimiento preventivo. A3-FR08 Solicitud de infraestructura y compras. A3-FR09 Solicitud de mantenimiento correctivo.
<b>Recurso Humano</b>	El proceso de apoyo A2 Gestión del talento Humano es el encarado de proporcionar el recurso necesario y competente para la prestación del servicio educativo.	<b>A2-FR01</b> Historial de ingreso



	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CORDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	CÓDIGO: V1-MC01	VERSIÓN: ( 8 )


Los recursos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión, están definidos desde los procesos.

17

### 7.1.2 Personas y competencia

El líder de Gestión Humana es el responsable de establecer y mantener actualizado el **A2-PR01** Gestión Talento Humano, en este proceso se tienen actividades como:

- Selección y vinculación del personal, donde se incorporan oportunamente las personas que por sus competencias, destrezas y conocimientos están en condiciones de responder efectivamente a los objetivos de la Institución, para ello se tiene en cuenta el **A2-GU01 Perfiles de cargos y diccionario de términos**.
- Inducción y reinducción del personal que se registra en el **A2-FR13 Inducción para empleados nuevos**.
- Capacitación y formación basada en las necesidades detectadas mediante las evaluaciones de competencias o en el requerimiento específico de las personas. Esta formación queda registra en el **A2-FR02 Plan de formación**.
- Entrenamiento en el cargo el cual es responsabilidad del jefe inmediato de la persona que ingresa a la Institución,
- Evaluación por competencias y desempeño para detectar oportunidades de mejorar, se registran en:  
A2-FR10 Evaluación de desempeño del personal de docentes académicos y militares.

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

A2-FR11 Evaluación de docentes por estudiantes

18

- Desvinculación de personal.

### 7.1.3 Infraestructura

El Colegio Militar José María Córdoba cuenta con una infraestructura adecuada cumpliendo los requisitos de ley, requisitos establecidos con el cliente, y los lineamientos de imagen de la Institución, con el fin de garantizar la seguridad para la prestación del servicio.

Se registra en:

A3-PR01 Gestión infraestructura y compras.

Anexo 1 Clasificación de recursos.


Anexo 2 Lugares y espacios físicos.

Anexo 3 Clasificación de productos críticos.

### 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Para el personal interno el líder de Gestión Humana es el responsable del monitoreo del clima laboral para garantizar la satisfacción y motivación del personal.

Se registra en el **A2-FR04 Clima organizacional**.

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

#### 7.1.4 Recursos de seguimiento y medición

19

#### 7.1.5 Conocimientos de la organización

En el Colegio se garantiza que el conocimiento permanezca dentro de la organización, por lo tanto se realiza el inventario identificando el conocimiento específico y se relaciona donde se encuentra documentado y la respectiva evaluación para garantizar su apropiación. Igualmente se determina en lugar donde se almacenan los documentos de la organización.

Se registra en el **V1-FR23 Conocimiento organizacional**

#### 7.2 Toma de conciencia


En la Institución se involucra al personal en la construcción de los procesos y la identificación de la importancia de estos para cumplir con los objetivos Institucionales.

Se utilizan diferentes herramientas para socialización y se planifican en el A2-FR02 Plan de formación.

Cuando se realizan las socializaciones se registran en el A2-FR09 Asistencia a formaciones u otras acciones en el colegio.

#### 7.3 Comunicación

Para que el Sistema de Gestión funcione de una manera eficiente y eficaz, el Colegio ha

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CORDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

establecido mecanismos de comunicación, participación y consulta de empleados y partes interesadas externas (proveedores, contratistas, clientes, comunidad, autoridad, entre otras) sobre los aspectos relevantes del sistema.


Adicionalmente dentro de cada proceso queda claramente identificados los responsables de todas y cada una de las actividades correspondientes, además se incluye en la caracterización de los procesos donde quedan definidos los emisores, los receptores y los medios.

#### **7.4 Información documentada**

El Comité de Gestión Institucional es responsable de definir, documentar y mantener la visión, la misión, los principios, las políticas, los objetivos, el manual de gestión y los procesos del Sistema de Gestión de la Institución.

La documentación está articulada de manera tal que el Manual de Gestión describe los procesos y éstos a su vez, los manuales, procedimientos, instructivos, especificaciones técnicas y los registros considerados como necesarios se definen y referencian desde cualquier nivel de la documentación.

La documentación se elabora incorporando los requisitos de ley, del cliente, las exigencias del estándar NTCISO 9001:2015, Decreto 1072/2015, otras normas y las políticas de la Organización, siguiendo el **A1-GU01 NORMA PARA LA ELABORACION DE DOCUMENTOS.**

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

## 8. PLANIFICACIÓN

21

### 8.1 Planificación y control operacional

El equipo Directivo del Colegio define cómo se van a cumplir los requisitos de calidad del servicio educativo, en atención a satisfacer las expectativas de clientes y los requerimientos establecidos en la legislación. Igualmente son responsables de garantizar, en articulación con la Gerencia de COMITAN, los recursos para mantener este Sistema de Gestión.

Cualquier cambio que se haga en la organización es analizado para garantizar la continuidad en el funcionamiento del Sistema de Gestión.

Para la planificación del servicio educativo servicios, se tiene en cuenta los objetivos estratégicos, las necesidades del cliente, la seguridad de las personas, los recursos, los procesos relacionados, las actividades de seguimiento y verificación y se mantienen los registros necesarios para demostrar la evidencia en el M3A-FR13 Plan de Diseño Curricular.


### 8.2 Requisitos para el Servicio

#### 8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes en el colegio se realiza

#### 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Mediante el Sistema de Gestión, el Colegio garantiza la identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, a través de los medios institucionales como:

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	CÓDIGO: V1-MC01	VERSIÓN: ( 8 )

- Software académico
- Carteleras Institucionales
- Correo institucional
- Redes sociales

El manejo de la propiedad del cliente se establece al interior de los procesos que aplican dicho requisito.

### 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios


Los requisitos aplicables para la prestación del servicio se encuentran relacionados al interior de cada uno de los procedimientos del sistema de gestión Integral.

Se consolidan de manera general en el **V1-FR22 Matriz de Requisitos e interacción.**

### 8.3 Diseño Y Desarrollo

El diseño curricular del Colegio se establecen de conformidad con lo que se establece en el **M3-PR01 Diseño y Formación Integral**, donde se garantiza el cumplimiento de las etapas del planear, revisar, verificar, validar y controlar la gestión del diseño con cada uno de los responsables.

### 8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	CÓDIGO: V1-MC01	VERSIÓN: ( 8 )

PÁGINA 23 de 27

En único proveedor que tiene el colegio es COOMITAN, quien se encarga de las *compras y contrataciones*, la selección, evaluación y reevaluación de proveedores y contratistas. Inspección del producto comprado, el almacenamiento, transporte y entrega. Este proceso es liderado por la Gerencia de la Cooperativa.

23

### 8.5 Producción y prestación del servicio

El servicio educativo que oferta el Colegio se encuentra descrito en el M3-PR01 Diseño y Formación Integral, desde allí se controlan las condiciones para la entrega del servicio bajo las condiciones de calidad.

### 8.6 Liberación del producto


Para la liberación del servicio educativo se sigue lo descrito en el M3-PR01 Diseño y Formación Integral, que verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos.

### 8.7 Control de los servicios no conformes

Los servicios no conformes se encuentran identificados en el proceso de gestión de mejoras, desde allí se establecen los registros pertinentes para su documentación: A5-FR01 Control de no conforme.

Los procesos que controlan los servicios no conformes en la Institución son:

Gestión de Admisiones y Matriculas

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CÓRDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

Gestión de Diseño y Formación Integral

Gestión Humana

Gestión de Bienestar



## **9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Cada uno de los procesos que integran el Sistema de Gestión, están definidos sobre el ciclo PHVA, en donde se hace el seguimiento al logro de los objetivos establecidos para cada uno de ellos como se determina en el V1-FR18 Cuadro Integrado de Mando. Dentro de cada una de sus caracterizaciones se define los puntos de control para su seguimiento y las mediciones respectivas.


#### **9.1.2 Satisfacción del cliente**

En el Colegio el proceso de Gestión Directiva es el encargado de medir sistemáticamente la satisfacción del cliente, con el objeto de obtener información sobre la percepción de éste. Los resultados de las mediciones son consolidados y socializados para la implementación de los planes de acción respectivos.

Se registra en: V1-FR01 Evaluación de satisfacción de padres.

#### **9.1.3 Análisis y evaluación**



	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CORDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

Dentro del enfoque de procesos que adoptó el Colegio para la definición de cada uno de ellos, se utiliza la metodología del PHVA, con la cual se garantiza que la verificación (seguimiento y medición) es realizada en cada uno de ellos para evaluar el cumplimiento de los objetivos.

Cuando el resultado alcanzado no es satisfactorio cada responsable de proceso, emprende acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento que pueden ser necesarias según se establece en el A5-PR01 Gestión de mejora..

El comité de Gestión Institucional es el encargado de solicitar a los líderes de proceso después de finalizado el periodo académico:


- V1-FR17 Informe de Gestión
- V1-FR19 Reporte de Indicadores de Gestión

## 9.2 Auditoría Interna

El Colegio cuenta con el A5-IN02 Auditorías internas, que contiene los protocolos establecidos para el ejercicio de auditoría interna.

Los auditores, verifican mediante actividades debidamente planeadas, el cumplimiento de los requisitos de ley, políticas, cumplimiento de normas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomienda los ajustes necesarios.

Su propósito es contribuir a que se adquiera la cultura del autocontrol.

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CORDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

### 9.3 Revisión por la Dirección

En el proceso de gestión Directiva establece los criterios para la *Revisión por la Dirección*, las actividades a realizar en la Revisión de la Dirección, donde cada integrante del Comité de Gestión Institucional hace revisión del cumplimiento del Sistema de Gestión. Se registra en:

V1-FR03 Informe de Revisión por la Dirección


V1-FR04 Acta de revisión por la dirección

Adicionalmente en cada revisión se hace seguimiento a los compromisos adquiridos en reuniones anteriores. De dicha revisión se conserva registro en el acta.

Como resultado de esta revisión, el Comité genera conclusiones, se asignan acciones correctivas, preventivas, mejoras o la necesidad de asignación de nuevos recursos, la adecuación de la planificación corporativa según sea requerido para garantizar el funcionamiento del Sistema de Gestión, basados en los estándares establecidos.

## 10. MEJORA CONTINUA

Las no conformidades reales o potenciales pueden ser identificadas por el cualquier cargo de la organización. Una vez se identifique una no conformidad real o la oportunidad de mejora, el responsable realiza el análisis de la causa o identificación de beneficios y la implementación del plan de acción, apoyándose en la metodología definida en el A5-PR01 Gestión de mejora.

	<b>COLEGIO MILITAR JOSÉ MARÍA CORDOBA</b>	
	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CÓDIGO: V1-MC01</b>	<b>VERSIÓN: ( 8 )</b>

Cuando se trata de no conformidades reales o las oportunidad de mejora detectadas en Revisión por la Dirección, el Comité de Gestión son los responsables de realizar el seguimiento.

Las acciones que se identifican en la Investigación de accidentes e incidentes laborales y también ambientales se registran y se realizan la gestión respectiva según se define en el A2-IN03 Reporte e Investigación de Incidentes y Accidentes

COPIA CONTROLADA