

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
1.1	Objetivo del Manual	3
1.2	Alcance	3
1.3	Aplicabilidad.....	4
1.4	Estructura del Manual	4
1.5	Referencias Normativas.....	4
4.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4
4.1	Comprensión de la organización y su contexto.....	4
4.1.2	Ubicación.....	4
4.1.3.1	Misión	5
4.1.3.2	Visión.....	5
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	5
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	5
4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos	6
5	LIDERAZGO	7
5.1	Liderazgo y Compromiso	7
5.2	Política de la calidad	7
5.2.1	Comunicación de la Política de Calidad.....	7
5.3	Roles, autoridad y responsabilidad en la organización.....	8
5.3.1	Manual de funciones.....	8
5.3.2	Enfoque al cliente.	8
6	PLANIFICACIÓN	8
6.1	Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades.....	8
6.2	Objetivos de la calidad	9
6.2.2	Planificación para lograrlos	9
6.3	Planificación de los cambios	9
7	APOYO.....	10
7.1	Recursos.....	10
7.1.1	Personas.....	10
7.1.2	Infraestructura	10
7.1.3	Ambiente para la operación de los procesos	10
7.1.4	Conocimientos de la organización	10
7.2	Competencia.....	11
7.3	Toma de conciencia.....	11

7.4	Comunicación	11
7.5	Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.	11
7.5.1	Control de la información documentada	12
7.5.2	Disposición de la información documentada.....	12
8	PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	13
8.1	Planificación y control operacional.....	13
8.2	Requisitos para los servicios.....	13
8.2.1	Comunicación con el usuario.....	13
8.3	Planificación, diseño, desarrollo y control del Servicio	13
8.5.2	Identificación y trazabilidad	14
8.5.3	Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos	14
8.6	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	14
8.7	Liberación de los productos y servicios.....	15
8.8	Control de las salidas no conformes	15
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	15
9.5	Monitoreo, medición, análisis y evaluación	15
9.5.2	Satisfacción al Cliente	15
9.5.3	Seguimiento por proceso.....	16
9.6	Auditorías Internas.....	16
9.7	Revisión por la dirección	16
10	MEJORAMIENTO	16
10.5	Generalidades	16
10.6	No conformidad y Acción correctiva	16
10.7	Mejora Continua.....	17

1 INTRODUCCIÓN

La Congregación de los Hermanos de las Escuelas Cristianas, y en particular el *Distrito Lasallista de Bogotá*, es una comunidad inspirada en el Evangelio, en los principios de la Iglesia Católica y el pensamiento y tradición pedagógica de San Juan Bautista De La Salle; que hace presencia y actúa en la sociedad colombiana desarrollando la misión para la cual fue fundada: Educar humana y cristianamente a la niñez y la juventud. En este sentido siempre ha sido parte de su misión, desarrollar procesos de enseñanza y aprendizajes de calidad, respondiendo a los retos y necesidades de la sociedad actual.

Teniendo en cuenta esta misión y tradición de calidad y en aras de garantizar procesos que mejoren continuamente nuestra oferta educativa, el *Distrito Lasallista de Bogotá* ha decidido implementar un Sistema de Gestión, unificado, aplicable a cada una de sus Instituciones de Educación Básica y Media.

El presente Manual presenta en forma coherente y estructurada el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la *Congregación de los Hermanos de las Escuelas Cristianas del DISTRITO LASALLISTA DE BOGOTÁ*, definido para el diseño y prestación del Servicio Educativo en cada una de sus Instituciones. Dicho sistema está estructurado conforme a los requisitos y lineamientos establecidos en la norma NTC-ISO 9001; y un esquema de gestión que cumpla con los parámetros internacionales de estandarización de procesos, enfocados en la búsqueda continua de la excelencia, soportado en cuatro principios básicos fundamentales:

1. Enfoque Basado en Procesos.
2. Enfoque basado en identificación y tratamiento de los riesgos.
3. Enfoque de la Compañía hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes o beneficiarios.
4. Sistema Basado en el mejoramiento continuo.

El Manual de la Calidad explicita la interacción que existe entre los procesos por medio de los cuales se establecen las actividades del Sistema.

Este Manual de la Calidad se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en conocer el SGC del *Distrito Lasallista de Bogotá* como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósitos del sistema. Debe ser utilizado como instrumento para diseñar, revisar, implementar y mejorar el SGC.

1.1 Objetivo del Manual

Establecer el conjunto de especificaciones, relaciones y ordenamientos de tareas requeridas para cumplir con las actividades de los procesos. De esta manera, poder controlar las acciones que requieren la operación de las Instituciones de Educación Básica y Media de la *Congregación de los Hermanos de las Escuelas Cristianas del DISTRITO LASALLISTA DE BOGOTÁ*.

Describir la estructura del Sistema de Gestión de Calidad, de la organización a través de la documentación y divulgación de la política y los objetivos de calidad, el mapa de procesos y los procedimientos específicos del sistema, implementados bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015.

1.2 Alcance

Las disposiciones de este manual se aplican a todos los procesos relacionados en el Mapa de Procesos del SGC en cada *Institución Educativa* de la *Congregación de los Hermanos de las Escuelas Cristianas del Distrito Lasallista de Bogotá*.¹

¹ **Scope.**

The provisions of this manual apply to all processes in each *educational institution of the District of Bogota*, it includes all processes involved in QMS Process Map of the *Congregation of the Brothers of the Christian Schools of the District of Bogota*.

1.3 Aplicabilidad

Dentro de la implementación del sistema de gestión de calidad para las *Instituciones Educativas del Distrito Lasallista de Bogotá*, no se puede aplicar el siguiente numeral de la Norma NTC-ISO 9001:2015:

- ✓ **Numeral 7.1.5.2. TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES** porque la prestación del Servicio Educativo no requiere de estos dispositivos.
Este requisito no afecta la capacidad o responsabilidad de la organización para asegurar servicios conformes y el cumplimiento de requisitos legales aplicables.

1.4 Estructura del Manual

Este manual se estructura así: la primera parte corresponde a las disposiciones generales en torno al Sistema de Gestión de Calidad; en segundo lugar, corresponde al esquema del mapa de procesos y caracterización de los procesos de la organización, identificando sus interrelaciones, entradas, clientes y resultados. Por último, se plasma la información correspondiente a cada procedimiento.

1.5 Referencias Normativas

Los siguientes documentos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento. Por fecha de referencias, sólo aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación).

- ✓ ISO 9000: 2015, sistemas de gestión de calidad - Fundamentos y vocabulario.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

Para la comprensión de la organización y su entorno se documenta un procedimiento PR-GDE-03 Contexto de la Organización, el cual incluye o compromete los elementos que orientan la gestión del SGC para la identificación del contexto de la organización, por medio de un análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) que incluye el contexto interno y externo de las instituciones.

4.1.1 Historia

El Instituto de los Hermanos de las Escuelas Cristianas fue fundado por San Juan Bautista De La Salle en 1680 en Francia. Este Instituto llegó a Colombia en 1890 a petición de Monseñor Bernardo Herrera, Obispo de Medellín en esa época.

La Congregación de los Hermanos de las Escuelas Cristianas, conocida también como Hermanos De La Salle, está organizada, a nivel mundial, por Distritos, los cuales responden a realidades geográficas o culturales que facilitan la labor evangelizadora y educativa de los Hermanos. Cuando se iniciaron labores, sólo funcionaba el Distrito de Colombia; pero en 1905, cuando volvió a abrirse el Colegio Biffi, después de los años de guerra, éste quedó formando parte del Distrito de Panamá; y, a partir de 1928, la Congregación en Colombia se organizó en dos Distritos que llevan el nombre de las ciudades más importantes de la respectiva zona que los constituyen: El Distrito Lasallista de Medellín y el *Distrito Lasallista de Bogotá*.

Actualmente, el *Distrito Lasallista de Bogotá* cuenta con diversas obras, de educación formal, a nivel de educación básica, media, técnica, tecnológica, universitaria; y experiencias de formación no formal; todas lideradas por la presencia de Hermanos y seglares comprometidos con la misión.

Información adicional sobre el *Distrito Lasallista de Bogotá* se encuentra disponible en la página web institucional, disponible en el siguiente vínculo: <http://www.lasalle.org.co>

4.1.2 Ubicación

Tabla 1. Instituciones Educativas del Distrito Lasallista de Bogotá.

• Oficina del Visitador Provincial	Bogotá D.C.	Calle 71 N° 11-10 piso 5
• Oficina de la Secretaría de Educación del Distrito Lasallista	Bogotá D.C.	Diagonal 46 No. 19-28
• Instituto San Bernardo De La Salle	Bogotá D.C.	Calle 2ª N° 12 – 39
• Liceo Hermano Miguel La Salle	Bogotá D.C.	Carrera 52 N° 64-99
• Colegio La Salle	Bucaramanga – Santander	Calle 67 No. 24-24
• Colegio De La Salle	Cartagena D.T. - Bolívar	Carrera 34 N° 17-244 Paseo Bolívar Barrio Torices
• Colegio La Salle	Cúcuta – Norte de Santander	Av. 2E N° 6-80 Barrio Popular
• Colegio La Salle	Villavicencio – Meta	Calle 39 N° 34 – 56
• IE Hermano Antonio Ramos De La Salle	Cartagena – Bolívar	Calle Nueva del Espinal N° 34. 3-92 Barrio El Espinal
• Instituto San José de La Salle	Bucaramanga – Santander	Carrera 21 N° 68-45 Barrio la Victoria

4.1.3 Horizonte Institucional

4.1.3.1 Misión

La red de comunidades y escuelas lasallistas tiene por misión formar integralmente, generar conocimiento educativo pertinente, aprender en comunidad, anunciar el evangelio y contribuir a la consolidación de una sociedad pacífica, justa, inclusiva, democrática que promueve el desarrollo humano integral y sustentable.

4.1.3.2 Visión

En el año 2024 seremos reconocidos por:

- Ser comunidades que reflexionan, recrean y oran los procesos de las instituciones educativas que animan.
- Ser una red de comunidades y escuelas lasallistas comprometida con la consolidación de una sociedad pacífica, justa, inclusiva, democrática que promueve el desarrollo humano integral y sustentable.
- Opción preferencial por los pobres en especial la niñez y la juventud.
- Los procesos de anuncio del evangelio en los contextos educativos.
- Ser referentes de formación integral de excelencia.
- La generación de conocimiento pertinente que transforma los procesos educativos y sociales

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Las partes interesadas se define aplicando la metodología de análisis estructural como herramienta de reflexión colectiva, la interpretación del plano influencia y dependencia permite lectura de las necesidades y expectativas de las partes interesadas; tales como Estudiantes, Padres de familia, Sociedad, Estado, proveedores externos, organismos de vigilancia y control, medios de comunicación. Donde la organización debe velar por el cumplimiento de los requisitos legales y cumplir a cabalidad la misión de la misma.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad, tiene como alcance *en cada Institución Educativa del Distrito Lasallista de Bogotá*, el diseño y la prestación del Servicio Educativo de carácter formal en los niveles de Preescolar, Educación Básica y Media. Comprende todos los procesos relacionados en el Mapa de Procesos del SGC de la *Congregación de los Hermanos de las Escuelas Cristianas del Distrito Lasallista de Bogotá*.²

² Scope

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos



Diagrama 1: Mapa de Procesos Institucional.

La Congregación de los Hermanos de las Escuelas Cristianas del Distrito Lasallista de Bogotá establece un SGC, acorde con los criterios de la norma NTC-ISO 9001, y aplicable en cada Institución Educativa, manteniendo una cierta autonomía en los procesos sin perder de vista los lineamientos establecidos a nivel distrital.

La interrelación que se establece entre todos los procesos se puede evidenciar de forma detallada en las entradas y salidas descritas en la caracterización de cada proceso.

Tabla 2: Relación de procesos del sistema con documentos de Caracterización

TIPO	PROCESOS	DOCUMENTO DE REFERENCIA
Proceso Direccional Estratégico	Gestión Direccional Estratégico	P-GDE-01
Procesos Misionales	Admisiones y Matrículas.	P-AM-01
	Gestión Educativa pastoral	P-GE-01
Procesos de Apoyo	Gestión del Talento Humano.	P-GT-01
	Gestión Financiera.	P-GF-01

This Quality Management System has an operative range in each educational Institute of Lasallian District of Bogota that include the design and developing of formal educational service in pre-school, primary, middle and high School. This System includes all the processes related to the QMS Process Map of The Institute of the Brothers of the Christian Schools – Lasallian District of Bogota.

	Gestión de Compras y Suministros.	P-GC-01
	Servicios Generales.	P-SG-01
	Gestión de Servicios Complementarios.	P-SC-01
	Gestión de la Información.	P-GI-01
Proceso de seguimiento y medición	Gestión de la Calidad	P-GQ-01

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso

La alta dirección está centrada, por una parte, en la figura del Visitador Provincial quien como garante y principal responsable de asegurar la conformidad del Sistema en cada una de las instituciones donde se implementa el SGC del *Distrito Lasallista de Bogotá*, anima y acompaña los procesos institucionales; y por otra en el Rector quien es el responsable de garantizar el eficaz funcionamiento del sistema en la institución educativa.

El Hermano Visitador Provincial, además de asegurar la gestión administrativa a través del nombramiento del rector de la institución, acompaña el seguimiento y el desarrollo de los procesos institucionales para verificar la conformidad del sistema y la retroalimentación oportuna mediante la Secretaría de Educación Distrital.

A su vez, el Rector monitorea constantemente el desarrollo del SGC mediante la revisión periódica de los procesos. Para esto constituye un Comité de la Calidad conformado por un Jefe de la Calidad y los jefes de cada uno de los ocho procesos. El Rector es el principal responsable de asegurar, en la institución educativa que se implementen de forma adecuada cada uno de los procesos, de acuerdo al SGC definido para el Distrito Lasallista de Bogotá.

Su compromiso y liderazgo es demostrado a través de los siguiente:

- Estableció la estructura organizacional, donde se definieron los cargos que tienen responsabilidades y autoridad.
- Ratificó la política y objetivos de calidad, los cuales se encuentran vigentes y son la razón de ser de la organización
- Asegura la integración de los requisitos de los sistemas de gestión en toda la organización por medio de las auditorías por procesos e indicadores.
- Identifica los riesgos y los mitiga para evitar errores en la prestación del servicio educativo, mejorando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- Asigna los recursos necesarios para la implementación, sostenimiento y mejora del sistema de gestión de Calidad.
- Asegura el cumplimiento de los objetivos y logros por medio de los indicadores.
- Promueve la mejora en las actividades, realizando seguimiento a los procesos.
- Apoya los roles pertinentes, demostrando el liderazgo por medio de la revisión por la dirección y las auditorías.
- Establecimiento de canales de comunicación efectivos.

5.2 Política de la calidad

Las Instituciones Educativas del Distrito Lasallista de Bogotá se comprometen con la educación integral cumpliendo con los requisitos de las partes interesadas y la mejora continua de sus procesos para contribuir a la consolidación de una sociedad pacífica.

5.2.1 Comunicación de la Política de Calidad

La Dirección de las instituciones educativas del Distrito Lasallista de Bogotá asumen el compromiso de difundir esta política de la calidad, la cual se mantiene como información documentada en el Manual de la Calidad. Se comunica a toda la organización y está disponible en el portal.

5.3 Roles, autoridad y responsabilidad en la organización

El SGC, se articula en una organización comprendida dentro de las dinámicas de una Institución educativa pero que se mantiene subordinada a la comprensión corporativa del *Distrito Lasallista de Bogotá*. De esta manera, aunque la Institución como tal, responde a necesidades concretas del contexto donde está inserta, y mantiene cierta autonomía en la definición de contenidos y estrategias pedagógicas para el desarrollo de la misión educativa; la organización y el desarrollo de sus actividades están sujetas a las directrices definidas en el SGC del Distrito. De esta manera se garantiza coherencia en los criterios y se optimizan los procesos de acompañamiento, evaluación y direccionamiento para todas las instituciones del *Distrito Lasallista de Bogotá*.

La organización, entonces, se establece de la siguiente manera teniendo en cuenta los roles, responsabilidades y autoridad:

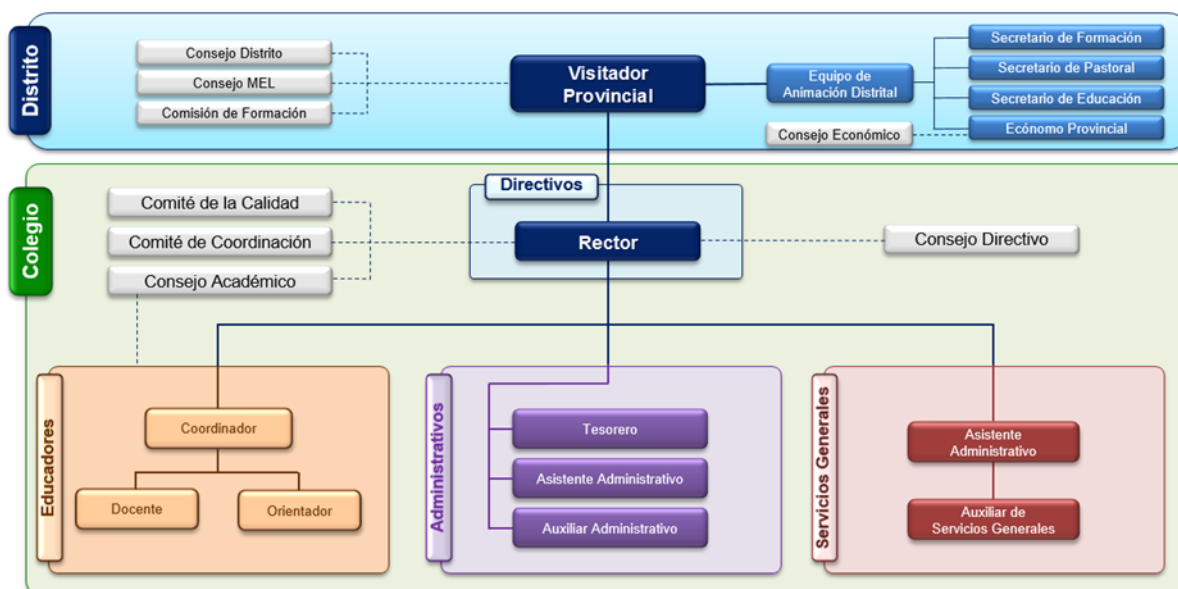


Diagrama 2: Organigrama de cargos institucionales.

5.3.1 Manual de funciones

En las instituciones educativas del *Distrito Lasallista de Bogotá*, se cuenta con un manual de funciones, en el cual se estipula la misión del cargo, responsabilidades y funciones asignadas.

5.3.2 Enfoque al cliente.

Los requisitos de los estudiantes y los padres de familia o acudientes se especifican en primer lugar, en el Contrato de Prestación del Servicio Educativo. Adicionalmente, teniendo en cuenta que cada una de las instituciones del *Distrito Lasallista de Bogotá* se encuentran insertas en contextos socio-culturales diversos, cada Rector asume la responsabilidad de diseñar herramientas y métodos necesarios para conocer las necesidades y expectativas de los estudiantes, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar los riesgos y las oportunidades

La administración de Riesgos es parte fundamental de la Gobernabilidad corporativa que busca contribuir eficientemente en la identificación, análisis, tratamiento, comunicación y monitoreo de los riesgos de la institución. La gestión de riesgo se puede definir como “el proceso de toma de decisiones en un ambiente de incertidumbre sobre una acción que va a suceder y sobre las consecuencias que existirán si esta acción ocurre”.

Cada proceso del SGC establece su mapa de riesgos de acuerdo con el instructivo para administración del mismo, en la que se describe los criterios y las actividades para aplicar en los procesos con el fin de:

- Identificación de oportunidades y amenazas.
- Tener una base rigurosa para la toma de decisiones y la planificación.
- Gestión proactiva y no reactiva.
- Mejorar la conformidad con la legislación pertinente.
- Mejorar la gestión de incidentes y la reducción de las pérdidas y el costo del riesgo.

Se creó un formato F-GQ-18 Mapa de riesgos con su tratamiento y controles respectivos para abordar los riesgos detectados.

6.2 Objetivos de la calidad

1. Promover el desarrollo de las capacidades de los estudiantes para contribuir en su FORMACION INTEGRAL.
2. Promover la COMUNIDAD EDUCATIVA, en sus dimensiones: ética, moral, socio-política, de buen vivir, aprendizaje y de fe.
3. Promover la MEJORA CONTINUA de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Fortalecer el COMPROMISO DE LOS LÍDERES de los procesos del SGC en cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.

6.2.2 Planificación para lograrlos

Tabla 3: Objetivos de Calidad

OBJETIVO DE CALIDAD	EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO
Promover el desarrollo de las capacidades de los estudiantes para contribuir en su FORMACION INTEGRAL.	Ver Matriz de Indicadores del SGC (F-GD-03), donde se muestra el cumplimiento de los objetivos.
Promover la COMUNIDAD EDUCATIVA, en sus dimensiones: ética, moral, socio-política, de buen vivir, aprendizaje y de fe.	
Promover la MEJORA CONTINUA de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.	
Fortalecer el COMPROMISO DE LOS LÍDERES de los procesos del SGC en cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.	

6.3 Planificación de los cambios

a. Planificación de cambios al SGC

Mediante la revisión del Sistema de Gestión de Calidad y la fase de planificación, la institución educativa asegura que se cumplen tanto los objetivos como los requisitos del sistema. Las herramientas de planificación son:

- La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.
- La información documentada de apoyo como: protocolos, instructivos, entre otros.
- Los objetivos de calidad y los planes de actividades para cumplirlos.
- Las acciones derivadas de las revisiones del sistema.

Los cambios que deban realizarse en el Sistema de Gestión de Calidad, se analizan en la revisión del sistema, tanto en lo que se refiere a las actividades de la institución, cambios organizativos, de personal, de equipos e instalaciones, de aplicaciones informáticas y se registran en la matriz de gestión del cambio.

De considerarlo necesario, direccionamiento estratégico, mediante resoluciones formula las directrices para realizar las acciones que se requieren en el SGC:

- Cambios en la legislación
- Cambios en la estructura académica y/o administrativa y en la planta del personal.
- Incorporación de nuevas tecnologías informáticas para el desarrollo de las actividades del Sistema.
- Cambios en el alcance del Sistema.

Planificación del cambio a nivel de los procesos

Los cambios a nivel de procesos de SGC se identifican a través de diferentes fuentes:

- Cambios en el marco legal aplicable.
- Cambios en el contexto interno y externo que inciden en el proceso.
- Mejoras en el proceso
- Cambios generados por la implementación de los proyectos transversales.

7 APOYO

7.1 Recursos

Anualmente se tiene destinado un presupuesto para el Sistema de Gestión de la Calidad, donde se verifica su ejecución semestralmente.

7.1.1 Personas

Dentro de las instituciones del *Distrito Lasallista de Bogotá*, existe la estructura organizacional como mecanismo de orden y estructura de Alta dirección, donde se definen los cargos que tienen autoridad de supervisión. Adicional existen los manuales de funciones por cargo con sus labores asignadas. En cuanto al pago de seguridad social, parafiscales y demás se hacen por parte del Proceso Talento Humano de la *Congregación de los Hermanos de las Escuelas Cristianas del Distrito Lasallista de Bogotá*, quién vigila el cumplimiento del reglamento interno de trabajo y las políticas internas.

El rector en conjunto con Gestión de Talento Humano, asegura que los miembros del sistema que realicen actividades que afecten la conformidad con los requisitos de los servicios, sean competentes con base en su adecuada formación, experiencia y habilidades.

7.1.2 Infraestructura

Las instituciones del *Distrito Lasallista de Bogotá*, ofrecen la infraestructura adecuada para su labor y operación del servicio educativo a través del proceso de Servicios Generales, de acuerdo con la reglamentación y normatividad vigente.

Esta área ofrece al sistema de gestión un gran aporte, dado que tiene a cargo la disponibilidad de los recursos físicos para prestar el servicio de las instituciones educativas. Se tiene planeación por parte del cronograma de mantenimientos, se realizan correctivos pertinentes, informes de gestión e indicadores por obras realizadas. Se dispone del procedimiento de mantenimiento de la planta física y de los equipos

7.1.3 Ambiente para la operación de los procesos

Las instituciones del *Distrito Lasallista de Bogotá*, garantizan a través del procedimiento de Desarrollo del Talento Humano, la implementación y ejecución de actividades orientadas a mejorar los desempeños personales y a promover un adecuado ambiente laboral institucional.

El proceso de Talento Humano es responsable de planificar y coordinar las actividades que garanticen el bienestar laboral y un buen ambiente laboral, en general, para el mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de los colaboradores de la institución.

7.1.4 Conocimientos de la organización

Se entiende como conocimiento de la organización la capacidad de la institución para conservar los conocimientos claves que se requieren en la operación de los procesos, especialmente para aquellos que permiten materializar el Proyecto Educativo Institucional.

La institución cuenta con el conocimiento registrado en la información documentada de su Sistema de Gestión de Calidad, tales como, procesos, instructivos, protocolos, lecciones aprendidas, bitácoras, etc. De igual forma se encuentra en el registro de los diferentes informes, políticas y análisis de estadísticas anuales elaborados por las

diferentes áreas. Adicionalmente, a través de los diferentes procesos de capacitación que reciben sus funcionarios de acuerdo al proceso de Gestión de Talento Humano.

7.2 Competencia

Las instituciones del *Distrito Lasallista de Bogotá*, garantizan a través del procedimiento de Administración de Personal, contar con personal calificado para ejercer las funciones asignadas. Los requerimientos de inducción y capacitación serán obtenidos de las evaluaciones de desempeño, del informe del plan institucional de capacitación. El proceso de Talento Humano es responsable de planificar y coordinar las alternativas de capacitación al personal, para el mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de los colaboradores de la organización.

7.3 Toma de conciencia

Las instituciones del *Distrito Lasallista de Bogotá*, se aseguran que sus colaboradores toman conciencia sobre la importancia de la política de calidad, los objetivos de calidad; del cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión y como contribuyen en la eficacia del mismo, por medio de la realización de sus funciones.

Así mismo, las instituciones educativas definen actividades para asegurar que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de las actividades que realiza y de cómo contribuye al logro de los objetivos del mismo. Estas actividades son: jornadas de desarrollo institucional, capacitaciones, talleres, integración y liderazgo, entre otras.

El proceso de concientización del rol que cumple cada funcionario con respecto al Sistema de Gestión de Calidad se evidencia a través de la retroalimentación y el desarrollo individual y de equipo que se revisa anualmente con la Evaluación de Gestión del Desempeño.

7.4 Comunicación

Las instituciones del *Distrito Lasallista de Bogotá*, determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan Qué comunicar, Cuándo comunicar, a quién comunicar, Cómo comunicar, Quién comunica. Esto queda plasmado en el manual M-GI-01 Manual de la Comunicación.

7.5 Información Documentada del Sistema de Gestión de la Calidad.

Con el fin de mantener una unidad de criterios en el manejo y la gestión de los procesos de cada institución del *Distrito Lasallista de Bogotá*, se han establecido mantener información documentada (procesos y procedimientos) y unificada para todo el Distrito. De esta manera se asegura una continuidad en el manejo de criterios y del lenguaje del sistema de una institución a otra. La responsabilidad de controlar la información documentada y de asegurar la unidad de los mismo ha sido delegada a la Secretaría de Educación del *Distrito Lasallista de Bogotá*

La información documentada definida para el SGC de las instituciones del *Distrito Lasallista de Bogotá* se encuentra relacionados en el Listado Maestro de Documentos F-GQ-03 y están articulados a cada proceso de la siguiente manera:

Tabla 4: Procedimientos documentados del SGC

PROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO P-GDE-01	Direccionamiento estratégico	PR-GDE-01
	Revisión por la Dirección	PR-GDE-02
	Contexto de la Organización	PR-GDE-03
ADMISIONES Y MATRÍCULAS P-AM-01	Admisiones	PR-AM-01
	Matrículas	PR-AM-02
GESTIÓN EDUCATIVO PASTORAL P-GEP-01	Diseño educativo	PR-GEP-01
	Gestión de Planes y Proyectos	PR-GEP-02
	Evaluación y promoción	PR-GEP-03
	Seguimiento y acompañamiento	PR-GEP-04
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Norma base para la elaboración de documentos del SGC	PR-GQ-01

P-GQ-01	Control de documentos y registros del SGC	PR-GQ-02
	Auditorías internas de la calidad	PR-GQ-04
	Control del Salida No Conforme	PR-GQ-05
	Implementación de Acciones correctivas y de mejora	PR-GQ-06
	Manejo de quejas, sugerencias y felicitaciones	PR-GQ-07
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO P-GT-01	Administración de personal	PR-GT-01
	Desarrollo del Talento Humano	PR-GT-02
	Liquidación y pago de nómina y aportes a seguridad social	PR-GT-03
GESTIÓN FINANCIERA P-GF-01	Elaboración y ejecución del presupuesto	PR-GF-01
	Pagaduría	PR-GF-02
	Recaudo de cartera	PR-GF-03
	Procedimiento de contratación con entes territoriales	PR-GF-04
GESTIÓN DE COMPRAS Y SUMINISTROS P-GC-01	Compras	PR-GC-01
	Selección, evaluación y reevaluación de proveedores	PR-GC-02
	Administración de inventarios	PR-GC-03
SERVICIOS GENERALES P-SG-01	Mantenimiento de infraestructura y equipos	PR-SG-01
GESTIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS P-SC-01	Servicios complementarios	PR-SC-01
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN P-GI-01	Gestión de archivo	PR-GI-01

7.5.1 Control de la información documentada

En cuanto al debido control de la información documentada, las instituciones del *Distrito Lasallista de Bogotá*, da cumplimiento a los artículos aplicables en su Sistema de Gestión de Calidad a la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) y a los requerimientos normativos que expide el Archivo General de la Nación.

El proceso de Gestión de la Información en las instituciones, establece y ejecuta las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo, control y organización de la documentación producida y recibida por las instituciones educativas, con el fin de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en la materia.

Todos los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, son administrados por el Gestor de Calidad, quien mantendrá la copia controlada de todos los documentos actualizados del Sistema en la carpeta correspondiente. Esta información es actualizada por el Gestor de Calidad, cada vez que se producen cambios.

Por último, se ha establecido para el debido control de los documentos emitidos que éstos llevarán la fecha en la cual es emitido el documento, la versión vigente y la identificación de "Documento Controlado". La versión vigente reposará en la carpeta de "Calidad", con el fin de mantener los registros originales y copias controladas bajo su custodia y garantizar así, el debido manejo de los mismos.

7.5.2 Disposición de la información documentada

Todos los registros originales relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad permanecen en las carpetas de calidad en el área de Calidad. Aquellos relacionados con la gestión de cada Área y/o Proceso reposarán como "Copia Controlada", en los archivos de cada proceso, respectivamente, conforme a la normatividad vigente. Existe una plataforma virtual para la descarga de los formatos al cual pueden acceder todos los colaboradores de la compañía: <http://www.lasalle.org.co/educacion/sistema-de-gestion-de-calidad/>.

8 PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

8.1 Planificación y control operacional

La planificación de cada proceso del Sistema de Gestión de Calidad se determina durante la revisión del sistema, teniendo en cuenta los objetivos, la política de calidad y los requisitos de los procesos.

Se establece en las caracterizaciones y procedimientos de cada uno de los procesos misionales; los requisitos de conformidad con el Servicio Educativo ofertado, así como también los objetivos y alcance de los procesos e indicadores de cada uno de ellos.

8.2 Requisitos para los servicios

Los objetivos de calidad establecidos por las instituciones educativas del Distrito Lasallista de Bogotá, están enfocados a satisfacer no sólo las necesidades de los clientes externos, sino de los clientes internos y de las partes interesadas (sociedad, proveedores, organismos de vigilancia y control, medios de comunicación).

Los temas relacionados a la identificación de necesidades, soluciones de inquietudes definición de recursos e idoneidad del personal, son contemplados dentro de la descripción de los proyectos de las instituciones educativas del *Distrito Lasallista de Bogotá*.

8.2.1 Comunicación con el usuario

El SGC dispone de mecanismos para dar información sobre el servicio educativo que ofrece, por medio del personal y sus canales de comunicación en respuesta a consultas, solicitudes o novedades.

Las comunicaciones que se obtengan tanto de las visitas y/o citaciones de padres de familia, como por medio de consultas telefónicas o la plataforma Gnosoft, incluidas las reclamaciones, se gestionan a través de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones.

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La prestación del servicio educativo que ofrecen las instituciones educativas del Distrito Lasallista de Bogotá, se rige por las condiciones fijadas por la legislación educativa para preescolar, básica y media. Se dispone de los procesos de gestión educativo pastoral y gestión de admisiones y matrículas mediante los cuales se identifican los requisitos específicos para los aspirantes y los estudiantes. Así mismo, se tienen en cuenta los requisitos normativos y reglamentarios para cumplimiento del desarrollo curricular institucional.

Los requisitos del servicio educativo, se determinan y comunican mediante la publicación de la oferta educativa, así mismo, las orientaciones dadas por el Manual de Convivencia y el Sistema Institucional de Evaluación Educativa.

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Desde los procesos de gestión educativo pastoral y gestión de admisiones y matrículas se asegura que los requisitos de los servicios quedan definidos, que sean coherentes con los requisitos de los usuarios y que se tiene capacidad para cumplir con ellos. De igual manera, de acuerdo a esta revisión se contempla y se asegura que los cambios en los requisitos para los servicios sean controlados y planificados.

8.3 Planificación, diseño, desarrollo y control del Servicio

Teniendo como punto de partida los requisitos establecidos por y para los estudiantes y los resultados de la evaluación institucional, cada institución del *Distrito Lasallista de Bogotá*, diseña y pone en marcha los planes, proyectos y demás actividades propias de la propuesta curricular estructurada en el Proyecto Educativo Institucional, siguiendo los parámetros de diseño y desarrollo del servicio, establecidos en los procedimientos del SGC para tal fin. De esta manera, se salvaguardan tanto los criterios operativos de planeación y desarrollo definidos para el *Distrito Lasallista de Bogotá* como los contenidos y la autonomía curricular propias de cada Institución.

El análisis periódico de los resultados de estos procesos, serán monitoreados y desarrollados por la Secretaría de Educación del Distrito, con el fin de detectar fortalezas que enriquezcan los procesos de otras instituciones y definir estrategias distritales, para mejorar la prestación del Servicio.

Las actividades propias de las admisiones, las matrículas y del servicio educativo, se pueden consultar de forma concreta y sistemática en los procedimientos establecidos para cada uno de ellos.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

En el proceso de compras y suministros se establece el procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores (PR-GC-02) en donde se identifican las actividades que se realizan en las instituciones para la contratación, adquisición de bienes y servicios en conformidad con los requisitos establecidos.

La evaluación y selección de proveedores se detalla en el procedimiento selección, evaluación y reevaluación de proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios que cumplan con los requisitos de la compra y favorezcan el desarrollo de los diferentes procesos del SGC institucional.

8.4.2 Tipo y alcance del control

A través del procedimiento selección, evaluación y reevaluación de proveedores se definen los métodos de control de los suministros comprados y evaluación de los proveedores externos.

8.5 Producción y provisión del Servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del Servicio

La institución educativa ha documentado los procesos de Gestión Financiera, Gestión de la información, y Gestión de Talento Humano para planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones controladas incluyen:

- La disponibilidad de información que describa las características de los servicios.
- El uso de los equipos apropiados.
- La disponibilidad de información que permita el seguimiento y medición.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del servicio.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

Las instituciones educativas del *Distrito Lasallista de Bogotá*, identifica las salidas de los procesos por medios adecuados, al igual el estado de estas realizando seguimiento y medición al cumplimiento de los requisitos en toda la prestación del servicio, manteniendo información documentada del control de identificación y trazabilidad de los procesos.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios o proveedores externos

Las instituciones educativas del Distrito Lasallista de Bogotá determinan la manera particular las acciones y documentan el aseguramiento de la propiedad del cliente y/o proveedores externos y cómo se verifica, protege y salvaguarda.

8.6 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

En el Sistema de gestión de la calidad de las instituciones educativas del *Distrito Lasallista de Bogotá*, se tiene implementado un procedimiento PR-GC-02 Procedimiento S-E-R Proveedores o Contratistas, donde se realiza la identificación de las necesidades de los proveedores de la organización, se establecen los criterios para selección, evaluación y reevaluación de los mismos en función de su capacidad para suministrar productos o servicios que cumplan los requisitos de compra y favorezcan el desarrollo de los diferentes procesos del SGC del Distrito Lasallista de Bogotá.

El proveedor es evaluado periódicamente, cuyos documentos deben ser actualizados mínimo una vez al año, se deben adjuntar los documentos requisitos en el procedimiento. Los proveedores son notificados previamente

sobre la forma de evaluación y son notificados vía email de la calificación obtenida; para que estos implementes acciones para mejorar el servicio prestado dependiendo de la calificación obtenida.

8.7 Liberación de los productos y servicios

En el Sistema de gestión de la calidad de las instituciones educativas del *Distrito Lasallista de Bogotá*, existe un procedimiento de DISEÑO EDUCATIVO, en el cual están contempladas las herramientas para prevenir la salida de servicios no conformes, esto se realiza por medio de la revisión, verificación y validación del Diseño educativo.

8.8 Control de las salidas no conformes

El Control de las Salidas No Conformes procedimiento PR-GQ-05 Salida No Conforme define que las instituciones educativas del *Distrito Lasallista de Bogotá*, identifican, previenen y realizan el control a las Salidas No Conformes según los requisitos establecidos para la prestación del servicio educativo; a través del adecuado desarrollo de los procedimientos y controles establecidos, de la revisión por la Dirección, y la generación de Acciones Correctivas y/o Mejora, si se requiere.

El control de la Salida No Conforme busca que el servicio que le llega al Cliente sea conforme a sus requerimientos, por tanto, los documentos emitidos por las instituciones educativas se revisan, se ajustan y se aprueban por el responsable del proceso.

Etapas del control a la salida no conforme:

1. Identificación de la salida no conforme.
2. Tratamiento a la salida no conforme.
3. Solución de la inconformidad.
4. Análisis de la salida no conforme.

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.5 Monitoreo, medición, análisis y evaluación

El proceso de Gestión de la Calidad, se ha definido expresamente para hacer seguimiento a los procesos, medir los resultados y establecer criterios de control y mejora continua del SGC. Este seguimiento se realiza a dos niveles diferentes:

En primer lugar, están las actividades definidas en los procedimientos de la gestión de la calidad, que se desarrollan bajo la responsabilidad del Jefe de la Calidad de la institución. En segundo lugar, la retroalimentación y análisis de datos que se realiza a nivel distrital, desde la Secretaría de Educación, con el fin de hacer transversales las experiencias y definir acciones para todos los colegios que implementan el SGC del *Distrito Lasallista de Bogotá*.

La descripción detallada de tales actividades está relacionada en los procedimientos documentados definidos.

Finalmente, para monitorear en forma general el desempeño del sistema, se han establecido para cada proceso una serie de indicadores de gestión que nos refieren las metas de eficacia de cada una de las actividades implementadas en cada proceso. Dichos indicadores están relacionados o conectados con los objetivos y las políticas de la calidad. Dichos indicadores están relacionados en la Matriz de Indicadores del SGC (F-GD-03).

9.5.2 Satisfacción al Cliente

En las instituciones educativas del *Distrito Lasallista de Bogotá*, se realiza seguimiento a la percepción de los clientes para determinar en qué grado se cumplen sus necesidades y expectativas; el cual se realiza por medio de las encuestas de satisfacción, las cuales son aplicadas a la comunidad educativa y a los padres de familia durante el transcurso del año escolar.

Además, se tienen establecidos canales de comunicación para el tratamiento de quejas y reclamos, al igual que un procedimiento documentado para el análisis, tratamiento y seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones de los padres de familia, acudientes y estudiantes.

9.5.3 Seguimiento por proceso

En el Sistema de gestión de la calidad de las instituciones educativas del *Distrito Lasallista de Bogotá*, se tiene definida una matriz de seguimiento de indicadores por proceso, donde se plasman los resultados y análisis de los datos. Ver Matriz de Indicadores del SGC (F-GDE-03).

9.6 Auditorías Internas

En el Sistema de gestión de la calidad de las instituciones educativas del *Distrito Lasallista de Bogotá*, tiene establecido un procedimiento PR-GQ-04 Auditorías Internas; el cual define los lineamientos a seguir para la realización de las auditorías internas, además se estableció que las instituciones educativas realizaran auditorías internas mínimo una (1) vez al año, siguiendo los procedimientos indicados y la programación de auditorías establecida al inicio de año.

9.7 Revisión por la dirección

En las instituciones educativas del *Distrito Lasallista de Bogotá*, la Alta Dirección realiza una revisión periódica (1 vez al año) del avance del Sistema de Gestión de Calidad, analizando los resultados que arrojan los diferentes indicadores de cada proceso y realizando reuniones periódicas con los Líderes de Procesos durante los Comités de Calidad; la cual permite revisar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua del sistema de gestión con la dirección estrategia de la organización.

10 MEJORAMIENTO

10.5 Generalidades

Esta planificación en las instituciones educativas del *Distrito Lasallista de Bogotá*, se enfoca en la definición de los procesos necesarios para cumplir eficaz y eficientemente la misión y la visión de la organización, los objetivos de calidad, la política de calidad, los requisitos de la organización y la debida comunicación de todos estos elementos al interior de las instituciones; coherentemente con la estrategia de la organización teniendo en cuenta los lineamientos generados por el Ministerio de Educación Nacional.

Para esto, el proceso de Gestión Directiva se centraliza en la figura del Hermano Visitador Provincial, como garante y primer responsable de mantener la confiabilidad del Sistema, mediante el seguimiento y asesoría realizada a través de la Secretaría de Educación del Distrito y la delegación de las funciones directivas en el Rector de cada Institución.

Tanto Admisiones y Matriculas como Gestión Educativo Pastoral constituyen los Procesos Misionales, los cuales comprenden de forma concreta el alcance del sistema y representan el eje articulador de nuestra Misión y del SGC.

Con el fin de garantizar un Servicio Educativo de Calidad, se establecen procesos de apoyo tales como Talento Humano, Gestión de la Información, Gestión Financiera, Gestión de Compras y Suministros, Servicios Generales y Gestión de Servicios Complementarios.

Finalmente, con el fin de verificar de forma eficaz el desarrollo de los procesos, la calidad del servicio, el nivel de satisfacción, la conformidad del Sistema; y de asegurar la mejora continua, se establece el proceso de Gestión de la Calidad, asesorado y supervisado desde la Secretaría de Educación Distrital.

10.6 No conformidad y Acción correctiva

En el Sistema de gestión de la calidad de las instituciones educativas del *Distrito Lasallista de Bogotá*, las acciones correctivas se evidenciarán en el procedimiento PR-GQ-06 Acciones Correctivas y Mejora, en el cual se identifica la causa, se establece el plan de acción, se realiza seguimiento y control a las acciones implementadas y

verificando la eficacia y cierre de las acciones. Además, se lleva registro de las acciones realizadas con su respectivo plan de acción que de cierre efectivo a la no conformidad generada.

10.7 Mejora Continua

Las instituciones educativas del *Distrito Lasallista de Bogotá*, garantiza la mejora continua de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, considerando los resultados del análisis de datos, el análisis, evaluación y las salidas de la revisión por la dirección para poder determinar la existencia de necesidades u oportunidades que deban considerarse para la toma de decisiones como parte de la implementación de acciones para la mejora continua.

	
Revisó: Hno. Carlos Enrique Carvajal Costa FSC. Secretario de Educación Distrital	Aprobó: Hno. Carlos Gómez Restrepo FSC. Visitador