1. **OBJETIVO:** Describir el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa SAN JUAN BOSCO; definir el alcance y justificar las exclusiones del mismo.

2. **ALCANCE:** El Manual de Calidad aplica para la descripción de todo el Sistema de Gestión de la Calidad en la I.E. SAN JUAN BOSCO.

3. **DEFINICIONES:**

- Sistema de Gestión de Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad

- Manual de calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización

- Procesos: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

- Documentación: Implementación de documentos para implementar un sistema de gestión de calidad

4. **DESARROLLO**

4.1 ALCANCE DEL S.G.C Institución Educativa SAN JUAN BOSCO:

"Diseño y prestación del servicio educativo en los niveles de preescolar, básica y media académica de la de la Institución Educativa San Juan Bosco"

4.2 EXCLUSIONES DEL S.G.C. Y JUSTIFICACIÓN:

4.2.1 EXCLUSION:

Numeral 7.6: Control de los equipos de seguimiento y medición (ISO 9001: 2008) Auditor en sitio, debe estar por la tecnología

4.2.2 JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN:

No se utilizan dispositivos de medición, ni calibración de equipos relacionados directamente con la prestación del servicio educativo.

4.3 RESEÑA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

La Institución Educativa San Juan Bosco ubicada en el barrio Campo Valdés, fue fundada en 19 de diciembre de 1944. Funcionó primero en un local anexo al Colegio de María Auxiliadora, en la carrera Bolívar. Luego La Comunidad alquiló una casa, cerca a la Iglesia del Calvario, para habitación de las Hermanas y otra, pequeña e incómoda, para la Escuela Pasó un año, en medio de muchas incomodidades y como el local de la Escuela amenazaba ruinas, se pensó en buscar un local más apropiado y el 21 de octubre de 1945, las Superioras, compraron una casa denominada QUINTA PELAYO, perteneciente a la familia Cock, El 30 de mayo de 1947 la Escuela fue reconocida oficialmente con el nombre de: Escuela San Juan Bosco.

"Sopa San Juan Bosco"

En 1958 fue fundado el Restaurante Escolar "Sopa San Juan Bosco" por la Hermana Isabel Moreno, DiRECTOR y el Padre Bernardo Cardona. Se inaugura con una linda fiesta el 30 de septiembre de 1959.

Centro de Capacitación para Adultos

Desde 1959 hasta el año 2000 funciona una obra para la capacitación artesanal de personas del barrio. , con los siguientes nombres: Escuela Profesional PIO XII. . Centro de Alfabetización y Capacitación Ocupacional San Juan Bosco. Luego Caico

San Juan Bosco Las Artesanías dejaron de funcionar en el año 2000 por orden de Secretaría de Educación para trasladarlas a otro barrio más necesitado.

Instituto Técnico Comercial Sor Teresa Valsé

En 1979 se funda el Instituto Técnico Comercial Sor Teresa Valsé para dar respuesta a las necesidades del medio. Se pensó en darle orientación Comercial porque al terminar sus estudios las jóvenes saldrían preparadas para ingresar al mundo del trabajo o también a la Universidad.

El acta de Fundación data del 6 de octubre de 1978 fecha en la cual el Consejo Provincial aprueba la apertura del Bachillerato en el mismo lugar donde funcionan la Escuela y las Artesanías. Se le da el nombre de: Instituto Técnico Comercial Sor Teresa Valsé, por celebrarse este año el centenario de la Sierva de Dios Sor Teresa Valsé, una salesiana que dedicó generosamente su vida a la educación de las niñas del pueblo

El Colegio inició labores del 5 de febrero de 1979 con un primero de Bachillerato de 50 alumnas.

Se obtuvo la Licencia de Funcionamiento para el Primero de Bachillerato, según Res. 00200 del 23 de abril de 1979. La de los otros cursos en los años siguientes .En 1984 se obtiene la Aprobación definitiva Hasta Nueva Visita según Resolución 15917 de 17 de octubre de 1984. »

A partir del año 2000 se cambió el nombre de Instituto Técnico Comercial Sor Teresa Valsé por el Colegio Sor Teresa Valsé mediante Resolución 85 65 de 24 de septiembre de 1999 así mismo se suprimió la Modalidad Comercial se implantó la Modalidad Académica.

En el año 2002 se Oficializó la Institución, desapareciendo el Colegio Sor Teresa Valsé y creándose la Institución Educativa San Juan Bosco por Resolución Departamental Nº 16360 de 27 de noviembre de 2002. Y por Resolución Municipal Nº 228 de 30 de octubre de 2003 se amplió el Servicio Oficial para 10 y para 11 y autoriza para otorgar el Título de Bachiller Académico.
En la actualidad; año 2008 la Institución es Oficial cuenta con 1.000 alumnas; 584 en Primaria y 496 en Bachillerato; 10 Grupos en Primaria, 2 en preescolar y 12 en Bachillerato; un total de 25 Profesores.

Se han dado 16 promociones de Bachilleres Comerciales con un total de 308 alumnas graduadas como Bachiller Comercial y 4 promociones en Bachillerato Académico con un total de 76 Bachilleres Académicos en el Colegio Sor Teresa Valsé

En al año 2003 se da la Primera Promoción de Bachilleres Académicos en la Institución Educativa San Juan Bosco con 38 alumnas- Total de alumnas Graduadas desde 1984 hasta el 2008 542 Entre estas alumnas hay un buen número de profesionales y Licenciadas que se desempeñan eficientemente en distintos campos. O adelantan estudios Universitarios.

La Comunidad ha tenido durante 64 años, la dirección de la Institución, acoge a niñas y jóvenes y se apoya en una propuesta formativa del Sistema Preventivo. RAZON RELIGIÒN Y AMABILIDAD para recorrer con ellas el camino hacia una nueva identidad formando mujeres para el siglo XXI que con competencia Profesional, comuniquen los valores evangélicos que dignifican la persona y trasforman el medio social.

4.4 MARCO ESTRATEGICO

VISION

La Institución Educativa San Juan Bosco avanzará hacia su reconocimiento, en diferentes contextos, por el mejoramiento continuo de su proceso integral educativo basado en el Sistema Preventivo.

MISION

La Institución Educativa “San Juan Bosco” acoge a las niñas y las jóvenes residentes en Medellín con una propuesta formativa integral que se apoya en los fundamentos del sistema preventivo, Para acompañarlas hacia la conquista de una nueva identidad femenina.

POLITICA DE CALIDAD

La Institución Educativa San Juan Bosco brinda formación bajo los principios salesianos, fortaleciendo las competencias de las estudiantes, de acuerdo con las necesidades de su entorno sociocultural. Apoyada en el compromiso de los padres, madres, docentes, dicentes y demás estamentos de la comunidad educativa y desde el Sistema de Gestión de Calidad, posibilita el mejoramiento continuo de los procesos pedagógicos.

.

FILOSOFIA

BUENAS CRISTIANAS Y HONESTAS CIUDADANAS

PRINCIPIOS

LA RAZÓN, como elemento de persuasión que quiere hacer surgir convicciones y aprender a orientar la libertad personal, desde el propio conocimiento y aceptación, en orden a una sana autonomía y efectiva responsabilidad.

LA RELIGIÓN, como apertura a la trascendencia, es decir, a una relación con Dios reconocido como Padre que ama personalmente a cada uno, apertura a Jesucristo quien revela al Padre e invita a cada hombre a amar a sus hermanos. Para

Don Bosco, el buen cristiano es el joven creyente en busca del hombre nuevo proclamado por Jesucristo, comprometido desde lo que es y lo que hace en la transformación de la realidad.

LA AMABILIDAD, como actitud cotidiana que nace del verdadero amor y se expresa en bondad, comprensión apertura para acoger al otro. Todo un clima que genera la comunidad, en donde cada uno se siente personalmente amado y en el que se desencadenan preciosas energías de crecimiento.
Es la pedagogía de la "presencia y de la cercanía" del *afecto sentido,* porque para Don Bosco "LA EDUCACIÓN ES CUESTIÓN DEL CORAZÓN".

4.5 DESCRIPCION DE PROCESOS

4.5.1 MACROPROCESO ESTRATÉGICO Y MANEJO DE RECURSOS

I. DIRECCIÓN Y APOYO A LA FORMACIÓN INTEGRAL

El proceso de dirección y apoyo a la formación integral establece y gestiona las directrices y políticas de la Institución como son: Misión, Visión, Política de calidad, Objetivos de calidad y lo comunica a toda la comunidad educativa.

La alta dirección (rector) como líder del SGC asegura el compromiso con la planificación, desarrollo, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad, el cumplimiento de los requisitos de la comunidad educativa, la disponibilidad de recursos y la comunicación interna y externa, la cual se planifica en el FD - 01 Plan de comunicación.

La Política de calidad está definida de acuerdo con la misión y visión de la Institución Educativa, el plan de desarrollo Municipal, las políticas gubernamentales, las necesidades y expectativas de la comunidad educativa.

Se establecen los objetivos de calidad según los lineamientos de la Política de calidad de la I.E, la coherencia entre Política de Calidad vs Objetivos de Calidad, se puede visualizar en el anexo 02 de este Manual de Calidad "Despliegue de objetivos".

El representante de la dirección es RECTOR, en su ausencia se delega a la Coordinadora. Desde la dirección y en equipo con la coordinación se realiza una planeación anual de actividades institucionales, el cronograma institucional; el horario y la asignación académica de los docentes se realizan al finalizar cada año escolar y en sus respectivos formatos.

Desde la alta dirección se asegura la disponibilidad de recursos realizando y controlando el plan presupuestal, se puede visualizar en el Presupuesto establecido por la Institución educativa.

A través de todos los procesos establecidos en la Institución Educativa se busca identificar las necesidades y expectativas de la comunidad educativa para cada día aumentar su satisfacción.

La Institución Educativa San Juan Bosco, asegura y promueve la competencia de su personal; para esto define las funciones en el MD-01"Manual de Funciones", y se establecen los "perfiles de cargos" en el FD- 10, se analizan los perfiles con base en los requerimientos del MEN y Municipio. Una vez analizados todos los perfiles son comunicados o retroalimentados al personal de la Institución Educativa. Los resultados del análisis de perfiles generan pautas para determinar las capacitaciones o formación específica que se promueven para mejorar las competencias del personal y se registran en el FD- 11 "Plan de Capacitación".

La Institución Educativa San Juan Bosco no es autónoma en la decisión de la contratación de su personal, ya que se lo provee la Secretaria de Educación de Medellín y todos los soportes de dicho personal se encuentran en Recursos Humanos de Secretaria de Educación.

La asignación académica de los docentes está fundamentada en un 90% en su área de formación profesional o por la cual participó en el concurso docente. Para ésta se tiene como soporte la "Hoja de Vida" FD-05. Así mismo el soporte es válido para el personal administrativo y de apoyo logístico.

La Institución vela por mantener los recursos físicos, de infraestructura y ambiente de trabajo en las condiciones aptas y que aseguren la calidad en la prestación del servicio educativo y lo asegura en el FI- 06 "Plan de Mantenimiento".

Para la adquisición de bienes y servicios se sigue lo estipulado en el PD 01 "Dirección y apoyo a la formación integral" los proveedores que afecten la calidad de la prestación del servicio son seleccionados, evaluados y reevaluados, según metodología definida en dicho procedimiento.

4.5.2 MACROPROCESO MISIONAL

II. ADMISIONES Y MATRICULA.

En este proceso se asegura que las estudiantes que sean admitidas y se matriculen en la Institución Educativa San Juan Bosco, cumplan con las disposiciones legales y las determinadas por la Institución Educativa. Se hace proceso de inducción con el objetivo de sensibilizar y generar sentido de pertenencia, tanto en las aspirantes como en los padres de familia.

En este proceso se manejan documentos e información que es propiedad de las estudiantes: ficha del observador del alumno, documento de identidad (registro civil), copia del carné de seguridad social; la Institución educativa conserva esta

documentación hasta que la estudiante se retira o se gradúe. A los egresados de la Institución Educativa se les devuelve la ficha del observador del alumno, pero la Institución conserva copia del acta de grado y record académico.

Se realiza trazabilidad a la información general de las estudiantes: Institución de donde provienen, permanencia en la Institución, seguimiento a su rendimiento académico y comportamental. Para los egresados la fecha de graduación con resolución y acta de grado.

III. DISEÑO EN LA EDUCACION PREVENTIVA

En este proceso se diseñan y desarrollan los planes, proyectos y programas académicos, de formación y convivencia.

La metodología establecida para los diseños de los planes y programas de la Institución Educativa San Juan Bosco y para el cumplimiento de los proyectos que se desarrollan para asegurar el bienestar estudiantil se encuentra descrita en el PE-01 “Diseño en la educación preventiva”

Para la resignificación de los planes de área se sigue lo establecido en el FE-03 y el FE- 01 “Planes de área” y Unidad de Producción

A través de este proceso también se determinan las normas y pautas para la formación y convivencia de las estudiantes de la Institución Educativa San Juan Bosco, las cuales están definidas en el Manual de Convivencia.

Para los proyectos se asegura tener la infraestructura necesaria y la provisión de recursos que éstos requieran. De igual forma se realizan acciones que propendan por el mejoramiento del proceso.

Se tienen formatos establecidos para evidenciar la conformidad del proceso y del desarrollo integral de la estudiante, los cuales están mencionados en la caracterización del Proceso; para el servicio educativo no conforme se sigue lo establecido en el PQ-04.

Los(as) educadores(as) manejan recursos que son propiedad de las estudiantes como son: cuadernos, exámenes, trabajos, CDS, entre otros. Los cuales se conservan y se devuelven oportunamente para evitar atrasarlas en sus actividades académicas.

Se realiza la trazabilidad del desarrollo curricular de las estudiantes con los resultados que éstas obtienen a través de los periodos académicos, informes al comité de evaluación y la convivencia a través del cuaderno de seguimiento, ficha del observador del alumno y compromisos/contratos pedagógicos.

Desde el proceso se asegura la ejecución de proyectos que propicien el bienestar de las estudiantes; como, vaso de leche, desayuno preparado, orientación psicológica, prevención y atención de desastres, servicio social estudiantil obligatorio y actividades que permiten el aprovechamiento del tiempo libre de las estudiantes.

Algunos de estos proyectos dan respuesta a las directrices dadas desde las diferentes secretarias del Municipio de Medellín.

4.5.2 MACROPROCESO DE APOYO

IV. MEJORAMIENTO CONTINUO

El sistema de Gestión de Calidad de la Institución Educativa San Juan Bosco, está basado en un enfoque por procesos; el cual se encuentra visualizado en el Mapa de Procesos (anexo 01) y las interacciones, las cuales se encuentran descritas en las caracterizaciones de cada proceso. (Anexo 03).

Desde el proceso de Mejoramiento Continuo se establece la metodología para la Elaboración de Documentos PQ 01, el Control de Registros PQ - 02, Control de Documentos PQ- 03, Control de servicio educativo no conforme PQ-04, Auditorías Internas PQ - 05, Acciones correctivas y preventivas PQ - 06 y No Conformidades PQ-07

Las auditorías internas se realizan con una frecuencia anual.
Por lo menos una vez al año y cuando se termine el ciclo de auditorías internas el representante de la dirección realiza la revisión por la dirección y los resultados se pueden evidenciar en el formato FD-02 “Revisión por la Dirección” y en la Evaluación Institucional la cual se realiza cada año, y de la que se generan nuevos lineamentos y estrategias.

Se realiza y se hace seguimiento a la satisfacción de la comunidad educativa a través de encuestas de satisfacción a estudiantes FQ- 06, padres de familia o acudientes FQ- 07 y también por medio de quejas, reclamos y sugerencias FQ- 08 de toda la comunidad educativa, las cuales son recibidas directamente por la coordinadora o la RECTOR en forma personal o vía telefónica.

En la Institución Educativa San Juan Bosco se realiza el análisis de los resultados de proveedores, satisfacción de la comunidad educativa y la conformidad de los procesos; y se deja evidencia del análisis de los resultados, en el FQ 13 “Análisis de datos indicadores” el cual se realiza con el fin de identificar mejoras para el Sistema de Gestión de la Calidad.

5. ANEXOS

Anexo 01 Mapa de procesos.
Anexo 02 Despliegue de objetivos

Anexo 03 Caracterizaciones de Procesos

6. CONTROL DE CAMBIOS

Novedad	**Fecha**
Creación del MQ-01	26 -02-08
Se modifica el manual de calidad en lo referente a la descripción de diseño y formación integral en tanto se unifican los procesos y cambia el nombre a "Diseño de la educación preventiva"	03-03-09
Se modifica la descripción del proceso de direccionamiento y se le cambia el nombre por el de "Dirección y apoyo a la formación preventiva". Y se organiza el manual siguiendo el nuevo mapa de procesos.	16-03-09
Se actualiza la descripción de los procesos, los códigos de los formatos y de los procedimientos de Dirección y apoyo a la formación integral.	19-08-09
Se hace la revisión general de los componentes del manual de calidad y se ajusta el Anexo 2 "Despliegue de Objetivos", a partir del replanteamiento de indicadores de gestión y metas.	12-10-12

INSTITUCIÓN EDUCATIVA SAN JUAN BOSCO

MANUAL DE CALIDAD

VERSIÓN 4

CODIGO: MQ-01
FECHA:11-2014