



INSTITUCIÓN EDUCATIVA GILBERTO ALZATE AVENDAÑO

Código: FD 05

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Versión 1

REVISIÓN No: 9

PERIODO DESDE: Septiembre de 2016 **HASTA:** Septiembre de 2017

Realizó: Fabio Sánchez **Cargo:** Líder Gestión de Calidad
Humberto Bermúdez Cardona **Cargo:** Rector

1. CONTENIDO

Entradas para la revisión por la dirección

a). ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS (SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORA PARA 2017)

Fuente: Revisión por la dirección 2015-2016

b) CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES AL SGC

c). c.1 RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y COMPORTAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Fuente: Encuestas de satisfacción noviembre 2016 y Análisis de quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al año 2016-2017

c.2 GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

c.3 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

Fuente: Reporte de indicadores 2016-2017

c.4 ESTADO DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Fuente: 2016-2017

c.5 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL Y PLAN DE MEJORAMIENTO

c.6 RESULTADOS DE AUDITORIAS

Fuente: Auditorías internas del 2017 y externas del ICONTEC del año 2016.

c.7 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

d). ADECUACION DE LOS RECURSOS

e). EFICACIA DE ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

f). OPORTUNIDADES DE MEJORA SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE MEJORA DE AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS DEL 2016

Fuente: Auditorías internas y externas del año 2016

SALIDAS

- a.) OPORTUNIDADES DE MEJORA
- b.) CAMBIOS NECESARIOS EN EL SGC
- c.) NECESIDAD DE RECURSOS

2. DESARROLLO DEL INFORME:

a) ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

SEGUIMIENTO AL PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL AÑO 2017

Para el año 2017 se tiene como meta:

1. De acuerdo a la autoevaluación institucional que se aplicará en noviembre de 2016, y a partir de sus resultados, diseñar un plan de mejoramiento y un plan de acción que permita cumplir con los logros institucionales.

Responsable: Rector

Fecha: Noviembre de 2016

Seguimiento: ver resultados y desarrollo del plan de acción a través de la siguiente ruta: www.medellin.edu.co

Enlaces rápidos: herramienta integrada

Código Dane: 105001000981

Contraseña: a2x4y9m1.

2. Realizar la transición entre la norma ISO 9001:2008 y la versión ISO 9001:2015, tomando como base las orientaciones brindadas por el ICONTEC en la capacitación respectiva

Seguimiento: El comité de calidad se reunió durante el primer semestre y realizó las adecuaciones pertinentes orientadas por la norma; sin embargo la adecuación de la gestión del conocimiento sigue en construcción

3. Seleccionar un equipo de docentes con excelente perfil pedagógico y comprometidos con la labor formativa para orientar los procesos de enseñanza-aprendizaje en el grado sexto
Responsable: Coordinación Académica
Fecha: Enero de 2017

Seguimiento: Para el cumplimiento de esta acción se precisaba hacer cambios de jornada de docentes, lo que implica la afectación de responsabilidades adquiridas por algunos docentes, y además debido al perfil requerido para la población de la media técnica en la jornada de la mañana, es necesario ajustar esta oportunidad de mejora para el año 2018

4. Proponer en el Consejo Académico una revisión al SIIE, revisando los períodos académicos en cuanto a duración y valor porcentual; revisión a las comisiones de promoción en lo concerniente a estrategias y recomendaciones que desde allí se plantean.
Responsable: Coordinador académico
Fecha: Octubre de 2016

Seguimiento: Para el año 2017, el SIIE se ha modificado en dicho sentido, previa aprobación del Consejo Académico; se pasa a cuatro períodos con valores porcentuales de 20%, 20%, 20% y 40% respectivamente, de igual manera se ha modificado la estructura del acta de comisión de promoción y evaluación.

5. Implementar la jornada única a partir de los grados quinto de primaria
Responsable: Rector
Fecha: Enero de 2017

Seguimiento: Se ha aprobado, pero no se ha implementado por condiciones de infraestructura, dotación y recurso humano por parte del MEN; el restaurante se entregará a finales de septiembre.

6. Aumentar la eficacia del SGC, cumpliendo con las metas propuestas en cada una de las gestiones y logrando los objetivos de calidad

Responsable: Líderes de procesos
Fecha: Enero de 2017

Seguimiento: ver informe en el numeral c.2

7. Partiendo de las encuestas de satisfacción a realizar en noviembre de 2016, elaborar un plan de mejora de acuerdo a los resultados de éstas, que permita aumentar la satisfacción de la comunidad educativa.

Responsable: Coordinadores de cada sede
Fecha: Noviembre de 2016

Seguimiento: Ver informe en el apartado c.1

8. Cerrar las acciones correctivas, preventivas y de mejora implementadas en el 2016; de igual forma, las PQRS recibidas en este período

Responsable: Comité de Calidad
Fecha: Junio de 2017

Seguimiento: ver informe en el numeral c.4

9. Disminuir al máximo las no conformidades en las auditorías internas , como consecuencia del aumento en la eficacia del SGC

Responsable: Líderes de procesos
Fecha: Agosto de 2017

Seguimiento: ver informe en el numeral c.6

10. Procurar un SGC más preventivo y de mejoramiento continuo, que correctivo, de tal forma que se alcance la madurez del sistema

Responsable: Comité de Calidad
Fecha: Enero de 2017

Seguimiento: Se han elaborado acciones de mejora para el año 2017, con el fin de mejorar la eficacia del sistema. .(Ver registros de estas acciones en la carpeta de registros de la Gestión de Calidad)

INFORME DE GESTION ACADEMICA:

Resultados del Índice Sintético de Calidad del MEN, el cual tiene los componentes de desempeño, progreso, eficiencia y ambiente de aula asociados:

PRIMARIA

AÑO	RESULTADO
2015	4,86
2016	4,20
2017	4,20

SECUNDARIA

AÑO	RESULTADO
2015	4,06
2016	4,55
2017	4,41

MEDIA

AÑO	RESULTADO
2015	3,81
2016	5,32
2017	7,42

En el año 2017, se han trazado cuatro líneas de trabajo para mejorar resultados de pruebas internas y externas, la promoción y por tanto el ISCE:

1. Capacitación a docentes del grado 11 en las áreas que evalúa el Icfes y simulacros a los estudiantes de noveno, décimo y once; se esperan resultados en la última semana de octubre
2. Fortalecimiento del programa Todos a Aprender para mejorar la práctica pedagógica de los docentes de transición y básica primaria en las áreas de Lenguaje Y Matemáticas
3. Fortalecer las competencias interpretativas, argumentativas y propositivas desde las habilidades comunicativas propiciadas desde la lectura y el análisis de diferentes textos en los grados 10 y 11 a través de la interdisciplinariedad hermenéutica. Para el año 2018 se pretende estructurar formalmente el proyecto, incorporándolo a las mallas curriculares de las áreas involucradas (Español, Religión, Filosofía, Sociales, Artística
4. Seguimiento y control a estudiantes con necesidades educativas especiales y apoyo a la transformación escolar

La principal debilidad de la gestión han sido las ausencias temporales de docentes por cuestiones de salud, lo que impacta en el logro de los propósitos institucionales

b) CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES AL SGC

Para el año 2017 dichos cambios en las cuestiones externas e internas y que han incidido de una u otra forma en los procesos académicos y administrativos son:

En el mes de mayo del año 2017 se promovió un paro nacional de docentes por parte de FECODE, el cual tuvo una duración de 37 días y el cual alteró la ejecución de todos los procesos, y por ende el logro de las metas propuestas; lo anterior implicó replantear las diversas actividades y estrategias formuladas para cumplir con las mismas.

El ministerio de Educación Nacional publicó los derechos básicos de aprendizaje en algunas áreas del conocimiento, lo que implicó ajustar el diseño curricular, y ajustar además de tres a cuatro períodos el desarrollo curricular en la Institución, por recomendación del Consejo Académico; lo anterior ha sido un proceso traumático, porque en realidad no hubo un buen empalme entre las líderes salientes del diseño curricular y los nuevos responsables del mismo, agravado lo anterior con la coyuntura del paro.

El cambio en el comité de calidad del SGC, con la salida del líder Ramón Oquendo y la coordinadora Diana Toro, hecho este que implica la realización de un buen empalme entre los funcionarios salientes y entrantes, con el fin de no colapsar la funcionalidad del sistema.

La falta de estímulos y apoyo, en términos de recursos humanos y financieros por parte de la Secretaría de Educación para las Instituciones certificadas, genera desmotivación para mantener un SGC, el cual requiere de tiempo y recursos para atender a la vez la cotidianidad institucional y las exigencias de la Certificación.

El SGC se ha visto afectado por el tema presupuestal en cuanto a su cumplimiento y a su monto asignado para ejecutar acciones de mejora con la inmediatez que se requiere.

La cultura de escribir lo que se hace y hacer lo que se escribe aunque se ha mejorado, aún no se ha consolidado en la Institución, ya que a algunos docentes se les dificulta entrar en la dinámica del SGC, por el compromiso y esfuerzo que éste demanda. La socialización, capacitación y motivación permanente unida al seguimiento y control debe ser una labor cotidiana para alcanzarla.

c) c.1 RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCION DEL CLIENTE Y COMPORTAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

RESULTADOS SOBRE LA SATISFACCION DEL CLIENTE:

Las encuestas se aplicaron en noviembre de 2016 con un instrumento propio diseñado por la Institución, el cual mide la percepción del clima escolar y la satisfacción por parte de toda la comunidad educativa. Con base en el Método Raosoft, se determinó la muestra de la población a encuestar, con una confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%. Los resultados de las encuestas son los siguientes:

[Encuestas de satisfacción 2016](#)

[Encuestas padres 2016](#)

A continuación se presenta un cuadro comparativo de los niveles de satisfacción en los cuatro últimos años :

ESTAMENTO/AÑO	2013	2014	2015	2016
Estudiantes	66%	64,2%	75,3%	83,2%
Padres de familia	71%	64,4%	81,6%	75,7%
Comunidad educativa(asumiendo un peso porcentual del 70% para estudiantes y 30% para padres de familia)	67,5%	64,2%	77.2%	80,9%

Se observa un aumento en la satisfacción de estudiantes entre el 2015 y el 2016, pero también una disminución de la misma en los padres de familia en dicho período; en general se mejoran los resultados de la comunidad educativa; sin embargo, se precisa focalizar los aspectos a mejorar en los resultados de las encuestas y elaborar acciones de mejora para tratar de elevar aún más los niveles de satisfacción.

El plan de mejora se focalizó en los aspectos valorados por debajo del 70% y relacionados con los siguientes aspectos: formación en valores, sistema de evaluación, proyectos, recursos físicos, manual de convivencia y el trato de vigilantes en la jornada de la tarde.

Las acciones de mejora que se desprenden de dicho análisis corresponden a dichos aspectos:

Formación en valores:

[Ver acción de mejora # 1 Gestión Académica](#)

Sistema de evaluación

[Ver acción de mejora # 2 Gestión Académica](#)

Proyectos

[Ver acción de mejora # 3 Gestión Académica](#)

Recursos físicos

[Ver acción de mejora # 1 Gestión Directiva](#)

Trato de vigilantes jornada tarde


[Ver acción de mejora # 2 Gestión Directiva](#)

Manual de convivencia

[Ver acción de mejora # 3 Gestión Directiva](#)

COMPORTAMIENTO DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Se ha realizado el seguimiento a quejas, reclamos y sugerencias, se evidencian las acciones tomadas en el mismo registro que las comunican. Se presenta el análisis estadístico de las quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al año 2016 y 2017

	INSTITUCIÓN EDUCATIVA GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	FQ 15
	ANÁLISIS DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	VERSION 1

PERÍODO: AÑO 2016

Convención: N.M = no ha sido medida la eficacia

GESTION	# QUEJAS	# RECLAMOS	# SUGERENCIAS	# FELICI	TOTAL	EFICACIA		
						SI	NO	N.M

				TACIONES				
DIRECTIVA	14	1	4	0	19	17	2	
ACADEMICA	7	2	0	1	10	6	4	
COMUNITARIA	0	0	0	0	0	0		
TOTAL	21	3	4	1	29	23	6	

ANALISIS DE LAS QUEJAS SIN CERRAR DEL AÑO 2016

Continúan sin cerrarse las siguientes 6 quejas correspondientes al año 2016 (se hace constar y de acuerdo a consideraciones expuestas en las auditorías internas del 2017, que no se cierran, es porque el tratamiento que se le ha dado a la queja no ha surtido los efectos esperados y se ha hecho necesario contemplar otras estrategias más punitivas

Gestión directiva:

Queja # 12: La cafetería sigue vendiendo alimentos a los estudiantes en horas de clase, lo que genera conflictos entre docentes y estudiantes

Queja # 4: La Docente Betty Pineda no cumple con sus obligaciones laborales; las estrategias implementadas con la docente no han surtido efecto. Se siguen enviando memorandos a dicha docente, antes de ser enviada a control disciplinario.

Gestión académica:

Queja # 4: La docente Victoria Bolívar no mejora en su metodología de enseñanza y su forma de evaluación

Queja # 5 y Queja # 10: El docente Melquicedeth Mosquera no evalúa adecuadamente

Queja # 8: La docente Edgly González no evalúa en forma adecuada a sus estudiantes

Los principales aspectos en que se centraron las quejas en el año 2016 fueron los siguientes:

En Gestión Curricular: 10 quejas
Implementación de la evaluación en el aula por parte de los docentes (5)
Metodología en el desarrollo de las clases (1)
Propiedad del cliente (1)
Recursos de aprendizaje (1)
Trato inadecuado a estudiantes (1)
Felicitaciones por proceso en Carlos Villa (1)

En Gestión Directiva: 19 quejas
Recursos físicos e infraestructura: 4
Trato inadecuado de algunos docentes con los estudiantes (3)
Discrepancias entre estudiantes (3)
Servicio de cafetería (1)
Ausencia de docente en la clase (1)
Desescolarización (1)
Orden entrada y salida estudiantes Carlos Villa (1)
Calidad alimentos Carlos Villa (1)
Servicio de fotografías grado once (1)
No suministro de refrigerios (1)
Sugerencia uniforme Institución (1)
Sugerencia divulgación de capacitaciones (1)

Estrategias de mejoramiento:

1. Remitir a la gestión Humana este reporte para que sea tenido en cuenta en el plan de capacitaciones del año 2017, especialmente en los aspectos relacionados con la debida aplicación del SIIE y el trato de los docentes hacia los estudiantes
2. Realizar un mejor seguimiento y control a la planilla de registro de desempeño académico que llevan los docentes mediante auditorias exprés. Se hará a los docentes a los cuales les deficiencia la mayoría de sus estudiantes, para observar la debida aplicación del SIIE

Responsable: Coordinadores

3. Realizar seguimiento y control a las quejas puntuales relacionadas con el trato de docentes y la forma de evaluación , estableciendo diálogo permanente con los mismos y tratando de evitar generalizaciones

Responsable: Coordinadores

**ANALISIS COMPARATIVO AÑO 2014- AÑO 2015-AÑO 2016
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

GESTION	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016
DIRECTIVA	36	22	19
ACADEMICA	4	9	10
COMUNITARIA	0	0	
TOTAL	40	31	29

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS A SEPTIEMBRE 15 DE 2017

GESTION	2017 (PARCIAL)
DIRECTIVA	16
ACADEMICA	11
COMUNITARIA	0
TOTAL	27

Análisis: Aunque entre el 2015 y el 2016 las quejas disminuyeron, en el 2017 se conserva la tendencia del año 2016; aunque dada la magnitud de la población atendida (3300 estudiantes aproximadamente), no resulta ser muy considerable la magnitud de las quejas. Se debe seguir aplicando el seguimiento controlado a los diferentes procesos, y muy especialmente al trato del personal docente y directivo hacia los estudiantes, además de la debida implementación del Sistema Institucional de evaluación

c.2 GRADO EN QUE SE HAN LOGRADO LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad se miden a través del cumplimiento de los indicadores determinados para las diferentes gestiones, y los cuales se han asociado a dichos objetivos. El detalle de dichos indicadores se realiza en el numeral c.3 de este informe; sin embargo, la siguiente tabla nos muestra un resumen del cumplimiento o no de los mismos

INDICADOR	ALCANZADO	OBSERVACION
1.Deserción	Si	
2.Dotación Recursos físicos	No	
3.Comunicación	Si	
4.Servicio en la Secretaría de la Institución	Si	

5. Matriculados	Si	
6. Calidad en la prestación del servicio educativo (evaluación docentes)	No	
7.1 Competencias ciudadanas en pruebas saber	No	
7.2 Resoluciones de suspensión	Si	
8. Promoción	Si	
9. Resultados pruebas externas Aprendamos	Pendiente de medir	Pendiente aplicación Noviembre/17
10. Interacción I.E-comunidad	Si	
11. Comportamiento egresados	No	
12. Eficacia de proyectos	Si	
13. Eficacia SGC	No	71,4% de eficacia
14. Eficacia Acciones	Si	
15. Satisfacción cliente	Si	

c.3 DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO (EN PROCESO)

		Herramienta: indicadores de gestión				
Gestión	Objetivo de calidad	Objetivo específico	meta	resultado	ACC	
Directivo-Administrativa	Promover el mejoramiento de las gestiones que conforman el SGC.	1. Propender por baja deserción en un porcentaje no mayor al 3% al finalizar el año lectivo	3%	<p>Año 2014: 2,85%</p> <p>Año 2015: 0,38%</p> <p>Año 2016: 2.9%</p> <p>Año 2017: a la fecha, de 3288 estudiantes que iniciaron el año lectivo, han desertado 56 estudiantes, que corresponde a un 1,7%</p>	<p>Se cumple e trabajando c grado para o permita a los posibilidades período, para ya que la eva considerarse continuo y n</p> <p>De igual mar académico s último períod</p>	

					40%, para lo
Directivo-Administrativa	Fortalecer los procesos de desarrollo curricular y de convivencia escolar	2. Mejorar la dotación de recursos físicos (tecnológicos, mobiliario y mantenimiento de la infraestructura física) en un 70% al finalizar el año lectivo	70%	<p>Año 2014: Recursos físicos: 62% Planta Física: 29%</p> <p>Año 2015: Recursos físicos: 63,6% Planta física: 65,5%</p> <p>Año 2016: Recursos físicos: 67,2 % Planta física: 76,5 %</p>	<p>Se determina través de las</p> <p>Planta física Encuesta de 12 Encuesta de</p> <p>Recursos físicos Encuesta de preguntas 13 Encuesta de</p> <p>No se cumple correspondiente año 2016 en recursos físicos mejora # 1 de Se esperan encuestas de noviembre de como ha mejorado la comunidad sentido</p>
Directivo-Administrativa	Promover el mejoramiento de las gestiones que conforman el SGC.	3. Mejorar los canales de comunicación en un 90%, al finalizar el año lectivo	90 +/- 2%	<p>2014: 85,7% 2015: 85,7% 2016: 88,9%</p>	<p>Se cumple todo el indicador ya que a través de los medios de información pretende estar actualizado en el mes de agosto:</p> <p>Cartelera. Circulares. Comunicados. Formaciones. Orientaciones. Reuniones con padres de familia). Facebook. Página web</p>

					Falta por por en funcionan comunicació dinamizando comunicar a estudiantes visualizar el hará efectivo
Directivo-Administrativa	Promover el mejoramiento de las gestiones que conforman el SGC.	4. Asegurar la calidad en la prestación del servicio a los usuarios en la secretaría de la Institución en un 95%, al finalizar el año lectivo.	95%	2015:98% 2016: 94,9% 2017:96%	Se alcanza seguirá se secretarias o trato amable
Directivo-Administrativa	Promover el mejoramiento de las gestiones que conforman el SGC.	5. Asegurar que el 90% de los estudiantes existentes de la institución estén debidamente matriculados, a enero 31 del año lectivo.	90%	2016: 100% 2017: 99,9%	Se cumple e estudiantes hay 3288 es En la jornada estudiantes los estudiantes iniciaron clas a las condici les amplió el hasta el 22 c de que algun de validar su llevando el p y matricula c rigurosidad, asegurando meta
Directivo-Administrativa	Fortalecer los procesos de desarrollo curricular y de convivencia escolar	6. Alcanzar el 100% de calidad en la prestación del servicio educativo por parte de los docentes	100% de los docentes aprueben la evaluación de los estudiantes, la cual se supera con un 70% del puntaje	2016: 104/109 *100= 95,4% 2017:74/78= 94,9%	No se alcan los siguie alcanzaron l Victoria Bolí Beatriz Hinc Angel Monsa

			distribuido en las valoraciones siempre y casi siempre		Yaqueline V Debido a q terminó e sistematizac octubre, se plan de me docentes pa
Académico- Pedagógica	Propender por la educación integral de los estudiantes	Fomentar la realización y participación de actividades culturales y deportivas que fortalezcan las competencias ciudadanas	Resultado del ISCE del 70% en el componente relacionado con el ambiente escolar	Hasta el año 2015 se tomaba como referencia los resultados de las pruebas Saber en competencias ciudadanas; para el año 2016 se toma como referencia los resultados del ISCE Pruebas Saber competencias ciudadanas 2013 Grado 5: 51% Grado 9: 66% Grado 11: No se evaluó 2014 No se aplicó la prueba 2015 Grado 5: 58% Grado 9: 80% Grado 11: 50,5% Resultado ISCE 2016: Básica primaria: 53% Básica secundaria: 44%	No se cum implementar áreas estrat fortalecer el cooperación elementos é mejorar el a ende las com mejor ciuda tendiente educación estudiantes. antioqueñida diferentes gr valores con que apunten También s actividades tales como celebración campeonato otros.

Académico- Pedagógica	Propender por la educación integral de los estudiantes	Fomentar la realización y participación de actividades culturales y deportivas que fortalezcan las competencias ciudadanas	Disminución de resoluciones de suspensión comparado con el año inmediatamente anterior	<p style="text-align: center;">2015: 125 2016: 90 2017: 70</p>	<p>Se cumple disminuyen suspensión comparativo 2016. Se suspensione el 2016. Se perciben convivencia</p> <p>Se segu estrategias Convivencia la convivencia formación c de practicar todas las s grupos co convivencia en Paz, re resaltar valo direcciones involucra pe padres de procesos</p>
Académico- Pedagógica	Fortalecer los procesos de desarrollo curricular y de convivencia escolar	8. Aumentar al 88% el porcentaje de estudiantes con rendimiento entre básico y superior, al finalizar cada período y el año lectivo 2017	88%	<p>Año 2013: 85.6% Año 2014: 84.8% Año 2015: 87% Año 2016: 86,3%</p> <p>Año 2017: Tercer período: Carlos Villa: 12%</p>	Técnica indicador; A de 2017, análisis de período, por confor

Académico- Pedagógica	Fortalecer los procesos de desarrollo curricular y de convivencia escolar	9. Mejorar la práctica pedagógica de los docentes de transición y básica primaria en las áreas de Lenguaje Y Matemáticas, a través de la capacitación del programa Todos a Aprender	Resultados de las pruebas externas "Aprendamos" que se realizaron en noviembre de 2017	La prueba diagnóstica se aplicó en abril de 2017. Las estrategias planteadas a partir de dichos resultados se pueden consultar en registros de la gestión Académica "Plan de mejoramiento PTA"; se espera mejoría luego de la aplicación de la siguiente prueba, la cual se realizará en noviembre/17.		
Comunitaria	Promover el mejoramiento de las gestiones que conforman el SGC.	10. Fortalecer la interacción comunidad-institución educativa para generar bienestar, sentido de pertenencia y corresponsabilidad con la gestión institucional	Aumentar cada año el número de eventos que fortalezcan la interacción comunidad-Institución educativa	<p>2015: Dos eventos: Feria de la Ciencia y de la Antioqueñidad</p> <p>2016: Cuatro eventos: Feria de la Antioqueñidad (Agosto), Feria de la Creatividad (Octubre), Feria del emprendimiento (octubre) y Festival de la trova (Noviembre)</p> <p>2017: siete eventos: Fiesta del niño (abril) Feria de la Antioqueñidad (Agosto) Festival de la trova: (Noviembre) Encuentro de egresados (Noviembre) Día de la mascota (octubre) Día de la familia (Octubre) Día del talento escolar</p>	Se cumple e facilitan espacios de eventos de l	

				(Noviembre)	
Comunitaria	Fortalecer los procesos de desarrollo curricular y de convivencia escolar	11. Medir el impacto del proceso educativo en sus egresados para realimentar el diseño curricular	70% de los egresados de los tres últimos años estudiando o trabajando	2014:60% 2015: 58,1% 2016:62,3%	Aunque se n... ya que de los contactados trabajan, aún indicador. Ve de gestión c
Comunitaria	Propender por la educación integral de los estudiantes	12. Verificar la eficacia de los proyectos, en cumplimiento de la capacidad para conseguir el resultado determinado en los objetivos de éstos.	70% de satisfacción de los estudiantes en cuanto al grado de aceptación y participación de las actividades realizadas por dichos proyectos.	2016:74,81% 2017: 76,09%	Se cumple e... evaluado a p... a 350 estudi... por la acepta... los proyectos... leve aument... anterior. Ver registros de
Calidad	Promover el mejoramiento de las gestiones que conforman el SGC.	13.Eficacia del proceso	Incrementar al 80% el porcentaje de eficacia de las gestiones del SGC al finalizar el año escolar	2015: 64,3% 2016: 71,4% :	Aunque se n... año anterior, indicador. Se siguientes a... eficacia: des... egresados, ciudadanas, prestación d... satisfacción cuanto a la o... físicos
Calidad	Promover el mejoramiento de las gestiones que conforman el SGC.	14.Eficacia de acciones	Incrementar al 80% el # de acciones implementadas eficazmente al finalizar el año escolar	Año 2015: Acciones correctivas: 94,4% Acciones de mejora: 100%	Se cumple la... que se imple... en un 80% o... mejora que n... gestión acad... se realizó, y... otros aspect

				Acciones preventivas: 80% Año 2016: Acciones correctivas: 100% Acciones de mejora: 85,6% Acciones preventivas: 100%	diaria, descu oportunidad planteaba re de géneros d ideología del Gestión Dire descentraliza administrativa sedes para f directiva en se llevó a ca priorizó dicha
Calidad	Promover el mejoramiento de las gestiones que conforman el SGC.	15.Satisfacción del cliente	Mantener en un 70% los niveles de satisfacción en la Institución en la comunidad educativa al finalizar el año lectivo	Año 2015:77,2% Año 2016:80,9%	Se alcanz objetivo e niveles c comunidad 2017 se p esfuerzo conviven re

REGISTROS DE SERVICIO EDUCATIVO NO CONFORME 2016 (EN PROCESO INFORME)

C.4 ESTADO DE LAS NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

Cierre de acciones correctivas, preventivas y de mejora del año 2016:

ACCIONES TOMADAS EN 2016

GESTION	ACCIONES	CERRADAS	ACCIONES	CERRADAS	ACCIONES	DE	CERRADAS
---------	----------	----------	----------	----------	----------	----	----------

	CORRECTIVAS		PREVENTIVAS		MEJORA	
DIRECTIVA	2	2	1	1	5	4
ACADEMICA	7	7	2	2	4	3
CALIDAD	0	0	1	1	3	3
COMUNITARIA	1	1	1	1	2	2
TOTAL	10	10	5	5	14	12

Se observa una eficacia del 100% en las acciones correctivas y preventivas y del 85,6% en las acciones de mejora. Las acciones de mejora que no se cierran son: en la gestión académica la # 3 la cual no se realizó, ya que se dio prioridad a otros aspectos de la casuística diaria, descuidando esta oportunidad de mejora que planteaba reconocer la diversidad de géneros celebrando el día de la ideología del género, y la # 4 en la Gestión Directiva que planteaba descentralizar la gestión administrativa hacia las diferentes sedes para fortalecer la presencia directiva en las mismas, pero no se llevó a cabo porque no se priorizó dicha acción.

ACCIONES TOMADAS EN 2017

GESTION	ACCIONES CORRECTIVAS	ACCIONES DE MEJORA
DIRECTIVA	0	4
ACADEMICA	1	3
CALIDAD	0	0
COMUNITARIA	0	2
TOTAL	1	9

ACCIONES CORRECTIVAS DE AUDITORIAS INTERNAS COMPARATIVO 2014-2015-2016-2017

PROCESO	NO CONFORMIDADES 2014	NO CONFORMIDADES 2015	NO CONFORMIDADES 2016	NO CONFORMIDADES 2017
COMUNITARIO	1	1	1	3

CURRICULAR	2	5	7	4
ADMISIONES Y MATRICULA	0	0	0	0
RECURSOS FISICOS	1	0	0	1
COMPRAS		0	0	
CALIDAD		1	0	1
HUMANO	1	1	1	1
DIRECTIVO		0	1	2
TOTAL	5	8	10	12

Se puede observar un aumento de las no conformidades en el 2017 con respecto al año 2016 y el año 2015; siguen presentándose problemas en el seguimiento y control a los procedimientos establecidos en las diferentes gestiones, y específicamente a los protocolos que deben llevar los docentes. Lo ideal es que en lo sucesivo se minimicen las no conformidades, y las auditorías internas se conviertan en escenarios propicios para encontrar oportunidades de mejora.

Los tipos de no conformidades presentadas en el 2017 son:

Gestión académica:

1. La Institución no lleva a cabo la prestación del servicio en condiciones controladas, de acuerdo al numeral 7.5.3 de la norma ISO 9001:2015
2. En las mallas de Ciencias Sociales no se muestra adecuadamente el programa de Educación Económica y Financiera, de acuerdo a la Ley 1450 de 2001, en su artículo 145: “...El Ministerio de Educación Nacional incluirá en el diseño de programas para el desarrollo de competencias básicas, la educación económica y financiera, de acuerdo con lo establecido por la Ley 115 de 1994.”
3. No se ha realizado los controles del diseño y desarrollo a los planes de área (mallas curriculares,) de acuerdo al numeral 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.
4. La institución no controla el servicio que ofrece el Politécnico Jaime Isaza Cadavid en la prestación de la Media Técnica, de acuerdo al numeral 8.4 Control de los procesos, productos y

servicios suministrados externamente.

Gestión Directiva:

5. El Plan de Mejoramiento se formula a partir de autoevaluación institucional. No se han realizado los seguimientos a las fechas programadas. No hay evidencia del seguimiento que le hacen a la capacitación.
6. Encuesta de satisfacción tiene resultados por debajo de la meta, específicamente en recursos y planta a física .La Acción de mejora está bien documentada, pero faltan las evidencias de su ejecución I. Carta de gestión de recursos a secretaria. Debe mejorarse los mecanismos de retroalimentación de los usuarios, esto contribuye a mejorar los niveles de satisfacción. Para los Indicadores de comunicaciones se debe documentar cuales son y cuantos para poder determinar cuántos se miden.
7. No se asegura que los roles y responsabilidades se comuniquen y entiendan en todas la organización. Las responsabilidades se suponen implícitas. Están definidas en el manual de convivencia pero de forma general. No se especifica claramente sobre quien recaen responsabilidades. Se insiste mucho en que está en el manual de convivencia. La actividad se limita a definir las en el Manual de convivencia.
8. No se evidencia seguimiento sistematizado al proceso de inducción en lo que tiene que ver cumplimiento del requisito 7.3 Toma de conciencia. Al personal de apoyo no se realiza inducción

Gestión Comunitaria:

9. No se pudo evidenciar el proyecto de educación sexual y tampoco

las evidencias de actividades realizadas y establecidas dentro del proyecto PRAE

10. No se evidencio el seguimiento del convenio que tiene la institución con COMFAMA, no existe evidencia de las actividades o servicios que se llevan a cabo con este convenio.
11. No se evidencio ninguna acción de mejora dentro de la gestión comunidad para el año 2017.

Gestión Calidad:

12. En el proceso de PQRS, hay quejas represadas y sin darle tratamiento. Específicamente las dirigidas hacia las docentes María Elena Jaramillo, Edgly González y Betty Pineda

c.5 RESULTADOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION:

AUTOEVALUACION INSTITUCIONAL Y PLAN DE MEJORAMIENTO

Ver resultados y desarrollo del plan de acción a través de la siguiente ruta: www.medellin.edu.co

Enlaces rápidos: herramienta integrada

Código Dane: 105001000981

Contraseña: a2x4y9m1.

c.6 RESULTADOS DE AUDITORIAS (EN PROCESO)

Auditoria externa

Herramienta:											
Auditoria Externa	Fecha: Octubre 18 de 2016										
Datos	NIVEL										
GESTION	ASPECTOS			NUMERALES							
	AR	AM	NC	4	5	6	7	8	Impl	Efic	
Directiva			0								
Académica			1				X		Si	Si	
Comunitaria			0								
Calidad			0								
TOTAL			0								
CONCLUSIONES : Ver informe de auditoría externa Gestiones relevantes: Directiva y Calidad Gestiones débiles: Académica										Cumplimiento de programa: Se cumplió el programa Cumplimiento de alcance: Se cumplió el alcance Cumplimiento de auditores: Se cumplió En buena forma	

Auditoria Interna

Herramienta:											
Auditoria interna	Fecha: Septiembre 18 de 2017										
Datos	NIVEL										
GESTION	ASPECTOS			NUMERALES							
	AR	AM	NC	4	5	6	7	8	Impl	Efic	
Académica			4								
Directiva			4								
Comunitaria			3								
Calidad			1								
TOTAL			12						12		
Nota: para numerales ver informe de auditorias CONCLUSIONES :										Cumplimiento de programa: Se cumplió el programa	

Ver informe de auditorías internas:	<p>Cumplimiento de alcance: Se cumplió el alcance</p>
-------------------------------------	--

c.7 DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES EXTERNOS

En cuanto a los proveedores de productos, todos han tenido un buen desempeño en general, las características de los productos solicitados han sido las requeridas, y las diferencias no han sido significativas, y han podido subsanarse. Los principales productos pedidos han sido: elementos de aseo, papelería, deportivos y recursos tecnológicos.

En cuanto a los proveedores de servicios, en la media técnica se ha articulado de manera conjunta y eficaz los esfuerzos de la Institución con la Secretaría de Educación y el Politécnico Jaime Isaza Cadavid, para llevar adelante los procesos curriculares planeados; la cafetería se ha ido ajustando a los requerimientos de higiene y salubridad, para prestar un servicio eficiente y de óptimas condiciones de calidad a la comunidad educativa.

Los convenios con Instituciones como la Fundación Universitaria Luis Amigó, La Universidad San Buenaventura, entre otros, y encaminados a que sus estudiantes desarrollen las prácticas de psicología y otras áreas del conocimiento, han fortalecido la promoción y prevención del riesgo psicosocial lográndose intervenciones importantes a nivel personal y grupal con estudiantes; el convenio con Comfama, además, ha permitido que nuestros estudiantes trasciendan las fronteras físicas de la Institución, para acercarse de una manera más lúdica y natural al conocimiento, por medio de las visitas al parque explora, parque arví, entre otras instituciones de carácter científico y ambiental.

d) ADECUACION DE LOS RECURSOS

Los recursos financieros se distribuyen por rubros presupuestales, los cuales se han adecuado de tal forma que se ha podido priorizar elementos fundamentales para la prestación del servicio educativo, tales como recursos tecnológicos y papelería, así como elementos de aseo e implementos deportivos, además de los insumos básicos para desarrollar el plan de mantenimiento de la infraestructura física.

e) EFICACIA DE ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

RIESGO	GESTION	ACCION	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Incumplimiento en las intensidades	Directiva	Reporte oportuno de las novedades de personal docente al ente nominador	Agosto 14/17: Cada coordinador envía	Comité de Calidad

horarias y desarrollos de los derechos básicos de aprendizaje en las diferentes áreas por ausencia de docentes			informe a Secretaría de educación de dichas novedades, para que la misma tome acciones rápidas y oportunas	
2. Riesgos físicos psico sociales para los estudiantes por falta de acompañamiento de docentes ausentes	Directiva	Registrar y reportar las ausencias de docentes en la prestación del servicio educativo; asignar a docentes que tienen disponibilidad para el respectivo acompañamiento en dichas ausencias	Agosto 14/17: Los docentes con disponibilidad horaria acompañan a los grupos afectados por ausencia de docentes	Comité de Calidad
3. Maltrato a estudiantes en sus familias que se refleja en la convivencia escolar y los resultados académicos	Directiva	Remitir a psicología y activar la ruta en los casos que se detecten de maltrato y abuso	Agosto 14/17: Ver evidencias con la psicóloga Gloria Chaverra	Comité de Calidad
4. Integridad física de la comunidad educativa en riesgo por humedades y filtraciones de agua en la parte física; además el deterioro de equipos y mobiliario.	Directiva	Gestionar la consecución de recursos para el mantenimiento de la planta física, con la Secretaría de Educación Municipal, e informar a los entes correspondientes los riesgos que se tienen en la planta física. Orientar al proyecto de prevención de desastres, en la señalización de lugares que representen peligro para la integridad física	Agosto 14/17: Evidencias en secretaria y con el proyecto de prevención de riesgos	Comité de Calidad
5. Falta de corresponsabilidad en los procesos educativos por parte de las familias	Académica	Capacitación a padres de familia desde la Escuela de padres Para el año 2017, en las reuniones con padres de familia se abordaran las siguientes temáticas:	Agosto 14/17: Mirar evidencias de las capacitaciones en las diferentes secciones	Comité de Calidad

		<p>Marzo 13 al 27: Sistema de Evaluación Institucional y Manejo de la autoridad</p> <p>Mayo 25 al 29: Prevención y consumo de sustancias psicoactivas</p> <p>Julio 24 al 31: Uso seguro de las TIC</p> <p>Septiembre 25 a Octubre 2: Embarazos a temprana edad</p>		
6. Afectación de los procesos académicos por falta de material didáctico y recursos tecnológicos	Académica	Gestionar la consecución de recursos con la Secretaría de Educación Municipal y ejecutar el presupuesto asignado para el rubro de equipos y bienes	Agosto 14/17: Evidencias en tesorería	Comité de Calidad
7. Bajo rendimiento académico y afectación en los niveles de convivencia por consumo de droga	Comunitaria	Fortalecer el proyecto de farmacodependencia, a través de un permanente control en la ejecución del mismo, articulándolo con el programa de entornos protectores	Agosto 14/17: Se ha trabajado en la sección Tomas Carrasquilla con el proyecto Dare en alianza con la policía comunitaria del sector; además, se levanta acta de articulación con la misma, para realizar actividades de prevención de las conductas adictivas,	Comité de Calidad

en la sede principal.

Desde el COESCOM, se dirige actividad orientada a la prevención del consumo de sustancias psicoactivas, a través de dirección de grupo en toda la I.E. De igual forma, a través de actividades pedagógicas en encuentros de patio, como estrategia de convivencia (sede principal, jornada mañana y tarde), así como en la sección Tomas Carrasquilla (grados quinto).

Con la IPS Enlace terapéutico, se intervino los grados 9A,B,C y F, y se hacen remisiones a dicha Institución, y desde el programa Escuela Entorno

			protector, los estudiantes identificados con problemáticas de consumo de psicoactivos son remitidos a la EPS	
8. Bajo rendimiento académico, afectación en los niveles de convivencia y alteración de la salud física y mental del estudiante por uso inadecuado del tiempo libre	Comunitaria	Orientar al proyecto de tiempo libre con la difusión en Facebook, como medio masivo de comunicación, de la revista digital Trascendencia en la cual se relacione las opciones y actividades que ofrece la ciudad para el buen uso del tiempo libre. La ruta de acceso es : http://trascendenciarevista.wixsite.com/firedraco	Seguimiento: Agosto 14/17: Evidencias con el proyecto de tiempo libre	Comité de Calidad
9. No alcanzar los objetivos de calidad y las metas propuestas en el SGC por falta de control y seguimiento a los procesos institucionales	Calidad	Realizar visita a las aulas de clase para verificar ejecución de las mallas curriculares y demás protocolos; se pretende a mediano plazo la transición total de lo físico a lo virtual (en línea) en cuanto a mallas, planeación de aula, hojas de vida, entre otros	Agosto 14/17: Se realizó una reunión con los programadores del PC académico en el mes de agosto, para poder seguir fortaleciendo la virtualidad a todo nivel: secretarias y personal docente	Comité de Calidad

OPORTUNIDADES

OPORTUNIDAD	GESTION	ACCION	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE SEGUIMIENTO
1. Cultura del trabajo en equipo, aprovechando la buena disposición del personal docente y administrativo	Directiva	Realizar la planeación de mallas curriculares, proyectos y demás actividades institucionales a través de equipos de trabajo colaborativo	Agosto 14/17: Actualmente se planea en la Institución, con base en el trabajo colaborativo, con muy buena participación y aporte constructivo de la comunidad educativa	Comité de Calidad
2. Alianzas y adopción de programas con entidades externas a la Institución que ofrecen	Académica	Realizar convenio con Comfama para la exploración, investigación, diversión y descubrimiento de los espacios de ciudad, por parte de los estudiantes con el fin de ampliar sus fronteras e identificar gustos e intereses.	Agosto 14/17: Actualmente se desarrollan las anteriores actividades en la Institución	Comité de Calidad

<p>capacitación y asesoría a docentes y estudiantes</p>		<p>Acoger el programa de la Universidad Nacional de capacitación virtual en pensamiento matemático para estudiantes de grado 10 y 11</p> <p>Participar en el programa Pioneros que ofrece el MEN para formar docentes de preescolar y básica primaria en las áreas de matemáticas y lenguaje, con nuevas prácticas pedagógicas</p> <p>Mantener los convenios con La Fundación Universitaria Luis Amigó para las prácticas de preescolar, psicología, Educación Física y recreación</p> <p>Acoger el programa del Inder “Juego limpio y escuelas populares del deporte”, para favorecer la convivencia a través del deporte</p> <p>Participar en el programa “delinquir no paga”, ofrecido por la Alcaldía de Medellín, para concientizar a los estudiantes en el respeto y la tolerancia hacia los demás</p>		
<p>3. Alianzas con entidades aledañas a la Institución como Comfama, Inder y Fundaciones universitarias</p>	<p>Comunitaria</p>	<p>Realizar convenio con Comfama para la exploración, investigación, diversión y descubrimiento de los espacios de ciudad, por parte de los estudiantes con el fin de ampliar sus fronteras e identificar gustos e intereses</p>	<p>Agosto 14/17: Se han realizado visitas al parque Explora y parque arví con toda la población estudiantil, las</p>	<p>Comité de Calidad</p>

			<p>cuales han sido muy productivas y de mucha aceptación por parte de la misma; con el linder se realizan los intercolegiados de futbol, baloncesto, ciclismo, rugby, tiro al arco, skyboard. Se tienen practicantes de psicología, educación física y recreación, educación infantil, de la Fundación Universitaria Luis Amigó,</p>	
--	--	--	--	--

f) OPORTUNIDADES DE MEJORA

SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES DE MEJORA DE AUDITORIAS INTERNAS Y EXTERNAS (AÑO 2016) AUDITORIA EXTERNA ICONTEC 2016

GENERALES

PLAN DE TRANSICIÓN ISO 9001:2015 Definir e plan de trabajo que se debe llevar a cabo para actualizar el sistema de gestión de calidad con los nuevos requisitos de la norma ISO 9001:2015, con el fin de garantizar su oportuna implementación.

Seguimiento:

Acatada; se evidencia en el PEI

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA

GRUPOS DE INTERÉS: Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés - Entes gubernamentales (Secretaría de Educación), entidades con las cuales se tienen convenios (Politécnico Jaime Isaza, entre otros), entidades que apoyan la realización de actividades culturales y recreativas (Comfama, INDER), proveedores, personal docente, administrativo y directivo docente -, de modo que se pueda hacer una adecuada planeación de su cumplimiento y evaluar su percepción respecto al logro de las mismas.

Seguimiento:

Acatada

ACADÉMICA Admisión y matrícula

LIBRO REGLAMENTARIO DE MATRÍCULA Es importante garantizar la veracidad de la información que este contiene, de modo que haya coherencia entre los datos de los estudiantes que se registran en dicho libro, en el PC Académico y en el sistema de matrículas SIMAT.

Seguimiento: Acatada

CANCELACIONES DE MATRÍCULA Llevar datos estadísticos de los principales motivos de cancelación de matrícula, de modo que a partir de ellos se puedan analizar tendencias y tomar acciones que aseguren la permanencia de los estudiantes en el Institución Educativa.

Seguimiento: La estadística que se tiene del año 2016 arroja información en la que se deduce el cambio de domicilio como la principal causa de cancelación de matrícula, y los cambios voluntarios se deben básicamente a problemas de consumo de droga y repitencia reiterativa de grados. Las acciones para mitigar el impacto de las causas anteriores se tiene previsto:

1. Aplicación de las estrategias del COESCON
2. Apoyo en el programa Entornos protectores, las aulas de apoyo y convenio con universidades para el apoyo de sicólogos

ACADÉMICA Desarrollo del currículo

TALENTOS EXCEPCIONALES Analizar estrategias que ayuden a orientar apropiadamente el trabajo formativo que se lleva a cabo con los estudiantes que pueden tener talentos excepcionales. Es importante para ello:

o Motivar a los docentes para que reporten los casos de estudiantes que se destacan en su desempeño académico y comportamental.

o Sugerir a los padres de familia la aplicación de pruebas sicotécnicas a los estudiantes a través de entidades especializadas.

o Analizar los casos en las comisiones de evaluación y promoción.

o Verificar que los docentes lleven a cabo la flexibilización curricular propuesta desde el Sistema Institucional de Evaluación.

Seguimiento: Se tendrá en cuenta para el año 2018, se orientará a maestros en este sentido, para que estos detecten talentos excepcionales, y activen la ruta con los maestros de apoyo. Se trabajará en la detección de talentos culturales, académicos y deportivos

INVESTIGACIÓN Es importante fortalecer el componente de investigación el aula de clase, para lo cual se sugiere lo siguiente:

o Considerar la posibilidad de hacer una referenciación con otros colegios del municipio que tengan avances significativos en materia de investigación, de modo que se analicen las buenas prácticas que ellos tengan frente al tema.

o Apoyarse en entidades del Municipio que realicen actividades en torno al tema, de modo que los estudiantes participen en ellas y puedan fortalecer esta competencia.

Seguimiento: Se ha creado para el año 2018 un centro de investigación escolar en la Institución, con MOVA, conformado por varios docentes y coordinadores; también se está en proceso de crear un grupo de investigación con estudiantes centrado en investigar el cambio climático, con el apoyo de Colciencias y el grupo Ondas

MEDIA TÉCNICA Consultar la página del observatorio laboral del SENA para que a partir de las estadísticas de demanda de técnicos laborales por competencias en los diferentes sectores económicos, se puedan sacar conclusiones adicionales sobre la conveniencia de ofrecer nuevas modalidades en la media técnica. Es importante además que debido al bajo porcentaje de bachilleres que hacen uso del convenio con el Politécnico Jaime Isaza Cadavid, se fortalezca el seguimiento de este, de modo que se identifiquen posibles oportunidades de mejora que favorezca la continuidad de los estudiantes en programas de educación superior.

Seguimiento: Se realizará una encuesta con los estudiantes de grado octavo a once, para mirar cuales son las expectativas que tienen y poder determinar que modalidades se puede ofrecer; además, se está revisando la capacidad instalada de la Institución, para determinar cuál se puede ofrecer teniendo en cuenta que la secretaría de educación sólo ofrece cinco líneas

BIBLIOTECA Conviene gestionar la consecución de un practicante de bibliotecología para la sede Seguros Bolívar, de manera que se puedan planear y ejecutar actividades que fomenten el uso de la biblioteca por parte de docentes y estudiantes.

Seguimiento: Se ha gestionado un practicante para dicha sede, el cual es de la U de A, y se hará una reunión en octubre con los bibliotecólogos de la sede principal y san isidro, y el promotor de lectura de Comfama, para optimizar y actualizar el servicio que se presta en la biblioteca

SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO Verificar que el mismo realmente cumpla con el propósito de sensibilizar a los estudiantes de grado 10 y 11 sobre la importancia del valor de la solidaridad y de realizar actividades que impacten positivamente a la comunidad, de manera que el cumplimiento de este requisito de ley favorezca el desarrollo integral de los estudiantes.

Seguimiento: Se ha avanzado en el sentido de actualizar los objetivos del programa, y que los estudiantes presten el servicio social en espacios donde se puedan cumplir

COMISIONES DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN Es importante fortalecerlas, para que estas cumplan con su propósito de proponer estrategias que ayuden a mejorar el desempeño de los estudiantes

Seguimiento: Se ha avanzado al socializar las recomendaciones de la comisión con los estudiantes y padres de familia, se preguntó a los padres y estudiantes las causas del bajo rendimiento académico de los estudiantes y se registraron para ser analizadas, se espera además que los docentes sean conscientes de sus responsabilidades en este proceso

ACADÉMICA Convivencia Escolar

DIAGNÓSTICO DE LA PRINCIPALES SITUACIONES QUE AFECTAN LA CONVIVENCIA ESCOLAR Conviene realizarlo a partir de la recopilación y el análisis de los datos que se recogen por diferentes fuentes, de modo que las actividades formativas que se llevan a cabo en espacios tales como las orientaciones de grupo y los encuentros de patio se direccionen hacia el fortalecimiento de dichas temáticas.

Seguimiento: Acatada

PERFIL DE LOS MEDIADORES Revisarlo y ajustarlo, para que en forma más puntual especifique los atributos personales que deben tener quienes tengan este rol en la Institución.

Seguimiento: Acatada

ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE CONVIVENCIA Se sugiere mejorar el proceso en los siguientes aspectos:

o Fortalecer la planificación de las actividades que se deben llevar a cabo como parte de la actualización del manual de convivencia - solicitud por parte del consejo directivo, reuniones de docentes, padres de familia y estudiantes, entre otros -, para que se pueda realizar un adecuado seguimiento del cumplimiento de las mismas.

o Conservar evidencias de la participación de los estudiantes, padres de familia, docentes y directivos docentes en el proceso de revisión y ajuste del manual, de modo que sea posible demostrar que en el proceso participan todos los integrantes de la comunidad educativa.

Seguimiento: Acatada

ACTAS DEL COMITÉ ESCOLAR DE CONVIVENCIA Fortalecer su contenido, para que desde ellas se pueda hacer una adecuada trazabilidad de la información. Conviene para ello:

o Incluir en el orden del día el seguimiento de los compromisos de reuniones previas.

o Mejorar el control de asistencia de quienes lo integran, para justificar las inasistencias y poder además evidenciar que se cumple con el requisito de contar con una participación mínima para poder tomar decisiones.

Seguimiento: Acatada

EVIDENCIAS DEL DEBIDO PROCESO Revisar el método de archivo de los soportes que dan cuenta del debido proceso cuando son casos de estudiantes de las escuelas, de modo que se facilite el acceso a la información cuando así se requiera.

Seguimiento: El debido proceso cuando son casos de estudiantes de las escuelas, se archiva en cada escuela, debido al grado de confidencialidad que se debe manejar

CONVOCATORIA A LAS ESCUELAS DE PADRES Analizar estrategias adicionales de comunicación que permitan que los padres de familia se enteren oportunamente de la programación definida por la Institución para el año en curso. Conviene además que ellos puedan hacer propuestas de los temas a trabajar, lo que favorecerá el interés de participar en las actividades programadas.

Seguimiento: Se ha favorecido la participación de los padres, al indagar por los temas que ellos quieren trabajar, y se hace una invitación personalizada a cada padre de familia

LABORATORIO DE QUÍMICA Revisar en él los siguientes aspectos, para que sea un espacio de trabajo más seguro para las estudiantes y los docentes:

Verificar que existan las hojas de seguridad de todos los reactivos.

Consultar y aplicar información referente a la forma correcta de almacenamiento y disposición final de los reactivos.

Seguimiento: No se ha seguido dicha recomendación ya que no se ha priorizado la misma

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA Recursos Humanos

EVALUACIONES DE COMPETENCIAS Identificar aquellas en las cuales se tienen los menores resultados - académica, administrativa y comunitaria -, para que a partir de esta información se evalúe la posibilidad de programar capacitaciones a nivel institucional.

Seguimiento: No se ha seguido dicha recomendación, ya que esta información no se ha tenido en cuenta para el plan de capacitaciones, como si se hace con la información que dan las quejas y reclamos

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Definir políticas institucionales de gestión del conocimiento de manera que se cree la cultura de documentar y replicar las experiencias significativas a todos los niveles del Colegio.

Seguimiento: Se ha realizado una muestra de experiencias significativas el 29 de septiembre en jornada pedagógica, las cuales se tienen sistematizadas en los registros de calidad; se espera formalizar para los años venideros dicho evento pedagógico

COMUNIDAD Y SEGUIMIENTO A EGRESADOS

EGRESADOS Profundizar en el análisis del porqué un alto porcentaje de egresados no continúa estudiando o se vinculan laboralmente, de modo que esta información sirva de base para revisar y ajustar el proyecto de vida que se trabaja desde ética y valores y para analizar la pertinencia de lo enseñado a los estudiantes como parte del fomento de la cultura del emprendimiento.

Seguimiento: El análisis realizado este año al seguimiento de egresados, ha permitido concluir que la media técnica no ha llenado todas las expectativas de los estudiantes, ya que buscan otros campos académicos; lo anterior ha llevado a la Institución a gestionar con la secretaria de educación la vinculación de otras medias técnicas que permitan ampliar la oferta, acorde con las tendencias y capacidades de los estudiantes

CALIDAD

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ESTUDIANTES CON DOCENTES Consolidar los resultados, para poder sacar conclusiones sobre posibles oportunidades de mejora en los diferentes aspectos evaluados.

Seguimiento: Acatada

COMITÉ DE CALIDAD Es conveniente reglamentarlo y poder hacer un adecuado seguimiento al cumplimiento de las funciones por parte de quienes lo integran. Se sugiere además fortalecer el contenido de las actas, para que las mismas sean más explícitas en cuanto a las tareas establecidas y los responsables de ejecutarlas.

Seguimiento: Las actas de calidad se están llevando en la forma debida y se están dando a conocer a los docentes, vía correo electrónico, y se tiene un cronograma de calidad con tareas y responsables; aún no se ha reglamentado el comité de calidad

REDACCIÓN DE NO CONFORMIDADES Conviene revisar la forma como se redactan las no conformidades, con el fin de describir con más detalle las respectivas evidencias y facilitar con ello la definición de las correcciones y de las acciones correctivas.

Seguimiento: Se ha implementado un nuevo formato propuesto por Icontec, el cual permite inclusive referenciar numeral de la norma incumplido, y que permite definir corrección, acción correctiva con fechas propuestas para las mismas; estas se llevan al cronograma de calidad lo que permite la recolección de las evidencias respectivas

NORMA ISO 19011 Es importante revisarla, de manera que se identifiquen los posibles ajustes que sea necesario hacer al procedimiento de auditorías internas de calidad de la Institución.

Seguimiento: Se modificó el procedimiento PQ 06 relacionado con las auditorías internas: A partir del año 2017 se seleccionaran auditores internos docentes y/o directivos que laboren en la I.E, así como auditores en formación de cualquier I.E (se incluye estudiantes), que participen bajo la dirección y orientación de un auditor; lo anterior siguiendo los criterios definidos en el numeral 5.4.4 de la norma ISO 19011: 2012

SALIDAS

a) OPORTUNIDADES DE MEJORA

Implementación de la jornada única

Diversificación de la media técnica para ofrecer una oferta más amplia a los estudiantes, y solicitar cambio de Institución articuladora del Politécnico Jaime Isaza Cadavid al Sena, ya que esta entidad puede certificar a los estudiantes como técnicos, además la posible continuidad en la Universidad en carreras afines; igualmente, los problemas que se presentan con el recurso humano del politécnico argumentan esta decisión

Adecuar techos y restaurante escolar de la sección Tomás Carrasquilla, así como pintura de la misma

Realizar la cubierta del patio de la sección Seguros Bolívar

Digitalización de notas, diarios de campo, observadores, mallas y entrega de informes académicos

b) CAMBIOS NECESARIOS EN EL SGC

Revisión de la documentación del SGC para una mejor funcionalidad y practicidad

Reglamentar el Comité de Calidad para una mejor operación del mismo

Preparar algunos docentes como auditores internos

Se hace necesario capacitar a todos los directivos y algunos docentes en la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, para sacar el mejor provecho de las oportunidades que ofrece la misma

Es menester sensibilizar a toda la comunidad educativa de la importancia de tener un SGC, para la organización de los procesos administrativos y académicos, que redunden en la mejor prestación del servicio educativo.

c) NECESIDAD DE RECURSOS

Se hace necesario proveer recursos para la implementación de la jornada única, así como los necesarios para mejora y adecuación de la planta física en general, y específicamente para adecuar pintura, techos y restaurante escolar de la sección Tomás Carrasquilla; de igual forma para realizar la cubierta del patio de la sección Seguros Bolívar, así como también recursos para la dotación y equipamiento de componentes tecnológicos, material didáctico y deportivo; lo anterior debe gestionarse con la secretaría de educación y el MEN, así como con recursos propios de la Institución

Se hace necesario recurso humano comprometido con el SGC, para lo cual se requiere mejores niveles de control y además sensibilizar más a la comunidad educativa de la importancia del SGC

CONCLUSION DE LA REVISION POR LA DIRECCION

El SGC de la IE GILBERTO ALZATE AVENDAÑO se ha documentado, implementado y se promueve el mejoramiento, y es acorde con los requisitos establecidos para asegurar la conformidad de la prestación del servicio, el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015 y los legales y del sector educativo.

También se identifica que el SGC debe fortalecer su mejoramiento y mejorar la eficacia de los procesos con las mediciones establecidas. Se precisa de un mayor seguimiento y control por parte de todos los procesos, para asegurar la conformidad del sistema y poder alcanzar los objetivos institucionales

Elaboró: Fabio Sánchez
Líder de Calidad

Firma: _____

Humberto Bermúdez Cardona
Rector

Firma: _____

Medellín,
Última revisión: Septiembre de 2017