**GESTIÓN DE LA CALIDAD**

INTRODUCCION  
El Centro Formativo de Antioquia ha implementado, mantiene y mejora un Sistema de Gestión de la Calidad basado en los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000 para asegurar la permanencia educativa y asegurar el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes o usuarios del servicio educativo.

Un SGC basado en la NTC ISO 9001:2000, es en la actualidad el único Sistema de Gestión en educación que tiene el aval del Ministerio de Educación Nacional.  
No hay duda que la ISO 9001 es una extraordinaria herramienta para generar confianza a nuestros clientes con el servicio educativo que se presta.

El Sistema Gestión de la Calidad está influenciado por los objetivos educativos, por los métodos de enseñanza, por la participación de la comunidad educativa y por las prácticas administrativas y financieras.

La institución ofrece el nivel de educación media académica y media técnica y se han definido los procesos: Gestión directivo, gestión de calidad, gestión admisiones y matrículas, gestión diseño y formación curricular, gestión bienestar y apoyo institucional, gestión fondos de servicios educativos e infraestructura y gestión talento humano.

El término Calidad proveniente del griego Caled Calox significa: Todo lo bello puesto en armonía al servicio de sí mismo y de la comunidad. Esto significa en primera instancia, que la calidad toca con el proyecto de vida de toda persona y en segundo lugar se refiere al proyecto de vida de la comunidad. Así, lo personal y lo colectivo, están involucrados en la dimensión semántica del concepto de Calidad que en la institución se propone como una cultura, como un deber ser, como una acción que exige del compromiso de todos los estamentos institucionales.

**POLÍTICA DE CALIDAD**

La Institución Centro Formativo de Antioquia, orienta su misión a la promoción y formación de la mujer, en el nivel de Educación Media Académica y Media Técnica, fundamentada en una cultura ciudadana que la prepara para la iniciación básica laboral y el ingreso a la Educación superior, formando ciudadanas comprometidas con la ciudad y el país, mediante la prestación de un servicio de calidad, enmarcado en el contexto de una labor conjunta, posibilitando:

* El mejoramiento académico
* El crecimiento en valores
* La proyección social
* La integración de la familia en los procesos de formación,

Es nuestro compromiso, como respuesta a las políticas institucionales: promover el trabajo en equipo, delegar responsabilidades, posibilitar los recursos y medios educativos utilizándolos adecuadamente, cualificar el personal que sirve a la institución, fomentar la investigación y estimular el mejoramiento integral.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Los principios de la calidad tienen un enfoque basado en Procesos, que garantizan la prestación del servicio educativo y fortalecen el trabajo en equipo, la comunicación y el sentido de pertenencia de cada una de las personas que componen nuestra Institución Educativa. La implantación posibilita medir y analizar los avances del Sistema de Gestión de la Calidad.  
  
**1. PROCESO BIENESTAR Y APOYO INSTITUCIONAL**

OBJETIVO: Fortalecer el servicio educativo con programas de bienestar y apoyo para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

ALCANCE: Inicia desde la planificación de cada una de los servicios de apoyo hasta su implementación, seguimiento de la gestión y actividades de mejoramiento.

Integra: Biblioteca, Servicio Orientación Estudiantil, Servicio salud preventiva (servicio médico y odontológico), Servicio de cafetería, Recreación y deportes.

ASPECTO LEGAL: Constitución Política de Colombia (Art. 45, 52, 79) Ley 115 de 1994 (Art.5, 13, 30 numeral H remite al artículo 21 numeral C, 91, 92, 141)   
Decreto 1860 de 1994 (Art. 40)

DOCUMENTOS ASOCIADOS: Procedimiento seleccionar material bibliográfico BI P 01; Procedimiento realizar procesamiento técnico del material bibliográfico BI P 02; Procedimiento realizar el préstamo de materiales a los usuarios BI P 03; Procedimiento reportar y analizar indicadores de gestión del servicio BI P 04; Procedimiento divulgar y motivar el servicio de biblioteca BI P 05; Procedimiento del servicio de orientación estudiantil BI P 06; Plan de Biblioteca BI DA 01; Proyecto de inversión BI DA 02; Reglamento de Biblioteca BI DA 03; Proyecto de Lectura BI DA 04; Plan archivo histórico y fotográfico BI DA 05; Proyecto de Servicio de Orientación Estudiantil BI DA 06, Proyecto en Salud Preventiva (Medico y Odontólogo) BI DA 07, Proyecto de Servicio de Cafetería BI DA 08.Proyecto de Recreación y Deportes BI DA 09.

RESPONSABLE: Docente Orientadora Escolar y Bibliotecólogas

**2. PROCESO ADMISION Y MATRICULA**

OBJETIVO: 1. Realizar un proceso de inducción y matrícula adecuado y garantizar el ingreso de las alumnas a la Educación Media Académica y Media Técnica.

2. Cumplir con las expectativas de las alumnas y padres de familia que aspiran ingresar a la institución.

ALCANCE: Aplica desde el diseño e implementación de planes de divulgación de la oferta, matricula firmada por la alumna y su acudiente tanto para alumnas nuevas como las promovidas hasta las certificaciones que requiera como estudiante o egresada.

ASPECTO LEGAL: Ley 115 de 1994 y sus decretos reglamentarios; Decreto 180 de 1981.

(Ver matriz de requisitos, Resolución de costos; Decreto 230 de 2002):

7.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.5.1, 4.1, 8.2.3, 8.4, 7.5.3, 7.5.4

DOCUMENTOS ASOCIADOS: Acuerdo del Consejo Directivo

Procedimiento del Proceso

RESPONSABLE: Secretarias

**3. PROCESO CURRICULAR**

OBJETIVO: Diseñar e implementar las actividades de formación curricular que permitan mantener un nivel alto en la educación Media, para el ingreso a la educación superior y/o certificación laboral.

ALCANCE: Aplica desde diseño de planes de estudio para educación Media Técnica y Media Académica, la prestación del servicio, la implementación de planes y proyectos pedagógicos, su seguimiento y mejora continua, hasta la promoción, graduación y/o certificación de las estudiantes. Incluye actividades de Revisión, verificación y validación del Diseño curricular.

ASPECTO LEGAL: Ley 115 de 1994 (ver matriz de requisitos CEFA DI DA 04)   
Numeral 4.1 (Requisitos Generales), 4.2.4 (Control de Registros), 5.5.3 (Comunicación interna), 7.1 (Planificación), 7.2.3 (comunicación con cliente), 7.3 (Diseño), 7.5 (Control Prestación del Servicio), 8.2.3, (Seguimiento y Medición de los Procesos), 8.2.4 (Seguimiento y medición al Servicio Estudiantil), 8.4 (Análisis de Datos), 8.5.1 (Mejora Continua).

DOCUMENTOS ASOCIADOS: PEI; Manual de Convivencia Manual de Evaluación Convenio Interinstitucionales, Procedimiento de diseño y formación. CEFA DFCP 01; otros instructivos y/o guías, políticas y reglamentos para el manejo de aulas especializadas y laboratorios.

RESPONSABLE: Coordinación académica

**4. PROCESO DIRECTIVO**

OBJETIVO: Estructurar las estrategias para el direccionamiento institucional y determinando las metas que le permitan lograr eficazmente la visión mediante el cumplimiento de la misión, política de calidad y los objetivos de calidad, garantizando la adecuada implementación y mejora del SGC.

ALCANCE: Contempla desde el diagnóstico y definición de la filosofía institucional hasta la implementación y mejora del SGC. Incluye actividades de planificación institucional, Gobierno Escolar, revisión por la dirección y asignación de recursos.

ASPECTO LEGAL:

Ley 115 de 1994 (ver matriz de requisitos) :

4.1, 4.2.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4., 5.5, 5.6, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.1.

DOCUMENTOS ASOCIADOS: PEI; Organigrama CEFA (CEFA DI 02); Manual de calidad (varios capítulos)

RESPONSABLE: Rectora

**5. PROCESO FONDO DE SERVICIOS E INFRAESTRUCTURA**

OBJETIVO: Velar por el manejo adecuado de los recursos institucionales garantizando la identificación, suministro, almacenamiento y mantenimiento de los recursos necesarios para el funcionamiento de la institución y su ambiente de trabajo.

ALCANCE: Contempla las actividades de diagnóstico de necesidades, planificación de mantenimientos, realización de compras, adecuaciones físicas, manejo de almacén y ambiente de trabajo.

ASPECTO LEGAL: Ley 115/94 y Ley 715/2001, Decreto reglamentario 992/2002, Ley 80/93, Decreto 2170/02. Ver matriz de requisitos Legales. 4.1, 4.2.4, 6.1, 6.3, 6.4, 7.4; 7.5.5., 8.2.3, 8.4, 8.5.1

DOCUMENTOS ASOCIADOS: Procedimiento para realizar compras de productos y contratación de servicios, Procedimiento para realizar mantenimiento de bienes muebles y reparaciones a la Infraestructura, Procedimiento para el manejo de almacén.

RESPONSABLE: Tesorera y Representante Legal

**6. PROCESO DE GESTION DE CALIDAD**

OBJETIVO: Mejorar el Sistema de Gestión de Calidad a través del seguimiento a los procesos, a la satisfacción del cliente y al Sistema de Gestión de Calidad con un adecuado análisis y toma de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora.

ALCANCE: Desde la dirección de no conformidades, hasta el seguimiento a la eficacia y cierre de Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Acciones de Mejora. Incluye manejo de quejas, encuestas de satisfacción del cliente, auditorias, control de documentos, control de registros, el manejo de comunicaciones internas y externa.

ASPECTO LEGAL: Según matriz 4.1, 4.2, 4.2.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 5.5.3, 7.2.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3.

DOCUMENTOS ASOCIADOS: Instructivo Manejo de quejas y sugerencias, Instructivo Auditorías Internas, Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, Guía Elaboración de Documentos, Matriz de Comunicación, Guía de análisis de datos, Instructivo para control servicio no conforme.

RESPONSABLE: COORDINADOR DE CALIDAD

**7. PROCESO TALENTO HUMANO**

OBJETIVO: Promover el desarrollo del talento humano de la institución mediante la formación y evaluación del desempeño para contribuir al logro de los propósitos institucionales.

ALCANCE: Aplica desde recibir el personal de la planta de cargos, asignar las funciones y evaluar el desempeño según normatividad vigente.

ASPECTO LEGAL: Ver matriz 4.1, 4.2.4, 6.2, 8.2.3, 5.6.2, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

DOCUMENTOS ASOCIADOS: Perfiles de cargo, Guía 10 (evaluación de docentes). D1, D2, D3, B1, B3 (evaluación administrativos).

RESPONSABLE: Rectora