



INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA FLORA

Informe de Revisión por la alta dirección

Octubre de 2019





PARTICIPANTES

- Rector
- Coordinadora Académica
- Coordinadora de Convivencia
- Líderes de Calidad
- Docentes de la Institución

FECHA ELABORACIÓN

Octubre de 2019

LUGAR

Institución Educativa Villa Flora





CONTENIDO

- ✓ Contexto
- ✓ Lineamientos Generales Institucionales
 - Objetivos de Calidad
 - Política de Calidad
 - Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
 - Mapa de procesos
- ✓ Satisfacción y Retroalimentación
- ✓ Cumplimiento de objetivos de calidad
- ✓ Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- ✓ Desempeño de los proveedores





CONTENIDO

- ✓ Resultado de auditorias
- ✓ Consolidado de acciones por procesos
- ✓ Estado de acciones correctivas, preventivas y de mejora
- ✓ Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- ✓ Cambios que podrían afectar al SGC
- ✓ Recomendaciones para la mejora
- ✓ Otros aspectos de interes institucional
- ✓ Seguimiento a compromisos del año anterior desde la alta dirección
- ✓ Compromiso de la Institución en pro del Mejoramiento Continuo
- ✓ Conclusiones.





Contexto

- ✓ [RESEÑA HISTÓRICA 2018.pdf](#)
- ✓ [POBLACIONES VULNERABLES 2019 V2.pdf](#)
- ✓ [CARACTERIZACIÓN DEL CONTEXTO LOCAL E INSTITUCIONAL 2019.docx](#)



OBJETIVOS DE CALIDAD



POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	OBJETIVO GENERAL
La Institución Educativa Villa Flora potencializa y promueve las dimensiones de la persona a través del currículo	Potencializar las dimensiones de la persona a través de su proyecto de vida	Generar eficiencia y eficacia en los procesos del Sistema de Gestión de Calidad
y cualificación constante del personal,	Mejorar las competencias del personal que labora en la Institución	
mejorando continuamente la calidad de sus procesos.	Mejorar permanentemente la eficacia del Sistema de Gestión de calidad	

Los indicadores que dan resultado del desempeño de los objetivos de calidad, se encuentran asociados directamente a algunos procesos del SGC, por lo tanto se pueden observar en el cuadro de mando integral de la Institución

Son adecuados los objetivos de calidad: SI_x_NO__





POLÍTICA DE CALIDAD

La Institución Educativa Villa Flora potencializa y promueve las dimensiones de la persona a través del currículo y cualificación constante del personal, mejorando continuamente la calidad de sus procesos.

Es adecuada la política de calidad: SI x NO





ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

“Prestación de servicio educativo formal en los niveles de preescolar, básica, media académica y media técnica”

“Provision of formal educative service in preschool, elementary school, high school and vocational school”

Es adecuado el alcance del SGC: SI x NO





Lineamientos Generales Institucionales

Mapa de Procesos

C
O
N
T
E
X
T
O

ESTUDIANTE



ESTUDIANTE
GRADUADO

S
A
T
I
S
F
A
C
C
I
O
N

Es adecuado el mapa de procesos: SI_x_NO__





ANÁLISIS DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

ITEM EVALUADO	Comparativo de Satisfacción	Comparativo de Satisfacción	VARIACIÓN
	2018	2019	
1. Cumplimiento con las expectativas formativas de la familia	91,3	91,8	SUBIO
2. Mejoramiento continuo de la Institución en el nivel académico	90,2	95,4	SUBIO
3. Mantenimiento y mejoramiento de la planta física	89,1	93,4	SUBIO
4. Ambiente escolar en general entre estudiantes y profesores (as)	81,4	92,1	SUBIO
5. Atención recibida por parte de: Encargadas de la tienda escolar	92,5	65,2	BAJO
6. Servicio prestado por los guardas (Portería)		93,5	SUBIO
7. Atención recibida por parte de los profesores y profesoras	83,9	91,5	SUBIO
8. Servicio prestado por las aseadoras	93,9	96,1	SUBIO
9. Atención prestada por la secretaría de la Institución	89,1	92,1	SUBIO
10. Atención prestada por la bibliotecaria escolar	76,8	91,1	SUBIO
11. Atención recibida por parte de coordinación	91,0	86,2	BAJO
12. Desempeño del Rector	95,1	97,7	SUBIO
13. El estudiante se apropia del conocimiento recibido en clase	93,9	93,1	BAJO
14. En la Institución se da el cumplimiento de las normas del M.C	76,0	87,5	SUBIO
15. Hay claridad en el sistema de evaluación Institucional	91,6	92,5	SUBIO
16. Las evaluaciones corresponden a las temáticas desarrolladas en clase	87,4	94,1	SUBIO
17. Encuentra respuesta a sus sugerencias y dificultades	82,2	86,9	SUBIO
18. Calidad del servicio de restaurante escolar	89,3	89,2	BAJO
19. Servicio prestado por el psicólogo		94,1	SUBIO
20. Media Técnica	88,2	93,5	SUBIO
PORCENTAJE ACUMULADO	87,8	90,8	

El nivel de satisfacción general comparando los años 2018 y 2019, promediando sus ITEMS es de **90.8%**, este resultado se debe principalmente por la valoración que hace la comunidad educativa por el desempeño del rector, la labor desarrollada por las aseadoras, la apropiación que hacen los estudiantes del conocimiento generado en clase.

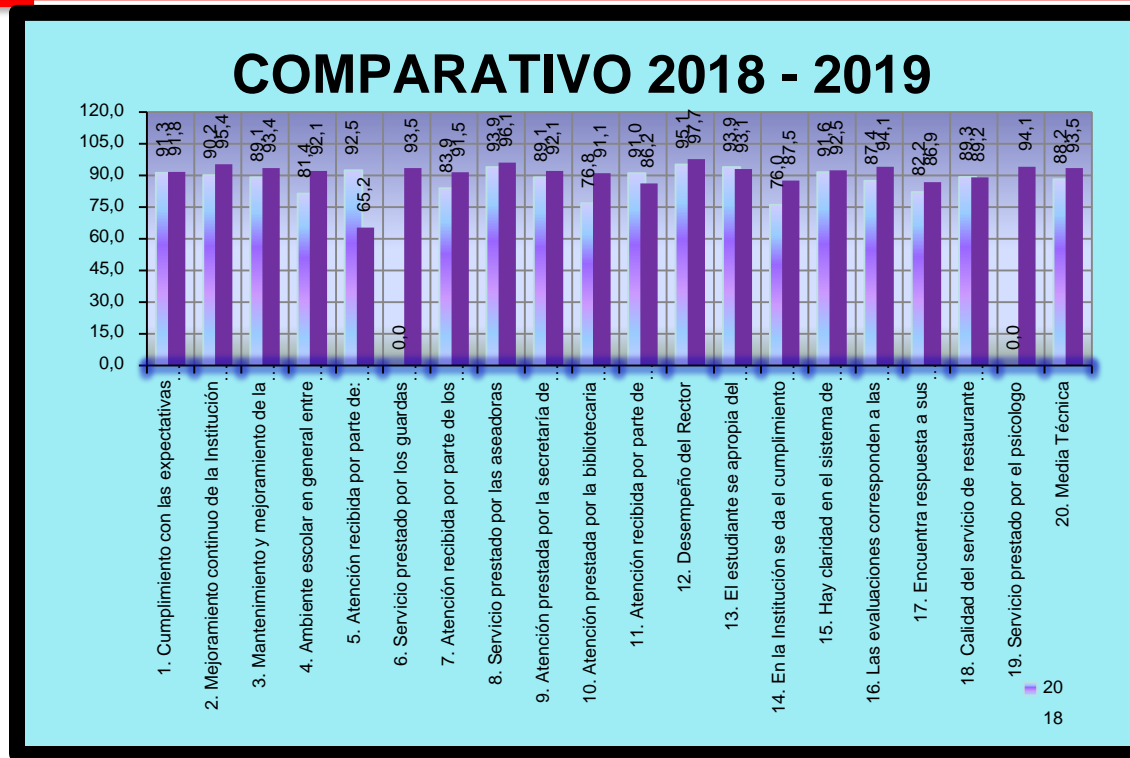
La tendencia a la baja estuvo marcada por los ITEMS referidos a la Atención recibida por parte de Encargadas de la tienda escolar, la Atención recibida por parte de coordinación

Se destaca el repunte del mejoramiento de la planta física que paso de 89.1 a 93.4, al igual que la atención prestada por la Biblioteca Escolar de 76,8 a 91,1 y En la Institución se da cumplimiento de las normas del M.C de 76,0 a 87,5



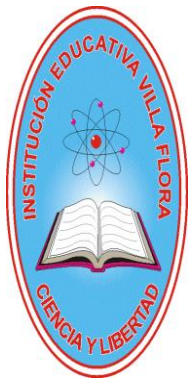


GRAFICA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

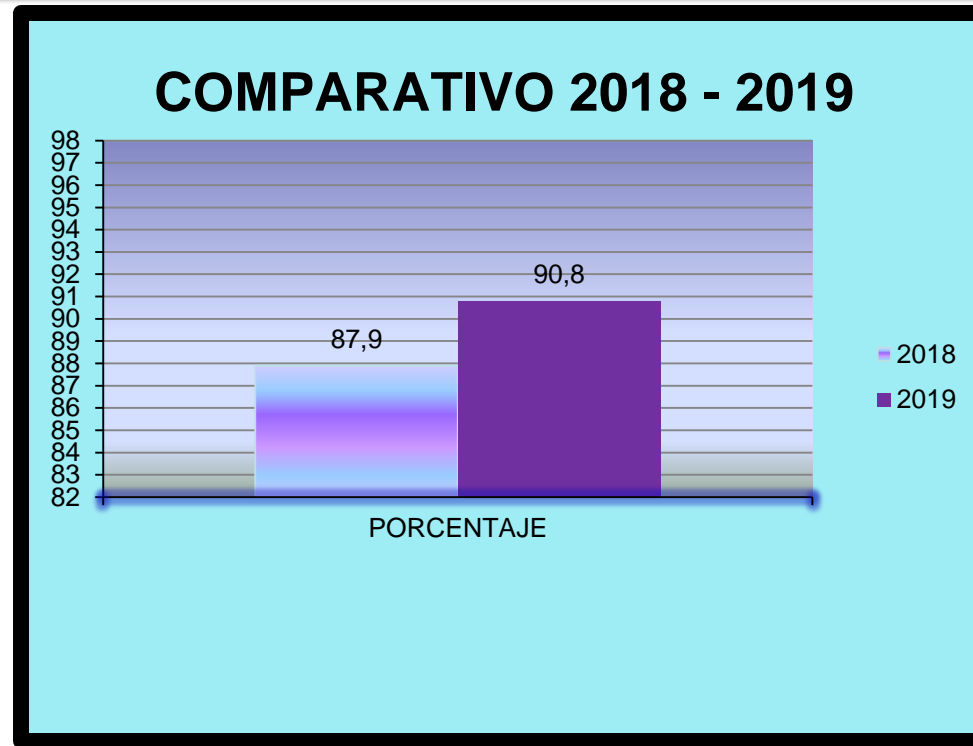


En el año 2019, se observa una desmejora en algunos ITEMS especialmente en la atención recibida por parte de las encargadas de la tienda escolar, la atención recibida por coordinación).





SATISFACCIÓN CON LA INSTITUCIÓN



Como se puede observar en este momento tenemos un aumento en la satisfacción por parte de la comunidad educativa, esto se constituye en un reto para el mejoramiento continuo el cual inicia con la identificación de las variables que mas nos han afectado para la calificación obtenida.



Cumplimiento de Objetivos de Calidad



Medición de satisfacción



Verbal

Se dio continuidad a la atención a padres de familia quincenalmente los días Miércoles. Se atienden situaciones académicas y comportamentales.

Comunicación con la comunidad

La institución emite circulares periódicas de planificación de lo periodo. Para los profesores se genera el **Notiprofes** que informa las actividades para la semana.

Se continúa con las llamadas telefónicas para evitar que los estudiantes pierdan la venida a la IE en primaria y preescolar.

ANUAL	AÑO : 2019	
ESTRUCTURA DEL INDICADOR	PROMEDIO DE LOS RESULTADOS	
	Numerador	Denominador
	Total de encuestas con resultados satisfactorios.	Total de encuestas aplicadas
VALORES	286	305

META	90%
RESULTADO	93,8%
ESTADO	CUMPLE

Los resultados de las encuestas de satisfacción, han logrado sostener el cumplimiento de la meta por encima del 90%. La encuesta se ha elaborado con un formulario de Google Docs.

Buzón

El buzón sigue siendo un mecanismo de retroalimentación con los usuarios de la Institución, la revisión desde el equipo de control y mejora, es permanente y con responsable específico.



Tablero Informativo

Se da continuidad al tablero en la entrada de la Institución, agilizando la información de interés general.

Página web

Se implementó la página web www.ievillaflora.edu.co, la cual contiene información institucional.





Desempeño de los procesos y conformidad del producto,

NOTA

La Institución cuenta con el [CMI 2019.xlsx](#) donde se evidencian los resultados del desempeño de los procesos a partir de indicadores de gestión





Desempeño de los procesos y conformidad del producto

GESTIÓN DE RIESGOS

CM-F-16 IDENTIFICACION DE RIESGOS 2019.doc





Desempeño de los procesos y conformidad del producto

DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Se da continuidad a la gestión de los no conformes, pues ha sido un mecanismo fácil de interiorizar y afín a las actividades y comportamientos institucionales, además de que su control se hace a partir de los instrumentos que la Institución viene usando cotidianamente

CM-F-17 Matriz de gestión de riesgos 2019.docx





PROVEEDORES

Los proveedores de mayor impacto en las Institución son los siguientes

- Tienda Escolar.
- Impormarcas.
- PC Académico.
- Master2000.
- La casa del didáctico y la tecnología.
- La pluma dorada.
- Asesoría de Calidad.
- Mantenimiento Infraestructura.





PROVEEDORES

- Dos proveedores tuvieron bajo desempeño en el 2019, son ellos PC Académico y el prestador de servicio de tienda escolar, con quienes se cancela contrato en el 2019 y se vetan para el 2020
- Los otros proveedores han prestado un servicio en optimas condiciones por ello están habilitados para posteriores contrataciones.





COMPARATIVO (HALLAZGOS – NO CONFORMIDADES)

COMPARATIVO 2018-2019								
OBSERVACIONES			NO CONFORMIDADES			HALLAZGOS		
PROCESOS	2018	2019		2018	2019		2018	2019
Administrativo y financiero	0	0		0	0		0	0
Directivo	1	2		1	0		2	2
Educativo	1	1		1	0		2	1
Talento Humano	1	0		1	3		2	3
Convivencia Comunitaria	1	1		1	0		2	1
Admisiones y registros	2	0		0	0		2	0
Control y Mejora	1	2		0	0		1	2
TOTALES	7	6		4	3		11	9





OBSERVACIONES

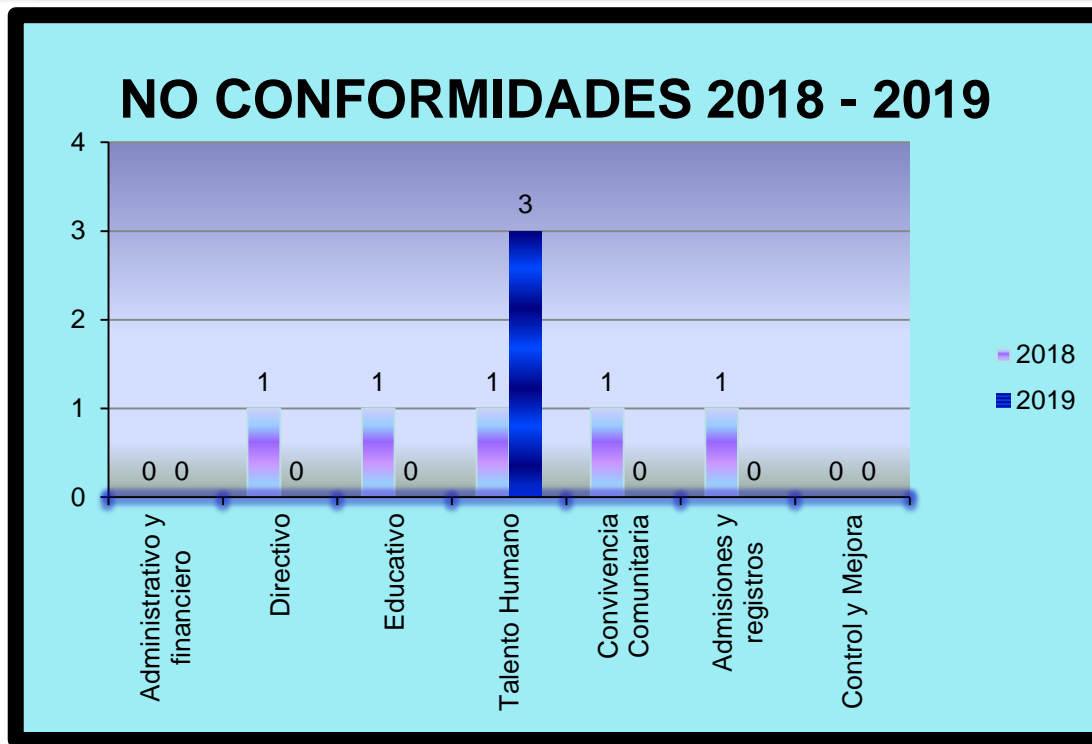


Es importante destacar el compromiso institucional desde el liderazgo distributivo, buscando el mejoramiento continuo año tras año, las auditorías internas se consideran un examen retador, aún así se evidencian resultados que satisfacen la Institución y a las partes interesadas, cada vez se procura vivir el lema "En el camino del mejoramiento continuo".





NO CONFORMIDADES

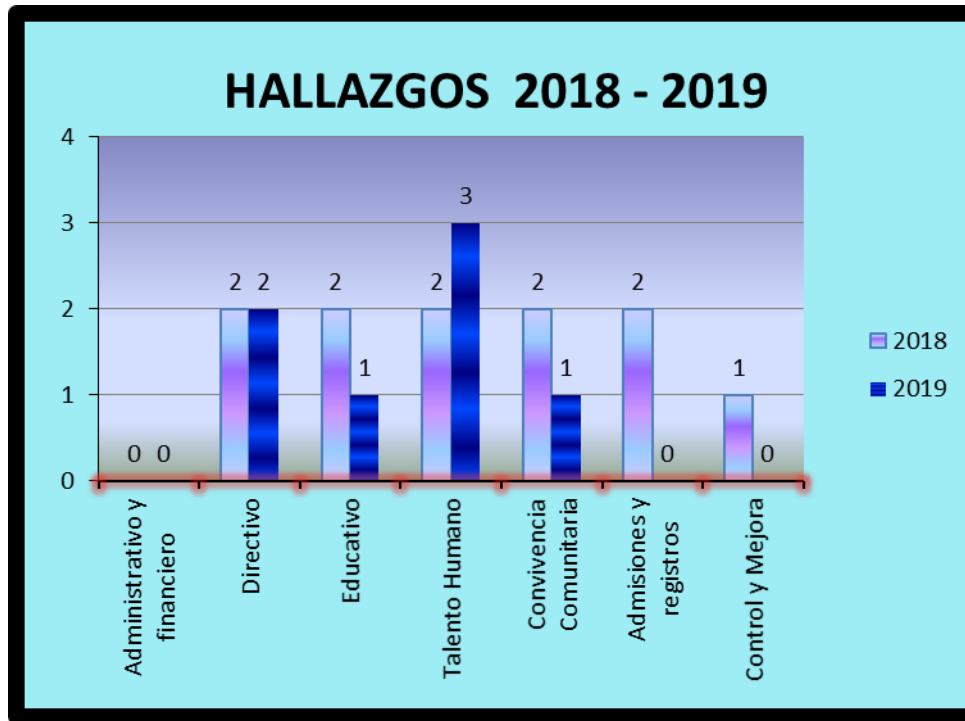


Los procesos administrativo y financiero, Directivo, Educativo, Convivencia Comunitaria, admisiones y registro y control y mejora son los que en esta auditoria interna no presentan ninguna NO CONFORMIDAD. El proceso administrativo y financiero fue apoyado por la Secretaría de Educación, realizando auditoria y acompañamiento a la administración de los recursos económicos de la Institución.





HALLAZGOS



Se destaca el compromiso institucional desde el liderazgo distributivo, por lograr que todos los procesos mejoren su desempeño año tras año, las auditorías internas se consideran un examen retador, aún así se evidencian resultados que satisfacen la Institución y a las partes interesadas, cada vez se procura vivir el lema "En el camino del mejoramiento continuo". Para el año 2019 se tuvo en cuenta la recomendación de contratar un Asesor para realizar la auditoria externa.

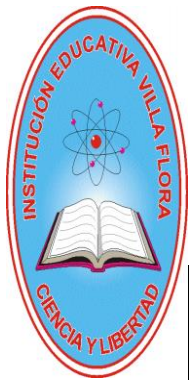




Resultados de auditorias,

- Los procesos con mejor desempeño son Administrativo y Financiero, Admisiones y Registro, donde no hubo no conformidades ni observaciones, es decir, conformidad TOTAL.
- Los procesos que tuvieron una observación fue Convivencia comunitaria y Educativo
- Los procesos que tienen dos observaciones fueron Directivo y Control y mejora.
- El proceso en donde se evidenciaron hallazgos fue talento humano con 3 no conformidades
- Se subraya el compromiso de los directivos, docentes y el personal administrativo por garantizar la buena ejecución de los procesos y además por su compromiso y responsabilidad demostrado en las auditorías. En síntesis, la auditoría interna arroja un total de 7 hallazgos compuestos por: 4 observaciones y 3 no conformidades.
- La auditoria estuvo a cargo de directivos y docentes de la Institución. En la encuesta de satisfacción se percibió un alto nivel de aprobación, no obstante en la mayoría de sus Ítems hubo incremento en la calificación, lo cual nos reta a seguir **«EN EL CAMINO DEL MEJORAMIENTO CONTINUO»**.





CONSOLIDADO DE ACCIONES POR PROCESOS

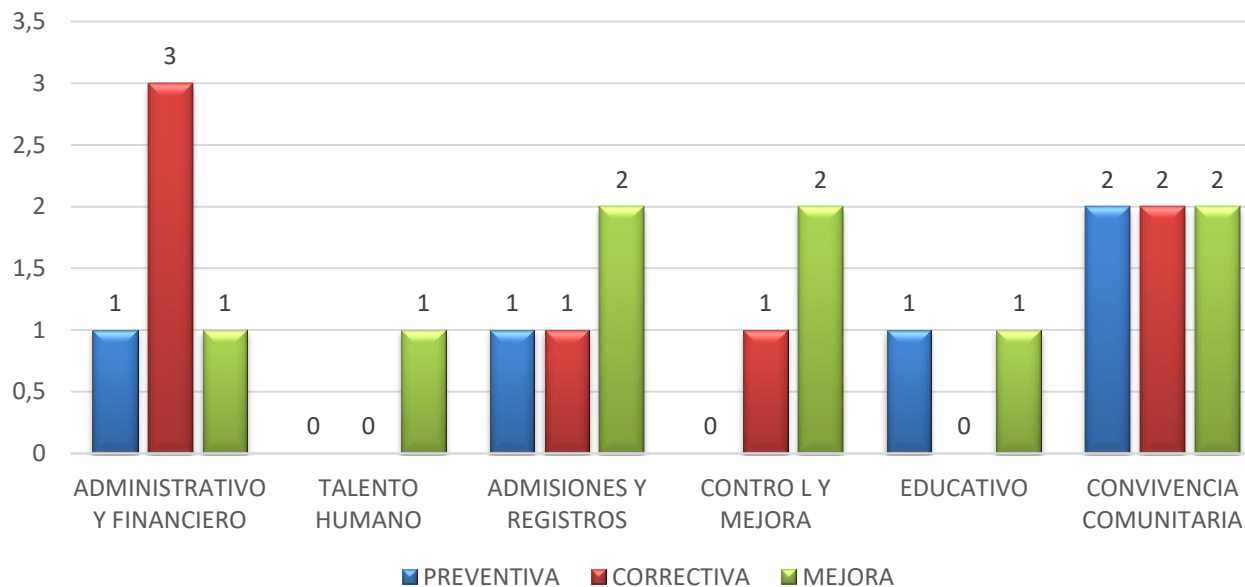
PROCESO	PREVENTIVA	CORRECTIVA	MEJORA	TOTAL	CERRADAS
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1	3	1	5	5
TALENTO HUMANO	0	0	1	1	1
ADMISIONES Y REGISTROS	1	1	2	4	4
CONTROL Y MEJORA	0	1	2	3	3
EDUCATIVO	1	0	1	2	2
CONVIVENCIA COMUNITARIA	2	2	2	6	6
TOTAL	5	7	9	21	21





Estado de las acciones correctivas preventivas y de mejora

A.C.P.M 2019



La Institución ha generado acciones correctivas, preventivas y de mejora, lo cual demuestra gestión para lograr los buenos resultados que hoy vivencia la Institución Educativa.





Acciones de seguimiento de revisión por la dirección

RECOMENDACIÓN PARA LA MEJORA	SEGUIMIENTO
Contratar asesor externo para realizar auditoria interna	Se destino recursos para contratar asesor para el sistema gestión de calidad y realizar auditoria interna
Gestionar con secretaría de Educación los recursos indispensables para el sostenimiento de la Institución que incluya el SGC.	La secretaría de Educación continúa respaldando la operación institucional y apoyando el SGC mediante el pago de la auditoria externa y brindando capacitación.
Fomentar el liderazgo distributivo en la Institución Educativa	Formación para el liderazgo: SGC, líder en mí.
Incorporar al sistema de gestión de calidad los requisitos de la nueva versión	Solicitar capacitación a la secretaría de Educación.
Analizar el Instrumento Técnico Institucional, la encuesta de percepción del ambiente escolar y la encuesta de satisfacción como insumos para la mejora.	Socializar con los profesores las herramientas mencionadas .
Difundir los eventos de capacitación que son ofrecidos por la secretaría de Educación u otras entidades	Se socializan los eventos de capacitación internos y externo permanentemente, se usa para ello el correo institucional.
Fomentar la investigación educativa	Están en proceso 6 investigaciones lideradas por Los Docentes Lorena, Mónica, Janeth, Yisneth, Ricardo, Liliana, Gloria, Andres y Diana





Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad

CAMBIO	ACCIÓN
Traslado de docentes de la Institución que integren activamente los procesos impactándolos negativamente	Gestionar ante Secretaría de Educación el envío de docentes oportunamente cuando se presenten novedades.
Cambio de Gobierno que pueda interrumpir el respaldo a la certificación de calidad	Gestionar con las autoridades educativas la implementación y mantenimiento del SGC como política de ciudad.
Construir un ambiente adecuado para el aprendizaje	<ul style="list-style-type: none">-Continuar la dotación de los salones con ventiladores-Capacitar a los docentes en el manejo de las nuevas tecnologías (Aulas Amigas)



Recomendaciones para la mejora.



RECOMENDACIÓN	APROBADA		FECHA	RESPONSABLE
	SI	NO		
Implementar medición de satisfacción por medio de instrumentos tecnológicos aprovechando herramientas como google docs	X		Primer semestre 2019	Líder de convivencia comunitaria
Dar continuidad a la formación del personal interno e incluir temas relacionados con la gestión de calidad	X		Pendiente	Secretaría de Educación y Rector.
Integrar nuevos docentes a los equipos de los procesos a fin de garantizar continuidad y compromiso en el buen desempeño de los procesos	X		Permanente	Rector
Gestionar recursos para dotar el laboratorio institucional para hacerlo parte activa del proceso de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes.	X		en este momento se encuentra en adecuación	Rector
Promover capacitación a los docentes en procura del mejoramiento de los procesos.	X		Permanente	Rector / Talento Humano
Generar la cultura de la gestión del riesgo	X		Permanente	Rector / Coordinadora de calidad
Analizar las partes interesadas en el SGC	X		2019	Rector

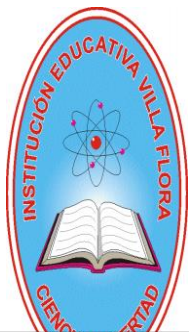


Otros aspectos de interés Institucional



ASPECTO A REVISAR	REVISIÓN		SEGUIMIENTO
	SI	NO	
Convenios interinstitucionales.	X		Hogares infantiles de primera infancia, Inder, acción comunal y entidades comunitarias.
PEI.	X		Se hace necesario actualizar el proyecto Educativo Institucional permanentemente
Manual de Convivencia	X		Vigente y sujeto a revisión permanente. Está publicado en página web.
Autoevaluación y PMI	X		Con seguimiento anual , con base en la guía de la Secretaría de Educación.
Instrumento Técnico Institucional	X		Analizar la información y generar acciones correctivas y de mejora.
Planta física	X		Mantenimiento y mejoras continuas





Seguimiento a compromisos del Año anterior desde la alta dirección

1. Eficacia de los procesos		2. Asignación de los recursos		3. Satisfacción de clientes	
1	Las políticas institucionales son claras, socializadas en la Institución y entendidas a nivel interno	2	Se destinaron recursos para continuar con la dotación de equipos de los salones y en general el mantenimiento de la planta física. Se destaca el acondicionamiento de nuevas áreas: paisajismo y centro de mediación. En el 2017 se realiza la primera promoción en media técnica.	3	<p>3.1 Los requerimientos de la comunidad educativa son prioritarios y se les atiende oportunamente ya sea en reuniones generales, particulares en los horarios de atención o particulares de ser el caso, además se resuelven inquietudes o dudas por teléfono o insatisfacciones que llegan por medio del buzón, la satisfacción del cliente en el 2019 aumentó en un 3%.</p> <p>3.2 Los profesores están enterados de sus responsabilidades, además por medio del Notiprofe semanal se les contextualiza en el que hacer institucional.</p>





Compromisos de la Institución en pro del mejoramiento continuo

- Empoderar a los profesor en cada uno de los procesos a los que pertenece o bien a los que puedan llegar a pertenecer.
- Gestionar con la Secretaria de Educación el apoyo a los Sistemas de Gestión de Calidad
- Mantener la planta física en óptimas condiciones
- Conservar materiales y suministros suficientes para el año lectivo.
- Gestionar con Secretaría de Educación adecuaciones locativas.





Compromisos de la Institución en pro del mejoramiento continuo

- Cumplir con los mandatos del PEI referidos a:
manual de convivencia
Sistema Institucional de evaluación
Calendario.
- Acatar los requerimientos de secretaría de Educación
- Aumentar las tasas de promoción
- Generar un buen ambiente laboral





Conclusiones Generales

<p>¿Cree que el sistema de gestión de calidad ha sido CONVENIENTE para la Institución?</p>	<p>Sí lo ha sido, pues ha contribuido a la organización de la Institución en las gestiones administrativo, académica-pedagógica y de comunidad.</p>
<p>¿Considera que el sistema de calidad es ADECUADO a los requisitos de los estudiantes, a los requisitos legales y de la norma ISO 9001?</p>	<p>Sí ha sido, pues el desempeño en las auditorías internas de calidad ha sido cada vez mejor, además los estudiantes están satisfechos y la Institución no se ha visto sometida a sanciones por incumplimiento a la ley . Necesario destacar la sinergia con la SEM.</p>
<p>¿Se ha cumplido con los objetivos de mejoramiento institucional, logrando esto que el sistema de gestión calidad sea EFICAZ?</p>	<p>Sí hemos mejorado, además ha sido un reto continuo y el slogan institucional lo contempla :En el camino del mejoramiento</p>





ASISTENTES A LA SOCIALIZACIÓN DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Recuerden firmar la asistencia

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

