



# INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA FLORA

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

PARTICIPANTES

LUGAR

FECHA







# INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA FLORA

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### PARTICIPANTES

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







# INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA FLORA

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

### LUGAR

Institución Educativa  
Villa Flora

Plataforma Microsoft Teams







# INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA FLORA

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

FECHA

OCTUBRE 2020







## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

➔ 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





# INSTITUCIÓN EDUCATIVA VILLA FLORA

## INFORME DE REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

➔ 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

➔ Resultado de auditorías

➔ Consolidado de acciones por procesos

➔ Estado de acciones correctivas 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 interés institucional

➔ Seguimiento a compromisos del año anterior desde la alta dirección

➔ Compromiso de la Institución en pro del Mejoramiento Continuo

➔ Plan de contingencia

➔ Conclusiones.







# CONTEXTO

RESEÑA HISTÓRICA + PANDEMIA

POBLACIONES VULNERABLES

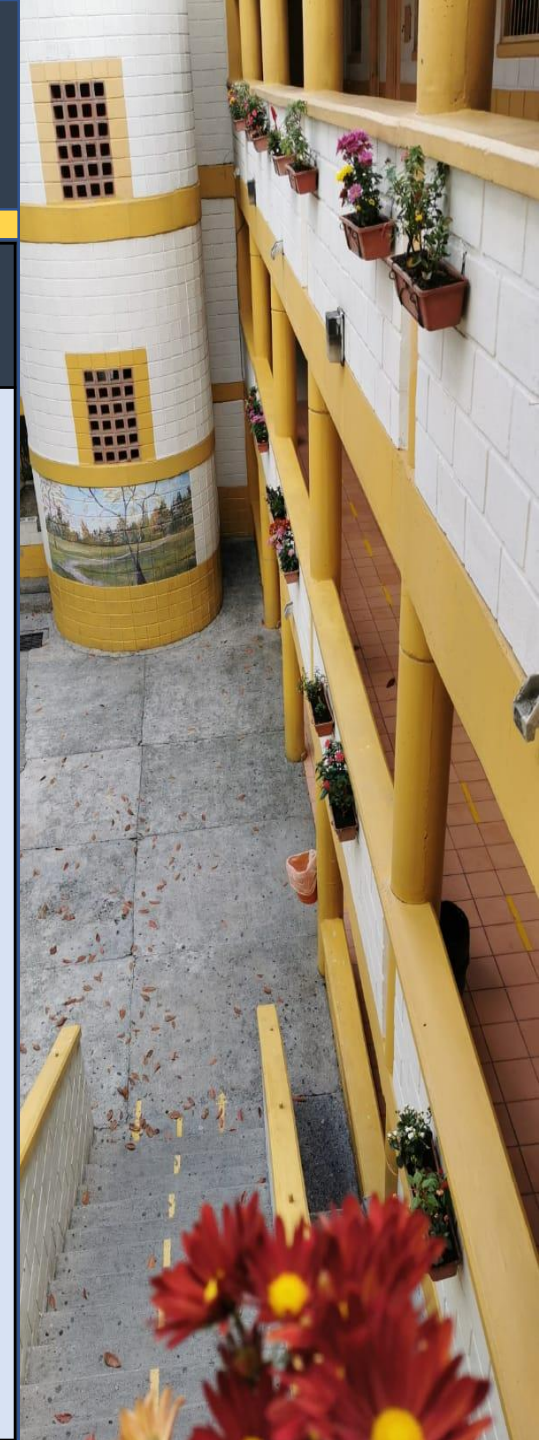
CARACTERIZACIÓN DEL CONTEXTO  
LOCAL E INSTITUCIONAL





# 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.	







# 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   





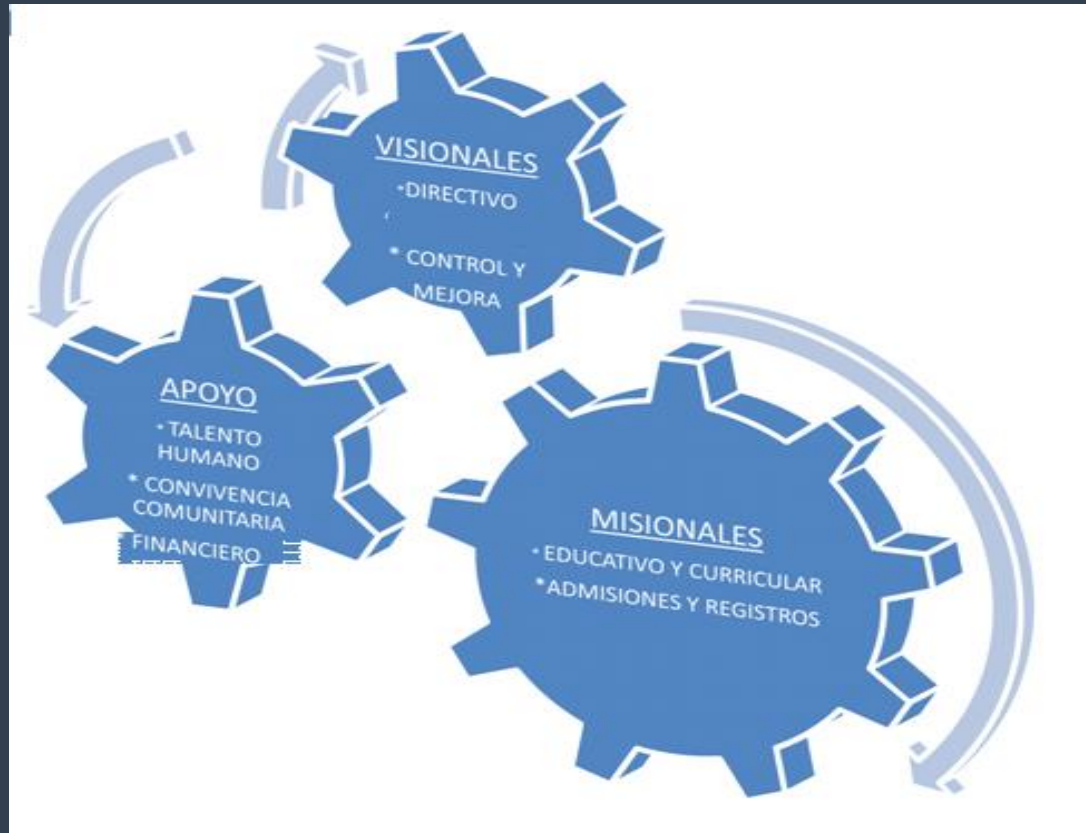


# ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

## Mapa de Procesos

C  
O  
N  
T  
E  
X  
T  
O

E  
S  
T  
U  
D  
I  
A  
N  
T  
E



E  
S  
T  
U  
D  
I  
A  
N  
T  
E  
G  
R  
A  
D  
U  
A  
D  
O

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

## SATISFACCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

ITEM EVALUADO	SATISFACCIÓN 2019	SATISFACCIÓN 2020	VARIACIÓN
Nivel de satisfacción por el servicio educativo prestado.	91.8	95.7	SUBIÓ
Cumplimiento con las expectativas de formación integral del estudiante.	NO APLICA	95.4	
Desempeño del rector	97.7	96.6	BAJÓ
Mantenimiento, cuidado y mejoramiento de la planta física	93.4	97.1	SUBIÓ
Aseo del colegio y cuidado de muebles y enseres	96.1	97	SUBIÓ
Apropiación por parte del estudiante del conocimiento recibido en clase	93.1	97	SUBIÓ
Acompañamiento a alumnos y con necesidades educativas especiales	NO APLICA	95.4	
Claridad en el sistema de evaluación institucional	92.5	97.4	SUBIÓ
Mejoramiento continuo de la institución a nivel académico	95.4	95.8	SUBIÓ
La evaluación corresponde a las temáticas desarrolladas en clase	94.1	97	SUBIÓ
Ambiente escolar entre diferentes integrantes de la comunidad educativa.	92.1	97.4	SUBIÓ
Servicio de la tienda escolar (Hasta el 13 de marzo)	65.2	93.4	SUBIÓ
Calidad del servicio nutricional ofrecido por el Municipio de Medellín.	89.2	96.1	SUBIÓ
Atención recibida por parte de los profesores y profesoras	91.5	98	SUBIÓ
Servicio prestado por el Psicólogo de la institución	94.1	95.4	SUBIÓ
Comunicación institucional	NO APLICA	96.7	
Cumplimiento de las normas del manual de convivencia	87.5	96.2	SUBIÓ
Servicio prestado por los guardas de seguridad (portería)	93.5	95.8	SUBIÓ
Atención prestada por la bibliotecaria de la institución	91.1	97.1	SUBIÓ
Atención recibida por parte de coordinación académica	86.2	96.1	SUBIÓ
Atención recibida por parte de coordinación de convivencia	86.2	96	SUBIÓ
Atención prestada por las secretarías de la institución	92.1	89.7	BAJÓ
Encuentra respuesta a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones (PQRSF)	86.9	96.1	SUBIÓ
El trabajo sincrónico o virtual en Microsoft Teams y asincrónico en la plataforma Edmodo.	NO APLICA	95.4	
Satisfacción de las estrategias implementadas por la institución para la pandemia.	NO APLICA	94.1	
Media Técnica	93.5	NO APLICA	
<b>PORCENTAJE ACUMULADO</b>	<b>90.8</b>	<b>96.03</b>	<b>SUBIÓ</b>







# ANÁLISIS DE LA MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

El nivel de satisfacción general comparando los años 2019 Y 2020 promediando sus ITEMS aumentó de 90.8% a **96.03%**, este resultado se debe principalmente a la valoración que hace la comunidad educativa por el servicio de la tienda escolar (+28.2), atención recibida por parte de las coordinaciones (+9.8), encuentra respuesta a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones (PQRSF) (+9.2) y cumplimiento de las normas del manual de convivencia (+8.7).

La tendencia a la baja estuvo marcada por los ITEMS referidos al desempeño del rector (-1.1) y atención por parte de las secretarías de la institución (-2.4).

Lo cual refleja la satisfacción de la familia por el esfuerzo de directivos, docentes, auxiliares administrativas, personal de apoyo, personal de servicios generales.





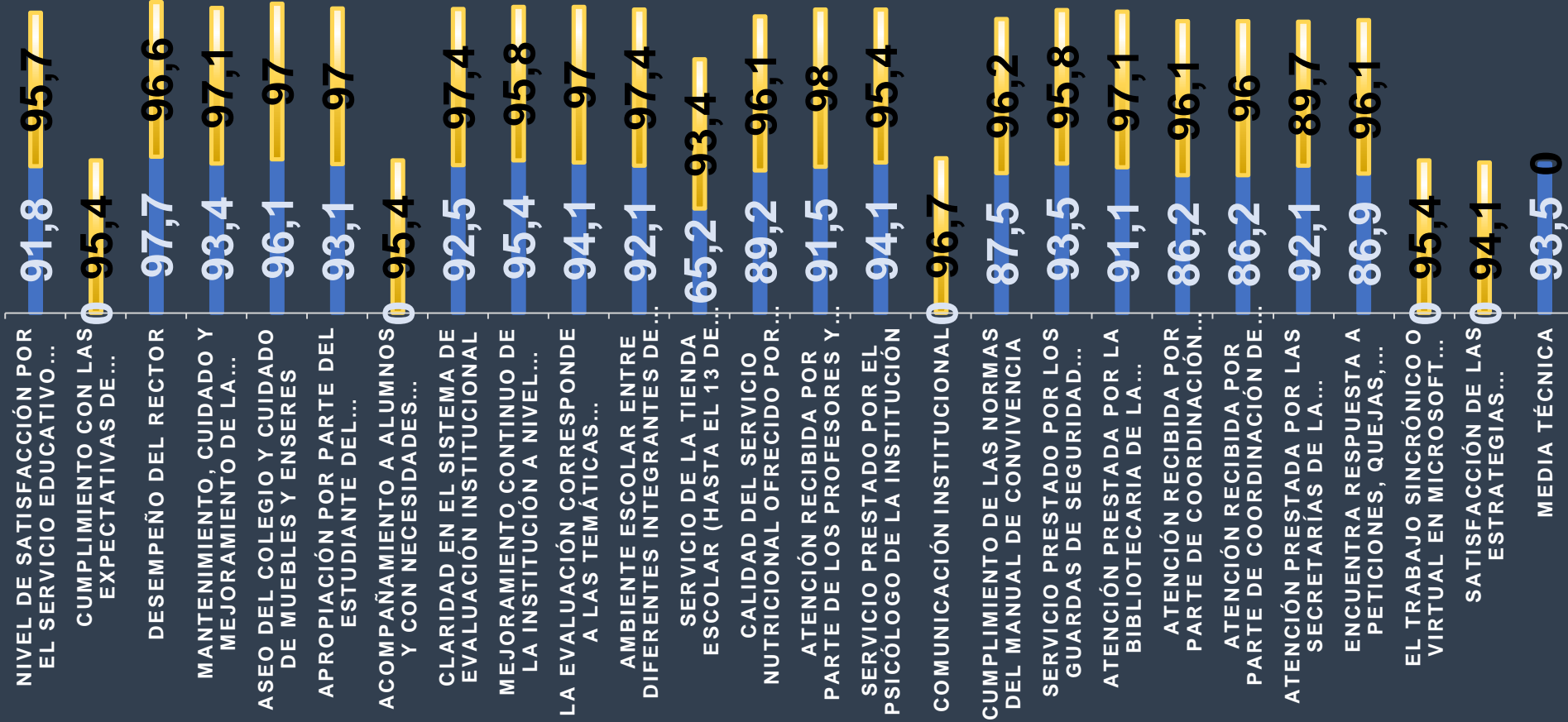
# GRÁFICA DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

## SATISFACCIÓN Y RETROALIMENTACIÓN

### COMPARATIVO

■ 2019

■ 2020

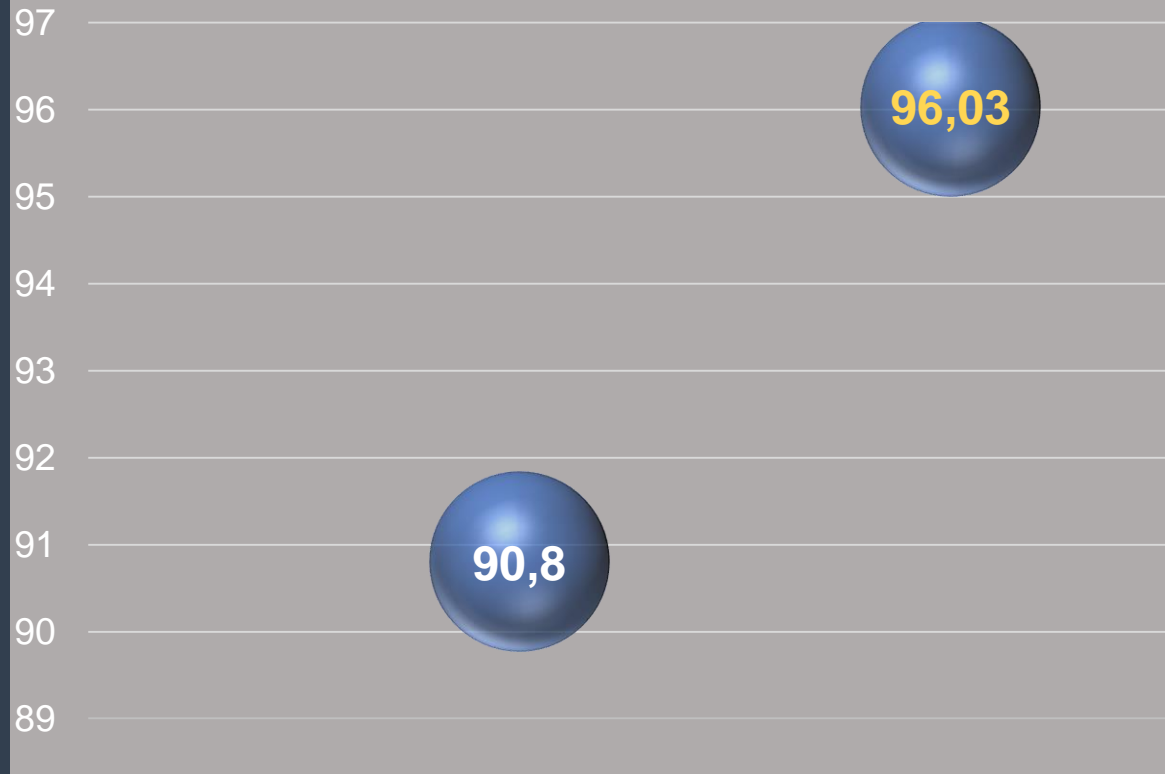






# GRÁFICA DE SATISFACCIÓN CON LA INSTITUCIÓN

COMPARATIVO 2019 - 2020



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 más nos han afectado para la calificación obtenida.





## MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

Los resultados de la encuesta de satisfacción, han logrado sostener el cumplimiento de la meta por encima del 95%. La encuesta se elabora con un formulario de Google Forms.

### Verbal

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

	Numerador	Denominador
<b>ESTRUCTURA DEL INDICADOR</b>	Total de encuestas con resultados satisfactorios.	Total de encuestas aplicadas
<b>VALORES</b>	<b>291</b>	<b>305</b>
	<b>META</b>	<b>90%</b>
	<b>RESULTADO</b>	<b>95.4%</b>
	<b>ESTADO</b>	<b>CUMPLE</b>







# MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

### PQRSF

Las PQRSF se fortalecieron a través de llamadas telefónicas, de correos institucionales, formularios de Google forms y se continúa el formato físico y verbal. 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.

### Comunicación con la Comunidad

La institución emite circulares periódicas de planificación y finalización del periodo.

Semanalmente se genera el **Notiprofes** que informa las actividades institucionales para la semana.

Reuniones periódicas de docentes. Direcciones de grupos con periodicidad.

Se continúa con la atención de padres de familia en forma quincenal.

Se alimenta la página web institucional **ievillaflora.edu.co** permanentemente y la cartelera externa.

Se implementó la emisora institucional como medio de comunicación.

Se emplean plataformas Edmodo y Teams para las clases virtuales, direcciones de grupo y atención de padres de familia. Además el Master 2000 para revisión y control de resultados académicos de los estudiantes por parte de los padres de familia.

Se realizan llamadas telefónicas a familias de los estudiantes que están en riesgo de deserción escolar.

Se organiza la información institucional en la nube en carpetas de Google drive.

En todo caso se establece la cultura de la comunicación respetuosa y buen trato entre toda la comunidad educativa.





# DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

## GESTIÓN DE RIESGOS

### NOTA:

La Institución cuenta con el CMI 2020 en el que se evidencian los resultados del desempeño de los procesos a partir de indicadores de gestión

CM-F- 16 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS 2020

CM-F-17 MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS 2020

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, su control se hace a partir de los instrumentos que la Institución viene usando cotidianamente.







## PROVEEDORES

Los proveedores de mayor impacto en las Institución son los siguientes

- Tienda Escolar.
- Impormarcas.
- Master2000.
- La casa del didáctico y la tecnología.
- La pluma dorada.
- Asesoría de Calidad.
- Computoner.
- Leonet Comunicaciones.

En el año 2020 hemos tenido un excelente desempeño de los proveedores, de ello da cuenta el recibido a satisfacción como soporte de cada uno de los contratos ejecutados.





# COMPARATIVO

OBSERVACIONES		
PROCESO	2019	2020
CONTROL Y MEJORA	2	3
CONVIVENCIA COMUNITARIA	1	3
EDUCATIVO	1	0
TALENTO HUMANO	0	2
ADMISIONES Y REGISTRO	0	0
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	0	0
DIRECTIVO	2	0
Total	6	8

NO CONFORMIDADES	
2019	2020
0	0
0	0
0	0
3	0
0	0
0	0
0	0
3	0

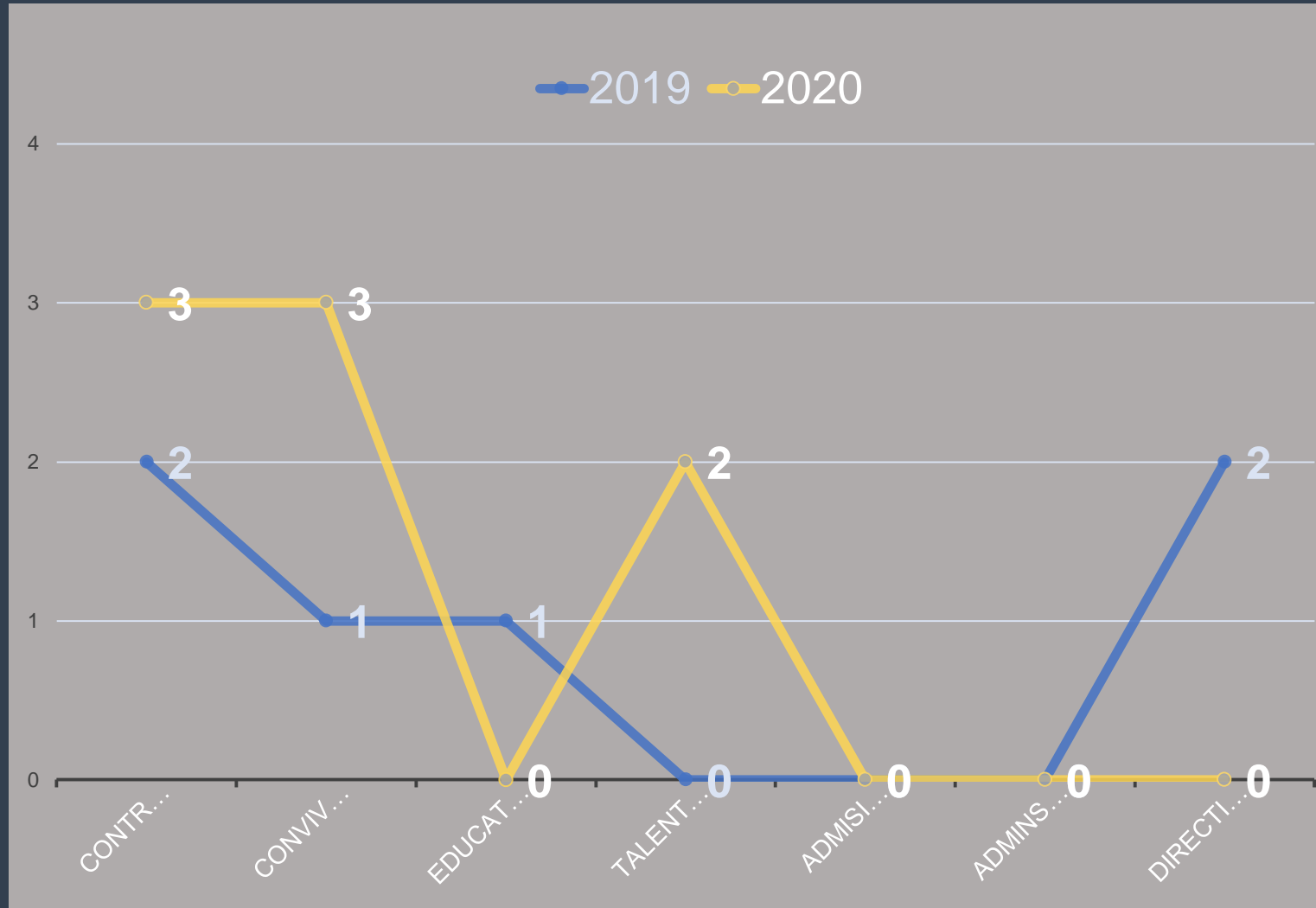
HALLAZGOS	
2019	2020
2	3
1	3
1	0
3	2
0	0
0	0
2	0
9	8







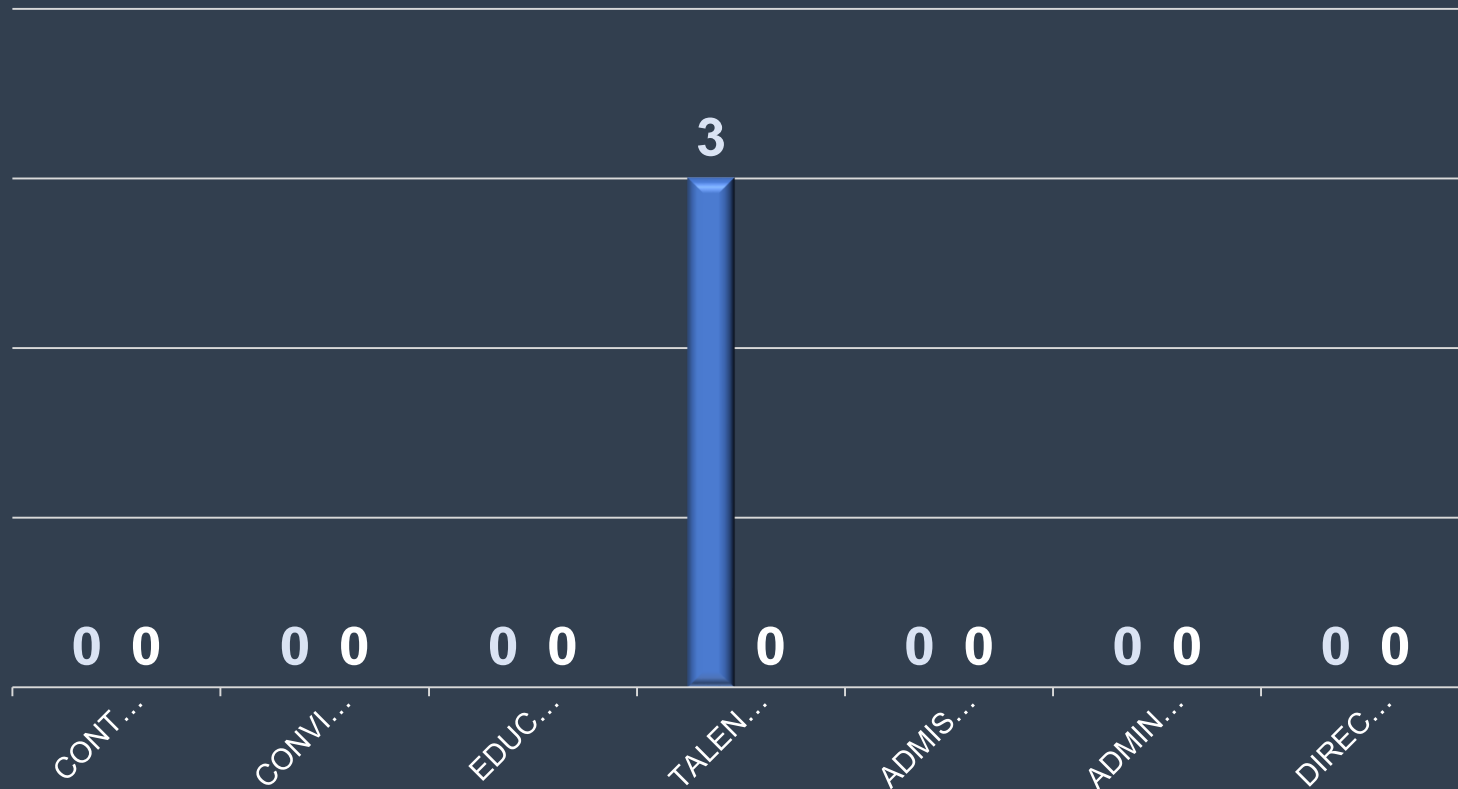
# OBSERVACIONES





# NO CONFORMIDADES

2019 2020



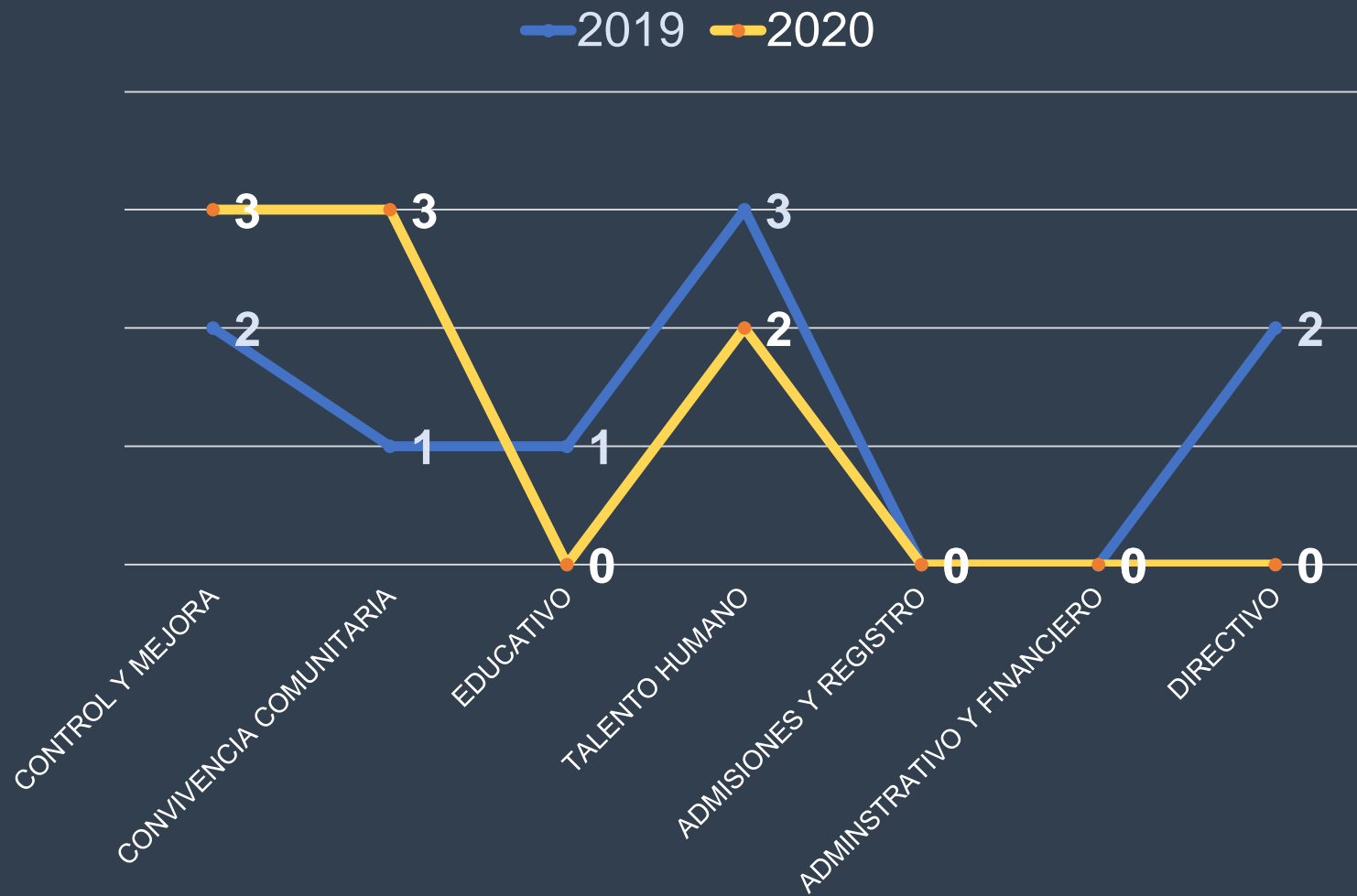
En el año 2019 se presentaron tres NO CONFORMIDADES, para el año 2020 no se presentaron NO CONFORMIDADES en ningún proceso auditado.







## 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, se evidencian resultados que miden el desempeño institucional y a las partes interesadas.

Se procura vivir el lema "En el camino del mejoramiento continuo". Para el año 2020 la auditoría interna en forma remota virtual fue exitosa.





## ANÁLISIS AUDITORÍAS

- Los procesos con mejor desempeño son Educativo, Admisiones y Registro, Administrativo y Financiero y Directivo, donde no se encontraron hallazgos, es decir, conformidad TOTAL.
- Los procesos que tuvieron tres observaciones fueron Control y Mejora y Convivencia Comunitaria y dos en Talento Humano.
- Se subraya el compromiso de los directivos, docentes y el personal administrativo por garantizar la buena ejecución de los procesos y además por su responsabilidad y dedicación demostrado en las auditorías. En síntesis, la auditoría interna arroja un total de 8 hallazgos compuestos por: 8 observaciones y 0 no conformidades.
- La auditoría se realizó en forma remota a través de la plataforma teams, se ejecutó a satisfacción. La institución creó en la nube virtual, carpetas para que los integrantes alimenten los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.
- La auditoría estuvo a cargo de personal externo.
- En la encuesta de satisfacción se percibió un excelente nivel de aprobación, en la mayoría de sus Ítems hubo incremento en la calificación, lo cual nos reta a seguir **«EN EL CAMINO DEL MEJORAMIENTO CONTINUO»**.







## COMPARATIVO

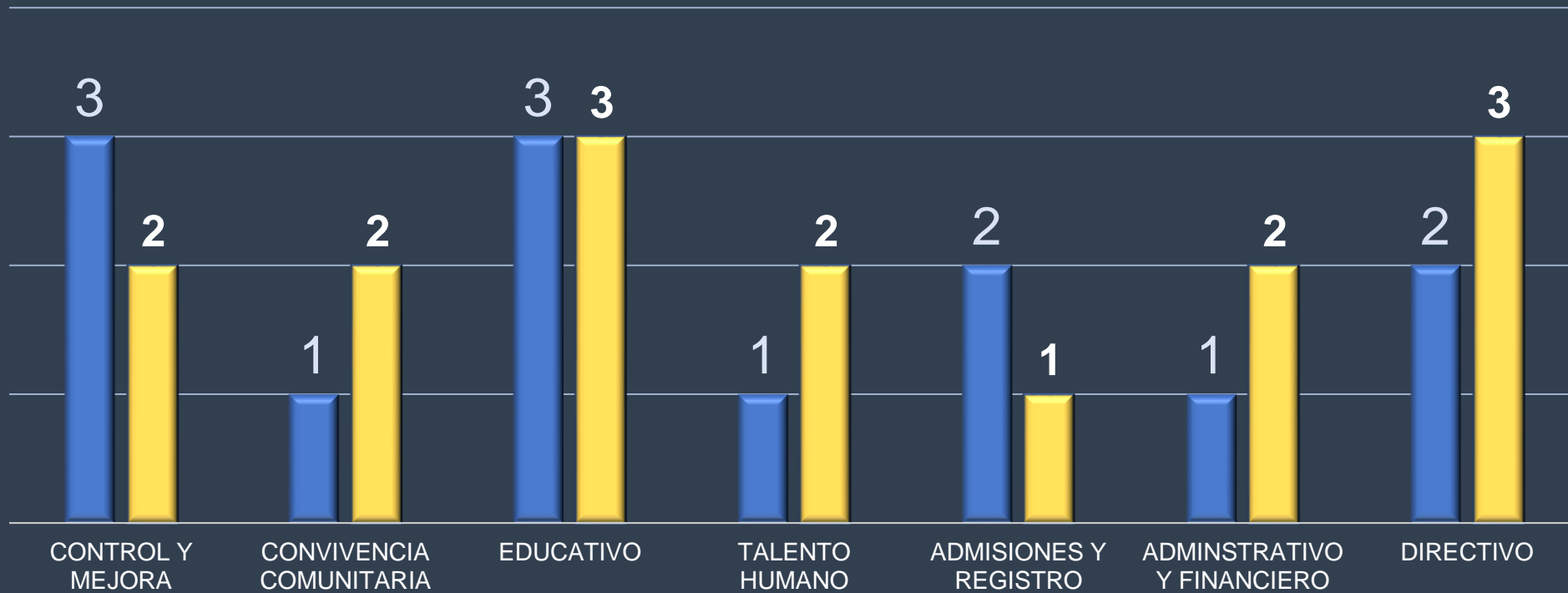
PROCESO	CORRECTIVA	MEJORA	TOTAL	CERRADAS
CONTROL Y MEJORA	3	2	5	5
CONVIVENCIA COMUNITARIA	1	2	3	3
EDUCATIVO	3	3	6	6
TALENTO HUMANO	1	2	3	3
ADMISIONES Y REGISTRO	2	1	3	3
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	1	2	3	3
DIRECTIVO	2	3	5	5
<b>TOTAL ACCIONES</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>28</b>





# ACCIONES

■ CORRECTIVA ■ MEJORA



La Institución ha generado acciones correctivas y de mejora, lo cual demuestra gestión para lograr los buenos resultados que hoy vivencia la Institución Educativa. Cabe resaltar que todas las acciones están cerradas.







## ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

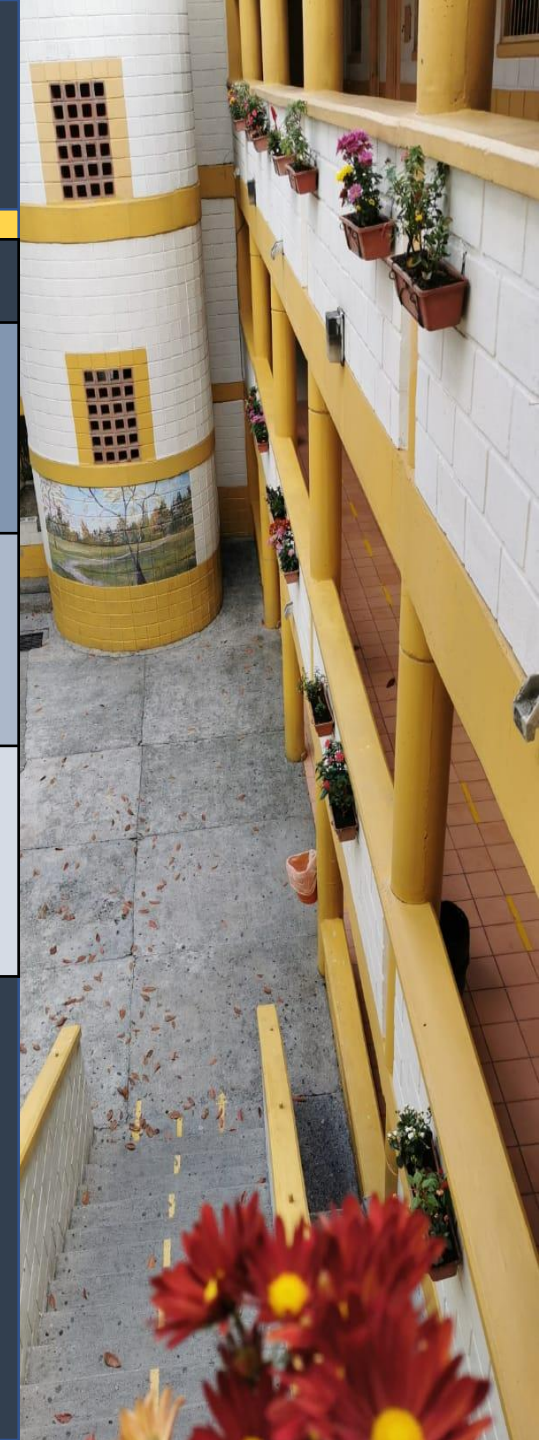
<b>RECOMENDACIÓN PARA LA MEJORA</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>
Revisar el SGC incorporando el pensamiento basado en riesgos.	Para le año 2020 cada proceso identifica los riesgos como amenaza u oportunidad según se trate.
Gestionar con secretaría de Educación los recursos indispensables para el sostenimiento 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 auditoría externa y brindando capacitación.
Fomentar el liderazgo distributivo en la Institución Educativa.	Formación para el liderazgo: SGC, los integrantes de los diferentes procesos participan en el SGC.
Incorporar al Sistema de Gestión de Calidad los requisitos de la nueva norma ISO 21001.	Solicitar capacitación a la Secretaría de Educación. Solicitar ente Secretaría de Educación, la norma 21001 en forma física.
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 externos permanentemente, a través del correo institucional.





## CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR EL SGC

<b>CAMBIO</b>	<b>ACCIÓN</b>
Traslado de líderes y colíderes de los procesos de Calidad de la Institución impactándolos negativamente.	Gestionar ante Secretaría de Educación el mantenimiento de personal capacitado en la norma ICONTEC.
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.	-Dotar el aula taller -Capacitar a los docentes en el manejo de las nuevas tecnologías.







# RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

RECOMENDACIÓN	APROBADA		FECHA	RESPONSABLE
	SI	NO		
Continuar la medición de satisfacción por medio de instrumentos tecnológicos aprovechando herramientas como google forms.	X		Ejecutado segundo semestre 2020	Líder de Control y mejora.
Dar continuidad a la formación del personal interno e incluir temas relacionados con la gestión de calidad en el mejoramiento de los procesos bajo la norma ISO 21001.	X		En proceso Cuarto trimestre 2020	Secretaría de Educación, Rector y Talento humano.
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	Equipo Alta dirección
Gestionar recursos para acondicionar el aula taller como nuevo ambiente de aprendizaje de los estudiantes.	X		En proceso	Rector
Generar la cultura del pensamiento basado en riesgos	X		Permanente	Líder de calidad
Analizar las partes interesadas en el SGC	X		Ejecutado segundo semestre 2020	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		Actualizar el proyecto Educativo Institucional permanentemente
Manual de Convivencia	X		Vigente y sujeto a revisión permanente. Está publicado en página web <a href="http://ievillaflora.edu.co">ievillaflora.edu.co</a>
<u>Autoevaluación y PMI</u>	X		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.
Sistema de Gestión de Calidad	X		Dar continuidad al Sistema de Gestión de Calidad en forma virtual.







1. Eficacia de los procesos	2. Asignación de los recursos	3. Satisfacción de clientes
<p><b>1</b></p> <p>Las políticas institucionales son claras, socializadas en la Institución y entendidas a nivel interno.</p>	<p><b>2</b></p> <p>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: aula taller y puerta de emergencia. Se asignaron recursos para emisora, impresora, papelería, elementos de bioseguridad, dotación de material pedagógico para los estudiantes (parques y ajedrez).</p>	<p><b>3</b></p> <p>3.1 Antes y durante la pandemia, 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, por whatsapp, por correo o insatisfacciones que llegan por medio del buzón, la satisfacción del cliente en el 2020 aumentó en un 5.2%, alcanzando un 96%.</p> <p>3.2 Los docentes están informados de sus responsabilidades desde la resolución rectoral 01, además por medio del Notiprofes semanal se actualiza las actividades y compromisos.</p>





# COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN EN PRO DEL MEJORAMIENTO CONTÍNUO

- ↔ Ajustar el sistema de Calidad a la norma ISO 21.001
- ↔ Realizar auditorías internas con personal de la institución capacitado en la norma.
- ↔ Empoderar a los profesores en cada uno de los procesos a los que pertenece o bien a los que puedan llegar a pertenecer.
- ↔ Gestionar con la Secretaría 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.
- ↔ 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.
- ↔ Fortalecer el uso de las TICs y el almacenamiento de la información a través de la nube, a partir de la estrategia del trabajo en casa.







Uso de medios sincrónicos y asincrónicos tecnológicos, plataformas Edmodo, meet, teams, master 2000, correo institucional, whatsapp, para dictar las clases y brindar atención de la comunidad educativa.

Uso de medios análogos para entrega y devolución de trabajos en forma física por parte de los estudiantes.

Flexibilización en los tiempos de entrega de actividades de los estudiantes, se realiza retroalimentación (actividades y planes de apoyo) permanente, se actualizan las notas de cualquier periodo.

Flexibilización de la malla curricular dando prioridad a los indicadores de desempeño de las competencias actitudinales, en segundo lugar quedan las procedimentales y las conceptuales, según se preste en cada signatura.

Elaboración de guías-talleres con integración de áreas y/o asignaturas, para cuatro semanas del periodo.

Modificaciones al SIEE: modificación a valoraciones de autoevaluación, coevaluación y seguimiento. Se eliminan la prueba de periodo de segundo y tercer periodo.





## CONCLUSIONES GENERALES

<p><b>¿Cree que el Sistema de Gestión de Calidad ha sido CONVENIENTE para la Institución?</b></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><b>¿Considera que el sistema de calidad es ADECUADO a los requisitos de los estudiantes, a los requisitos legales y de la norma ISO 9001?</b></p>	<p>Sí ha sido, pues el desempeño en las auditorías internas de calidad es satisfactorio, exenta de NO CONFORMIDADES, cabe resaltar que la satisfacción de la comunidad es alta y la Institución cumple a cabalidad con las orientaciones legales emitidas desde SEM. Es de resaltar la sinergia con la SEM.</p>
<p><b>¿Se ha cumplido con los objetivos de calidad, logrando esto que el sistema de gestión de calidad sea EFICAZ?</b></p>	<p>Sí hemos mejorado, se alcanzaron las metas trazadas de cada indicador de gestión al interior de cada proceso. El mejoramiento ha sido un reto continuo y el slogan institucional lo contempla: En el camino del mejoramiento continuo.</p>

Se destaca el compromiso de la Líder de Control y Mejora, quien llega transcurrido el primer trimestre y lidera satisfactoriamente el proceso y se apropia del SGC.







INSTITUCIÓN EDUCATIVA  
VILLA FLORA

EN EL CAMINO  
DEL  
MEJORAMIENTO  
CONTÍNUO

