

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha: 30-MAY-2012
	ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 1 de 19

FECHA: 22-ABR-2019
LUGAR: AULA DE UNDECIMO
HORA: 8:00 AM

PARTICIPANTES:

Directivas
 Docentes de la institución
 Personal Administrativo
 Representantes de los Estudiantes
 Representantes de los Padres de familia

ORDEN DEL DÍA

- Bienvenida y Oración (Nubia González)
- Verificación de asistencia
- Objetivo de la revisión por la dirección
- Presentación líderes y proceso
- 1. Estado de las acciones de la anterior revisión
- 2. Cambios en cuestiones internas y externas
- 3. Desempeño y eficacia del sistema
 - Satisfacción cliente y retroalimentación partes interesadas
 - Grado de logro de los objetivos de calidad y desempeño de procesos
 - Salidas no conformes
 - Acciones correctivas y mejora
 - Resultados Auditorias
- 4. Adecuación de recursos
- 5. Desempeño de los proveedores
- 6. Gestión del riesgo
- 7. Oportunidades de mejora
- 8. Participación de la comunidad educativa
- 9. Conclusiones

DESARROLLO DE LA AGENDA

Siendo las 8:00 AM del 22 de Abril de 2019, se da inicio a la reunión de **REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN** convocada con anterioridad por la coordinadora de la calidad, con el fin de dar informe a la comunidad educativa de la gestión de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Saludo.** La señora Rectora de la institución, Lic. ROSAURA BECERRA PALACIOS, presenta un cordial saludo a todos los asistentes a la reunión y agradece su participación en los procesos de evaluación y mejora continua.
Inicia la reunión, identificándose con uno de los principios institucionales como lo es su formación espiritual. La señora Nubia González realiza una reflexión encaminada a dar gracias a Dios por todas sus bondades, por las cosas eternas, por su compañía y bendiciones recibidas, se inicia y cierra la oración con un video y una canción.

“Una Educación para la convivencia, la Tolerancia y la Vida”

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Página 2 de 19

- **Verificación de asistencia.** Se procede a realizar la verificación de asistencia, iniciando con los miembros del comité de la Calidad, quienes están todos presentes.

PROCESOS	INICIALES	RESPONSABLE
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	DDE	ROSAURA BECERRA
GESTION DE LA CALIDAD	DGC	ANDREA DEL PILAR RIAÑO
COMPONENTE PEDAGOGICO	MCP	NUBIA YANETH GONZÁLEZ/ ADRIANA MUÑOZ
GESTION CONVIVENCIAL	MGC	VIVIANA PATRICIA MATAMOROS
MATRICULAS Y REGISTROS	MMR	NATALY PIZARRO
TALENTO HUMANO	ATH	ADRIANA PATIÑO/ MARCELA MARTINEZ
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	AAF	ANDREA DEL PILAR RIAÑO

La asistencia de los demás participantes de la comunidad educativa del Liceo se registra en el formato DGC.FR-05: Formato Control de Asistencia.

- **Objetivo de la reunión revisión por la dirección.** La señora coordinadora de la calidad, Lic. ANDREA DEL PILAR RIAÑO, comenta de la importancia de esta reunión, quien explica el objetivo central de esta reunión:

Presentar al personal del Liceo, representantes de los estudiantes y representantes de los padres de familia, el estado actual del SGC y tomar las acciones de mejoramiento apropiadas. Para dar cumplimiento a este objetivo se analizaron los siguientes aspectos:

- ❖ Informe de las auditorías internas y externas del sistema de gestión de la calidad.
- ❖ Las conclusiones de la retroalimentación con el cliente (Encuesta de Satisfacción del Cliente y el análisis de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones).
- ❖ Los indicadores de gestión.
- ❖ Las acciones correctivas y preventivas.
- ❖ Oportunidades de mejora del sistema de gestión de la calidad.
- ❖ Encuesta de evaluación del SGC por los líderes de procesos.

Comenta, la señora coordinadora de la calidad, la importancia de la reunión, que por un lado está el de dar cumplimiento a la Norma internacional ISO 9001:2015, en su numeral 9.3 y por otro, el de socializar ante representantes de la comunidad educativa, el estado y la conformidad del producto. Hace aclaración que la norma habla de producto, pero para nosotros es el servicio educativo que se presta. Recomienda la participación de todos durante la reunión y la necesidad de ir anotando los posibles aspectos para la mejora, que se analizarán al final de la reunión y se constituyen en aspectos relevantes para la mejora continua del sistema y por lo tanto del servicio que se presta.

- A continuación, se realiza la intervención de cada uno de los líderes de proceso, quienes presentaran de manera puntual el proceso que acompañan dentro del SGC.

“Una Educación para la convivencia, la Tolerancia y la Vida”

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha: 30-MAY-2012
ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Página 3 de 19

1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA ANTERIOR REVISIÓN

La coordinadora de calidad presenta las acciones para la mejora que quedaron pendientes en la pasada Revisión por la Dirección y las medidas que se implementaron para subsanar dichos hallazgos, como se observa en la siguiente tabla:

ACTIVIDAD	FECHA	OBSERVACIÓN
Socializar la planeación estratégica 2018-2020	Tercer periodo académico 2018 Inducción año 2019	Entrega de planeación estratégica Se socializa a todos los colaboradores la planeación estratégica del colegio. Se entrega plegable a la comunidad de los objetivos de la planeación estratégica y sus respectivas actividades. Se publica en el sitio web del colegio.
Realizar seguimiento e inclusión de los riesgos asociados a la ampliación de la infraestructura	Agosto de 2018	Se incluye la matriz de riesgo dada por la empresa MASERRA.S.A.S ingenieros, al formato de riesgo con el cual cuenta el colegio.
Revisar proyecto de Inclusión	Noviembre 2018	Se realiza por parte de coordinación académica y psicología la revisión y ajuste, teniendo en cuenta la normatividad vigente y los procedimientos propios del colegio.
Revisar el proyecto de ingles intensivo	Tercer periodo 2018	Se aplica prueba de ingles a todos los estudiantes del colegio Se evalúan las actividades propuestas para la intensificación de las ingles Planifica la primera fase para ajustar el documento hacia el bilingüismo en el colegio.
Realizar capacitación a los líderes de proceso en manejo del tiempo	Primer periodo 2019	El objetivo de la capacitación será implementar estrategias de organización y uso eficiente del tiempo.
Revisar sistema de seguimiento y medición de procesos	Por periodo académico	Líder del sistema de gestión de calidad, realizara un proceso transversal en la medición que realiza cada líder de proceso para poder obtener la medición de cada uno de sus indicadores
Realizar una campaña de reclamos, sugerencias y felicitaciones	Agoto de 2018 Noviembre de 2018 Reunión de padres de familia	Socialización del proceso por medio de mensajería Ubicación de formatos en cada una de las dependencias Acompañantes de grupo socializan formato para registrar algún tipo de reclamación y/o felicitación
Establecer y socializar a los estudiantes de grado undécimo las metas a alcanzar para la prueba saber 11°	Febrero de 2019	Se socializa a los estudiantes los resultados obtenidos en las pruebas saber y la meta propuesta para el presente año
Socialización y capacitación del Sistema de Gestión de Calidad	Folleto para la comunidad educativa Inducción año 2019 Mensualmente desde marzo 2019 Reinducción Julio 2019	Se socializa a todos los colaboradores el Sistema de gestión de calidad, se entrega separador de calidad. Reunión líder de proceso para reinducción del sistema Actualización sitio web del colegio link Sistema Gestión de Calidad

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Página 4 de 19

Retroalimentar sitio web con las evidencias de las diferentes actividades	Cronograma institucional 2019	Evidencias de actividades sitio web del colegio, galería del colegio y panel móvil de la página.
Capacitar a los padres de familia en el uso del sitio web	II semestre del 2018, se continuara para el año Año 2019	Se convocan los padres de familia interesados en formar parte del proceso de capacitación, acompaña docente Emilce Acero. Capacitación entrega de informes
Evaluar el impacto del día de proyectos	Octubre noviembre de 2018	Informe de coordinación de convivencia sobre la percepción del día de proyectos.
Apoyar la investigación de los docentes y la publicación de experiencias educativas	Noviembre 2018	Planeación plan de capacitación año 2019 (modelo pedagógico, salud ocupacional), certifica el colegio. Publicación videos sitio web Reconocimiento mejor proyecto

2. CAMBIOS EN CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS

En cuanto a los cambios internos y externos que puedan llegar afectar la prestación del servicio se tienen como ítems para su análisis:

- Proyecto Educativo Institucional
- Expectativas y necesidades de partes Interesadas
- Reglamentación
- Proyección del sector

Se presenta la información organizada en la siguiente tabla con los cambios previstos y si requieren o no plan de transición.

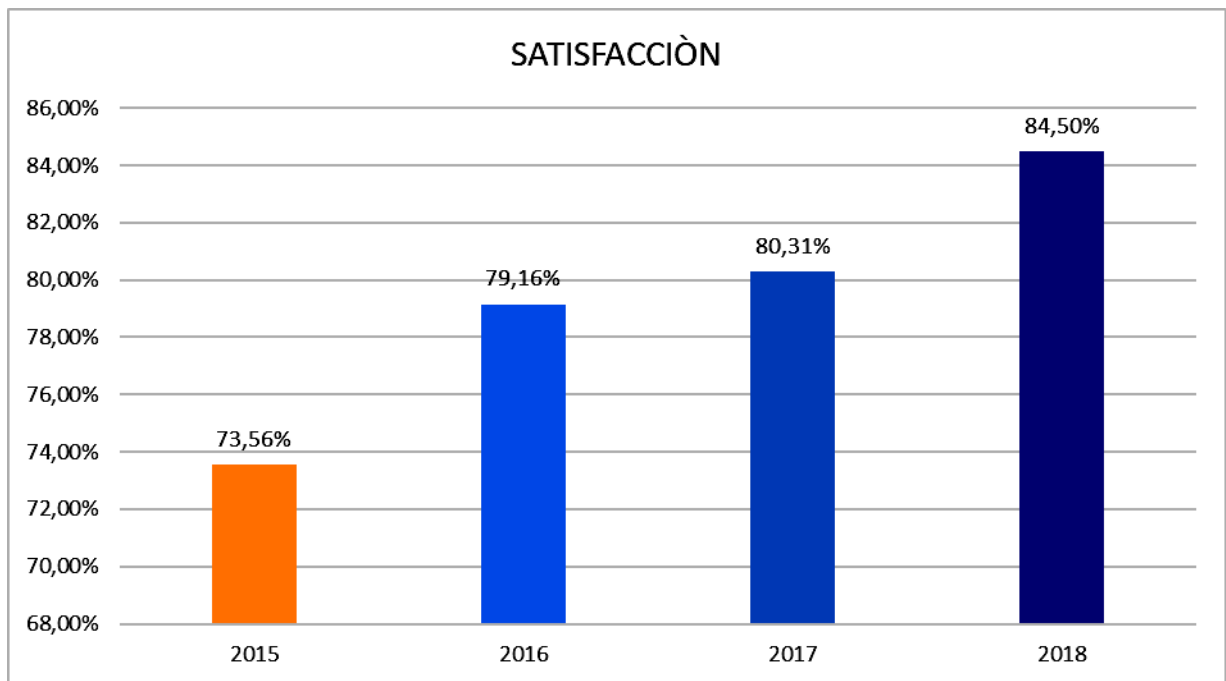
CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS	CAMBIOS PREVISTOS	REQUIERE PLAN DE TRANSICIÓN
PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL	No se prevé cambios de PEI, ya que se actualizó en Noviembre 2018 acorde al análisis de contexto y la normatividad vigente	No aplica
EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE PARTES INTERESADAS	Ampliación de la infraestructura	Plan de gestión de cambio
REGLAMENTACION	Decreto 1421 de 2017	Alianza AGAPE: Asociación de Opportunity International
PROYECCIÓN DEL SECTOR	Programa nacional de Ingles	Alianza AGAPE: Asociación de Opportunity International

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
	ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 5 de 19

3. DESEMPEÑO Y EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y RETROALIMENTACIÓN DE PARTES INTERESADAS

La coordinadora de calidad presenta los resultados globales que se han obtenido en la encuesta de satisfacción de los últimos cuatro años, aclara de igual manera que dicha encuesta se sube por el sitio web de cada uno de los estudiantes con el fin de ser respondida en familia, esta encuesta se realiza anualmente en el segundo semestre del año. Denota según lo observado en la gráfica que año a año se ha aumentado la satisfacción de nuestros clientes obteniendo en la última encuesta el 84,5%; por otro lado, comenta que según ficha técnica de la encuesta se contempla que cada ítem es alcanzado si se obtiene más de 3,5 puntos.



ASPECTOS RELEVANTES DE LA ENCUESTA:

- ✓ Propuesta educativa del colegio
- ✓ Mecanismos de comunicación
- ✓ Preparación ante emergencias
- ✓ Actividades Culturales
- ✓ Plataforma virtual
- ✓ Sistema de evaluación institucional

“Una Educación para la convivencia, la Tolerancia y la Vida”

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Página 6 de 19

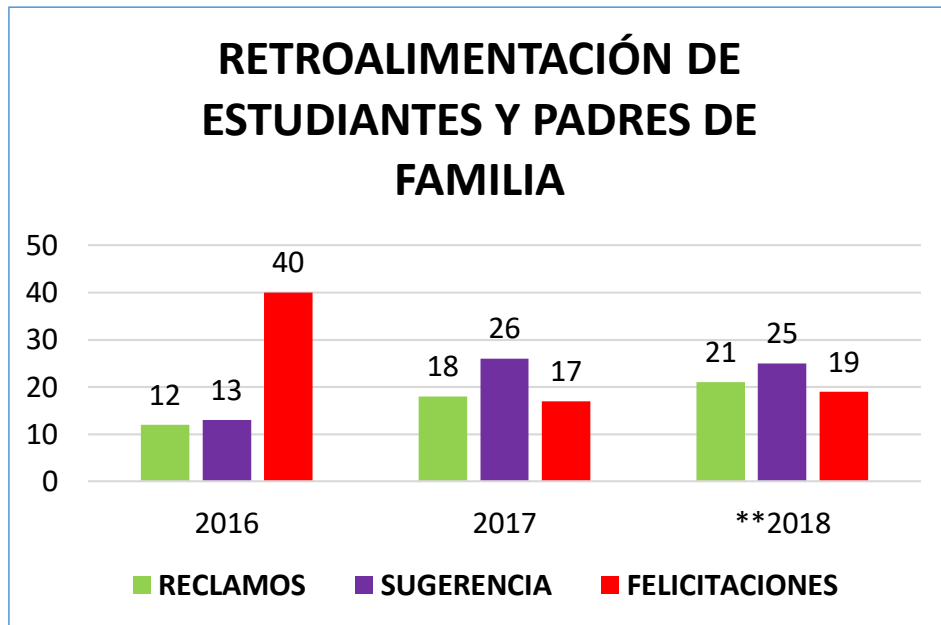
ASPECTOS PARA TENER EN CUENTA EN LA ENCUESTA DE SATISFACIÒN

- Atención y solución de dificultades: Es importante que la comunidad genere una cultura en cuanto a la documentación de sus solicitudes, de tal manera que la institución pueda asegurar su seguimiento, los padres de familia dejan sus comentarios e inquietudes de forma verbal, ante las lideres de proceso quienes le dan solución de forma inmediata pero no queda el registro de las acciones implementadas.
- La comunicación y divulgación del sistema de gestión de la calidad: Aunque se ha trabajado en la semana de inducción con los padres de familia, estudiantes y colaboradores, el dar a conocer el sistema de gestión de calidad, se evidencia que la información que se entrega a la comunidad no es leída ni interiorizada, así esta se presente de diferentes maneras; de igual manera, en el sitio web del colegio Se Encuentra un link (gestión de calidad), donde pueden conocer nuestro proceso de certificación. (volantes, separadores de lectura etc).
- Atención prestada por el personal administrativo: Este ítem aunque no se pierde, obtiene una valoración baja, los padres de familia y usuarios del colegio dan a conocer que en reiteradas oportunidades la persona que presta el servicio en puerta y secretaria no muestran un trato cordial y diligente frente a sus solicitudes.
Dentro de los planes de mejora ase encuentra contemplado, la capacitación de los funcionarios en cuanto a atención al cliente.
- El estado de los muebles, enseres y recursos pedagógicos utilizados para la prestación del servicio educativo. El colegio a través de la implementación del programa de infraestructura y recursos pedagógicos a propendido por cambiar los puestos a unipersonal, ampliar los espacios para las aulas que no cumplen con la normatividad, dotar con tv y ventiladores, con el fin de mejorar las condiciones físicas del salón.
- La adecuación y servicio ofrecido en Biblioteca: Se inicia la construcción de la biblioteca virtual, asignación de la persona encargada del préstamo y control del espacio.
- La elaboración y entrega de las constancias o requerimientos son adecuados y oportunos. Se tiene un control en el registro de entrega de la documentación solicitada en secretaria para evidenciar la entrega oportuna, si el documento no se encuentra firmado se tomara el números telefónico del padre de familia para que dentro de los tiempos establecidos pueda retirar el documento, se colocaran avisos en las puertas de ingreso recordando el tiempo establecido para la entrega de el documento a solicitar, con los casos particulares e colaborará la información de la fecha de solicitud, especialmente en el caso de los estudiantes de la sección de bachillerato quienes son ellos quienes son los responsables de su solicitud y retiro.
- Servicio de baños: diligenciamiento de control de limpieza de baños, asignación de una de las señoras de servicios para los baños, uso de productos de alta calidad, ambientador, cloro y jabón, la limpieza de los baños se realiza durante y después de cada descanso; jabón liquido constante en los dispensadores, y el papel higiénico es controlado y dado por la líder de apoyo, mantenimiento de la pintura, cambio de tabletas e instalación de luz con sensor.
- Tienda escolar: Se continua con la información de hábitos saludables, se asigna un maestro para la organización y control de las filas y se espera la adecuación en la proyección de la nueva infraestructura del restaurante y tienda escolar, cada semana se ofrece un combo de hamburguesa o perro / sandwiches, arepa de queso, con jugo, se cambio el congelador.

“Una Educación para la convivencia, la Tolerancia y la Vida”

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
	ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 7 de 19

En cuanto a la retroalimentación de estudiantes y padres de familia, se tiene en cuenta el uso que se realiza del proceso de reclamos, sugerencias y felicitaciones, solicitudes de la comunidad que se registran según el procedimiento establecido, se presenta la siguiente gráfica la cual evidencia el comportamiento en los últimos tres años, se evidencian 76 felicitaciones, 64 sugerencias y solo 51 reclamos.




**** Los datos 2018 se toman a corte 15 de Diciembre**

Finalmente, la coordinadora de calidad explica los resultados obtenidos en cuanto a las partes interesadas apoyándose de los siguientes gráficos:

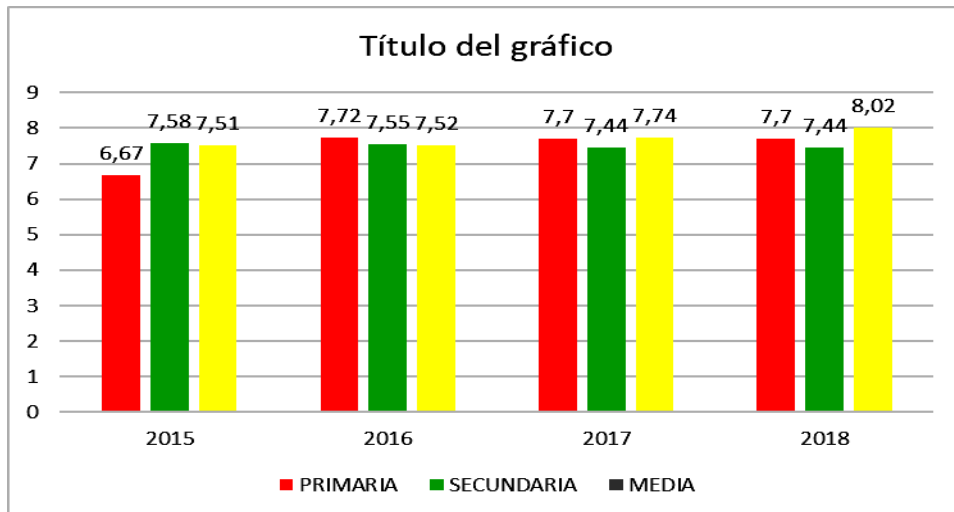
- Docentes: a partir de un indicador del proceso de talento humano se obtiene un 80,9% en la encuesta de clima laboral.
- Convenios: En cuanto al contrato con la SED, en las dos visitas de seguimiento se ha tenido un cumplimiento de la lista de chequeo del 100% del cumplimiento, por otro lado, con la CUN y la fundación Rising generation se cumplen con los compromisos adquiridos entre ambas partes.
- Sector Empresarial: El convenio con el SENA se renovara entre el 15 de Julio y el 30 de Julio 2019 tiempo en el cual se deberá cumplir con la lista de chequeo y la documentación legal de la institución.
- Ministerio de Educación: relación contemplada a través de los resultados de pruebas saber, los cuales se detallan en la grafica de barras durante los últimos tres años, se observa que uno de los mayores logros esta en la prueba saber 11^a, se mantienen los resultados en primaria y es necesario implementar estrategias de mejora para los resultados de la sección de secundaria.

“Una Educación para la convivencia, la Tolerancia y la Vida”

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Página 8 de 19

<ul style="list-style-type: none"> • 80.9% <p style="text-align: center;">Encuesta clima laboral</p> <div style="background-color: #4a86e8; color: white; padding: 2px; text-align: center; font-weight: bold;">DOCENTES</div> 	<ul style="list-style-type: none"> • ISCE • SABER 11 <div style="background-color: #40c09d; color: white; padding: 2px; text-align: center; font-weight: bold;">MEN</div> 	<ul style="list-style-type: none"> • Visita SED. Cumplimiento 100% <div style="background-color: #40c09d; color: white; padding: 2px; text-align: center; font-weight: bold;">CONVENIOS</div> 
<ul style="list-style-type: none"> • Renovación de convenio Junio 10, visita cumplimiento <div style="background-color: #40c09d; color: white; padding: 2px; text-align: center; font-weight: bold;">SECTOR EMPRESARIAL</div> 		

RESULTADOS ISCE



3.2. GRADO DE LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD Y DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

La coordinadora de la calidad continúa presentando los resultados obtenidos en cuanto a los objetivos de calidad, antes de mostrar las cifras explica de donde se han obtenido los datos, comenta que los objetivos de calidad se encuentran controlados desde el proceso de calidad en la matriz desempeño de los objetivos de calidad, el valor se obtiene a partir de los resultados de los indicadores de los siete procesos del SGC y cuyo objetivo tiene un ponderado en el 100%.

Teniendo en cuenta los resultados podemos decir que el objetivo número 6 denota un comportamiento constante hacia la mejora y el objetivo número 1 evidencia el mantenimiento y mejora continuo del SGC, se requiere fortalecer el proyecto de gestión empresarial y seguir cualificando al personal de la institución.

“Una Educación para la convivencia, la Tolerancia y la Vida”

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Página 9 de 19

OBJETIVO DE CALIDAD	PONDERADO	2016	2017	2018
Implementar, mantener y mejorar continuamente el SGC	20%	19%	19%	19%
Mantener altos niveles de satisfacción de la comunidad educativa, a partir del cumplimiento de los requisitos del cliente, establecidos por el liceo	20%	15%	16%	17%
Capacitar y cualificar el personal de la institución con el fin de mejorar la calidad del servicio educativo.	20%	16%	17%	16%
Fortalecer el proyecto de gestión empresarial que le permita al educando consolidar su proyecto de vida.	10%	7%	7%	8%
Consolidar los proyectos transversales encaminados a la formación en valores y virtudes que faciliten la sana convivencia y la resolución de conflictos.	10%	8%	9%	9%
Desarrollar un currículo que fortalezca las dimensiones del ser, del saber, del saber hacer y del convivir con el otro.	10%	10%	10%	10%
Mejorar el desempeño de los estudiantes en las pruebas saber y saber 11.	10%	5%	6%	8%
TOTAL DE EFICACIA DEL TABLERO DE OBJETIVOS	87%			

Continúa presentando el desempeño de los procesos teniendo en cuenta el cumplimiento de los planes operativos, el alcance de las metas de cada uno de los indicadores.



“Una Educación para la convivencia, la Tolerancia y la Vida”



LICEO CULTURAL MOSQUERA

Código
DGC-FR-04
Versión: 01
Fecha:30-MAY-2012

ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Página 10 de 19

Desempeño de los procesos primer periodo 2018:

TABLERO CONTROL EFICACIA POR PROCESOS (ACTUALIZADO 10-DIC-2018)								
No.	PROCESO	QUE MIDE EL INDICADOR	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RESULTADO DE LA MEDICIÓN PRIMER PERIODO 2016	RESULTADO DE LA MEDICIÓN SEGUNDO PERIODO 2016	RESULTADO DE LA MEDICIÓN PRIMER TERCER 2016	TOTAL
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Cumplimiento con el cronograma general de actividades	90%	Cada periodo académico	100%	97%	100%	99%
		Participación colectiva de la comunidad educativa en todas las actividades	80%	Cada periodo académico	80%	85%	87%	84%
		Cumplimiento con las actividades de plan de mejora derivadas de la evaluación institucional y la revisión por la dirección.	80%	Cada periodo académico	93%	94%	95%	94%
2	SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD	Medir la eficacia del SGC	75%	Cada periodo académico	94%	100%	100%	98%
		Cumplimiento con la solución de los reclamos y sugerencias del colegio	80%	CADA PERIODO ACADÉMICO	100%	100%	100%	100%
		Medir el cumplimiento de las acciones de mejora de procesos	75%	Por periodo académico	77%	91%	92%	87%
3	COMPONENTE PEDAGOGICO	Cumplimiento con las horas planificadas	90%	Por periodo académico	98%	97%	98%	98%
		Cumplir con las acciones y planes de mejoramiento	50%	Por periodo académico	45%	55%	99%	66%
		Desempeño en las pruebas saber	70% A(superior)	ANUAL	100%	100%	100%	100%
4	GESTIÓN CONVIVENCIAL	cumplimiento de los compromisos realizados en su proceso concursal	80%	Por periodo académico	94%	89%	90%	91%
		Eficacia de las acciones realizadas en las mesas de conciliación	75%	Por periodo académico	100%	86%	100%	95%
		Efectividad (Eficacia y eficiencia) de las actividades programadas en los proyectos que aportan a la formación integral de nuestros estudiantes	80	Por periodo académico	91%	87%	83%	87%
5	MATRICULAS Y REGISTROS	Capacidad instalada	95%	ANUAL	96%	96%	96%	96%
6	ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Eficacia en el recaudo de los costos educativos.	70%	POR PERIODO académico	87%	91%	91%	90%
		Eficacia en la ejecución del plan de compras	90%	Periodo académico	97%	100%	98%	98%
7	TALENTO HUMANO	Índice de satisfacción del personal docente	75%	Por periodo académico	81%	82%	80%	81%
		Rotación del personal	70%	Por periodo académico	84%	92%	96%	91%
		Efectividad del programa de capacitación.	70%	Por periodo académico	90%	85%	96%	90%
		Eficacia del Sistema de Gestión para la Seguridad y Salud en el Trabajo	90%	Por periodo académico	100%	100%	100%	100%

“Una Educación para la convivencia, la Tolerancia y la Vida”

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
	ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 11 de 19

3.3. SALIDAS NO CONFORMES

- A la fecha se encuentra 2 productos no conformes:
 - ✚ ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO: proveedor senderos (agenda y material de apoyo). El plan de acción se evidencia en el plan de mejora del proceso.
 - ✚ COMPONENTE CONVIVENCIAL: Llegadas tardes (se encuentra acción correctiva interna del proceso)
- Se continuará reforzando con los líderes de proceso, para mejorar la identificación y tratamiento del producto no conforme.

3.4. ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORA

En cuanto a las acciones correctivas el SGC se encuentran 2 ACCIONES CORRECTIVAS aún abiertas las cuales tienen nueve acciones de mejora en implementación, que una vez queden implementadas se dará el cierre.

PRIMER PERIODO 22 DE ABRIL 2019					
PROCESO	no conformidades	NUMERO TOTAL DE ACCIONES DE MEJORA	ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA		
			SI	EI	IM
DDE	1	6			6
DGC	1	5			5
MCP	1	6			6
MCP	1	5			5
MCP	1	3			3
MCP	1	6			6
MGC	1	3			3
MGC	1	4			4
MGC	1	3			3
MMR	1	5			5
AAF	1	4			4
AAF	1	4			4
ATH	1	3			3
ATH	1	4			4
ATH	1	8			externa
ATH	1	4			4
TOTAL	16	65	0	0	65

3.5.RESULTADOS DE AUDITORIA EXTERNA

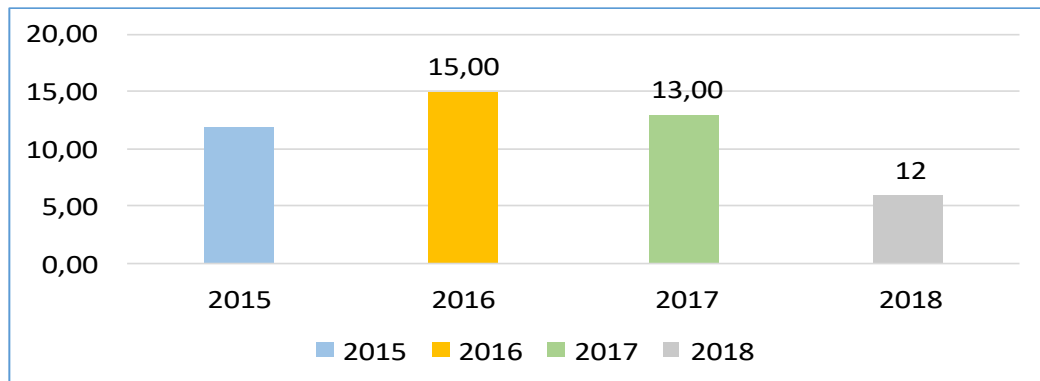
✚ AUDITORIA EXTERNA

“Una Educación para la convivencia, la Tolerancia y la Vida”

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Página 12 de 19

AUDITORIA DE SEGUIMIENTO 2015	AUDITORIA DE RENOVACIÓN 2016	AUDITORIA DE SEGUIMIENTO 2017	AUDITORIA DE ACTUALIZACIÓN 2018
No se evidencio que la institución haya evaluado al proveedor de fumigación "Fumexcol" en el año 2015	No se registra ninguna no conformidad	No se registra ninguna no conformidad	La institución no está garantizando el ambiente de trabajo adecuado para la prestación del servicio educativo. En el Laboratorio de Química: <input type="checkbox"/> No se evidencia la identificación del grado de peligrosidad de los reactivos químicos existentes. <input type="checkbox"/> Se evidencia un extintor para recargar sin identificar su estado <input type="checkbox"/> Se evidencian sustancias químicas para desechar en bolsas rojas, sin identificar.

✚ AUDITORIA INTERNA



* Los datos 2018 son con la versión NTC:ISO 9001:2015

ISO 9001:2008 2015	ISO 9001:2008 2016	ISO 9001:2008 2017	ISO 9001:2015 2018
4.2.3	4.2.3	4.2.4	7.5.1
4.2.4	4.2.4	8.2.1	8.5.1 (3)
<u>7.3</u>	6.2.1	7.3. 5	8.3
8.2.3	6.2.2	7.3.6	8.4.1.
6.2.2	7.1	8.3	7.2.b
8.2.4	7.2	8.5.1	7.2.c
6.3	7.3.2	7.5	7.1.4
7.3.4	7.5	6.4	8.2.2
	8.2.3	6.2.2	5.2.2.
		6.1.	8.5.2
		7.4.2.	
8	9	11	12

TENDENCIA: NC ISO 9001:2015

“Una Educación para la convivencia, la Tolerancia y la Vida”

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
	ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 13 de 19


4. ADECUACIÓN DE RECURSOS

La coordinadora después de un receso continúa explicando el ítem de adecuación de recursos, teniendo en cuenta las características frente al personal, infraestructura, ambiente para la operación, Recursos económicos. Resalta que en el momento no se encuentran vacantes en la institución, los inventarios se encuentran actualizados, el clima laboral es favorable, se cumple con el plan de necesidades y proyección del presupuesto, de igual manera es importante seguir trabajando frente a la competencia del personal, el SG-SST y el uso a los recursos pedagógicos por parte de los maestros.

RECURSOS	CARACTERÍSTICA	ESTADO	CAPACIDAD DE CUMPLIMIENTO
PERSONAS	CANTIDAD PERSONAL REQUERIDO	Se encuentran cubiertas las vacantes	ALTA
	COMPETENCIA PROFESIONAL	Se evidencia una NC al respecto en auditoría interna	MEDIA
INFRAESTRUCTURA	INVENTARIOS	Se encuentran actualizados	ALTA
	PROYECTO AMPLIACIÓN	Iniciado con plan de gestión de cambio	MEDIO
AMBIENTE PROCESOS	SG-SST	81.5% de cumplimiento en autoevaluación	MEDIO
	CLIMA LABORAL	80.9%	ALTO
ECONÓMICOS	INDICADORES FINANCIEROS	Se cumplen a satisfacción	ALTO
	RECURSOS PEDAGÓGICOS	Se difundió el inventario del colegio, pendiente hacer seguimiento a su uso	MEDIO

5. DESEMPEÑO DE PROVEEDORES

PROVEEDOR	RESULTADO	PLAN DE MEJORA	ANÁLISIS
CREDISOFT	100%	NO APLICA	NO APLICA
SENDEROS EDITORIAL	80%	PLAN DE MEJORA	Incumplimiento de tiempos y calidad del material entregado
MAURICIO DIAZ	95%	NO APLICA	NO APLICA
MARTES DE PRUEBA	100%	NA	NO APLICA

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
	ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 14 de 19

Se continúa con el desempeño de los proveedores, se tienen en cuenta para el análisis únicamente aquellos que afectan el producto como se observa en la tabla, la coordinadora dice que la única novedad es el proveedor de senderos editores, quien provee el material conocido como agenda escolar y las herramientas pedagógicas, los demás proveedores cumplen con la satisfacción con los ítems propuestos y el formato de evaluación y reevaluación a proveedores.

6. GESTIÓN DEL RIESGO

La coordinadora se detiene un poco más en la explicación de este numeral, que se incluye en los requisitos de la nueva norma ISO 9001 versión 2015, **ISO 9001:2015** viene con un pensamiento basado en el riesgo incorporado, concretamente si leemos el último borrador publicado de la norma lo encontraremos en el punto 6, La correcta gestión del riesgo, hace que sus efectos se vean mitigados y sus consecuencias no sean tan adversas como lo serían si el riesgo no se gestionase. en la versión 2015 de **ISO9001** este concepto reforzado se incorpora en los requisitos de establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del **Sistema de Gestión de la Calidad**.


Si nos centramos en el **Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001** podemos identificar riesgos como estos:

- ✚ Uso de documentación obsoleta.
- ✚ Que se dupliquen tareas o actividades.
- ✚ Que no se detecten todas las no conformidades que se están produciendo.
- ✚ Que las personas desconozcan los procedimientos de trabajo.
- ✚ Que la gestión de la documentación sea excesivamente burocrática.
- ✚ Que los planes de formación carezcan de eficacia.
- ✚ Que las auditorías internas del sistema de gestión no sean eficaces.
- ✚ Que la metodología que tenemos para evaluar la satisfacción de los clientes no sea la más adecuada.
- ✚ Que los indicadores no nos aporten información sobre la eficacia y eficiencia de los procesos.
- ✚ Que los objetivos del sistema de gestión de calidad no se lleven a cabo por falta de recursos.

Termina presentado los ajustes que se realizaron frente a este nuevo requisito.

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Página 15 de 19

RIESGO				
INFRAESTRUCTURA INADECUADA	1. Diseñar e implementar un Plan Maestro de infraestructura y de recursos pedagógicos y tecnológicos tendientes a favorecer mejores espacios de aprendizaje que evidencien estructuras de vanguardia	2. Ejecutar los cronogramas y actividades del plan maestro de infraestructura y de recursos pedagógicos y tecnológicos tendientes a favorecer mejores espacios de aprendizaje que evidencien estructuras de vanguardia	Mediante listas de chequeo el cumplimiento de los cronogramas y actividades del plan maestro	Planes de mejora que permitan corregir los hallazgos encontrados
DISMINUCIÓN DEL NÚMERO DE ESTUDIANTES ATENDIENDO A LA CAPACIDAD INSTALADA	1. Diseñar estrategias que permitan la captación y retención de estudiantes	2. Implementar las estrategias que permitan la captación y retención de estudiantes	Encuestas de satisfacción de las estrategias que permitan la captación y retención de estudiantes Seguimiento al indicador de capacidad instalada	Acciones que permitan mejorar los resultados insuficientes de las encuestas y en los indicadores
RIESGOS PSICOSOCIALES	Reestructuración el proyecto de psicología y los proyectos que aportan a la formación integral de los estudiantes buscando oportunidades de mejora para mayor aceptabilidad por parte de los niños.	Ejecutar las nuevas estrategias planteadas en el proyecto de psicología y los proyectos que aportan a la formación integral de los estudiantes.	Evaluar la efectividad de las actividades programadas en los proyectos que aportan a la formación integral de los estudiantes.	Identificar todas las oportunidades de mejora para la reestructuración del proyecto de psicología y los proyectos que aportan a la formación integral de los estudiantes.
FALTA DE ACTUALIZACIÓN DEL QUEHACER EDUCATIVO	Diseñar las directrices para la construcción del proyecto institución interáreas	Capacitación docente frente a la metodología institucional. Socialización de las directrices para elaborar el proyecto interáreas. Elaboración del documento del proyecto interáreas Implementación del proyecto encada una de las áreas	Seguimiento a la planeación Intervención en aula Encuesta de satisfacción del proyecto Presentación de avances del proyecto Presentación final del proyecto	Ajuste al documento del proyecto si así se requiere Reinducción en metodología institucional
INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE	Incluir en el plan de capacitación la actualización en legislación. Asesoramiento cuando sea requerido por parte del Departamento Jurídico de la institución.	Realizar ajustes a nivel interno, que disminuyan la probabilidad de la ocurrencia de incumplimientos legales por parte de la institución	Llevando un control de las capacitaciones por parte del departamento jurídico. Revisando el plan de acción con la	Tomar medidas de control para mitigar los riesgos

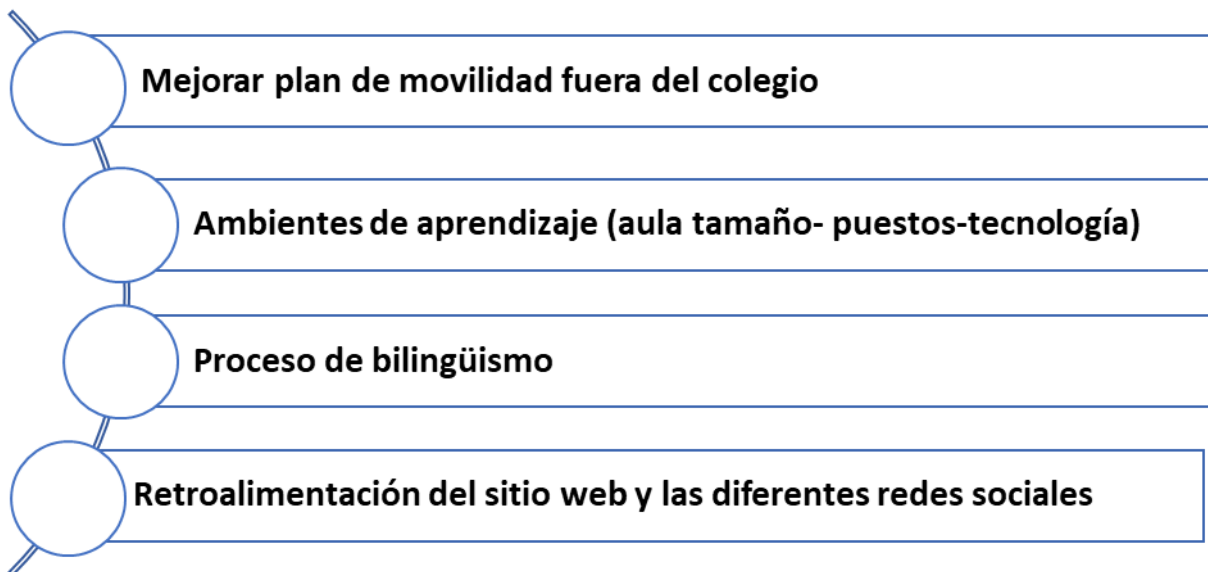
	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		Página 16 de 19

	Realizar una actualización normativa 1 vez al año		documentación respectiva.	
AUSENCIA DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.	Diseñar un plan de comunicación	Realizar difusión y capacitación entorno a la estrategia de comunicación	Llevando un control de la ejecución de la estrategia y su difusión	Retomar un nuevo plan de acción o estandarizar
PERSONAL SIN LA COMPETENCIA REQUERIDA PARA EL DESARROLLO DE LA TAREA Y EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	Diseñar un plan de capacitación académica que desarrolle y fortalezca las competencias para el desarrollo de competencias para las pruebas internas y externas de los Docentes.	Desarrollar el plan de capacitación según las necesidades. Realizar reinducción con los docentes nuevos una vez en el periodo académico. Realizar una capacitación pedagógica virtual al año con los Docentes con apoyo de la empresa Carlos Slin	Encuesta de satisfacción Docentes según capacitaciones, intervención en el aula martes de prueba seguimiento a las actividades realizadas por el Docente curso virtual. Elaboración de pruebas fin de periodo	Análisis de resultados académicos y de desempeño docente para tomar decisiones

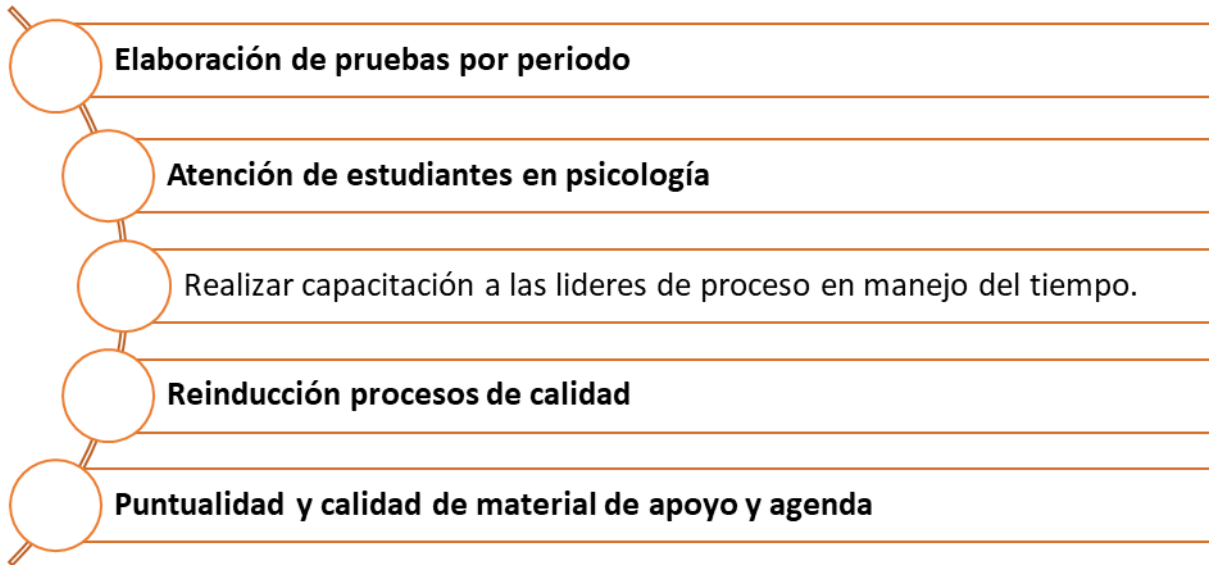
7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

En este momento la coordinadora de la calidad invita a los participantes a compartir sus apuntes, específicamente en las acciones de mejora que debería llevar a cabo la institución, cada uno de los participantes da su aporte para ser analizado y tenido en cuenta en los planes de mejora de los diferentes procesos.

Después de ser escuchados y teniendo en cuenta el análisis del desempeño del SGC quedan las siguientes oportunidades de mejora:



	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
	ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 17 de 19



La coordinadora invita de igual manera a los asistentes a resaltar los aspectos positivos de la reunión entre los que se destacan:

- ✓ Agradecer a la institución por su compromiso con la mejora continua en todos los procesos de la institución.
- ✓ El acompañamiento de los maestros con el proceso convivencial y académico de los estudiantes
- ✓ El esfuerzo económico del colegio para ampliar y dotar los diferentes espacios del colegio.
- ✓ Los espacios de refuerzo y nivelación de los estudiantes
- ✓ El compromiso de cada uno de los líderes de proceso y el trabajo en equipo
- ✓ Los resultados de indicadores al alcanzar la meta propuesta.
- ✓ El sistema de gestión de calidad
- ✓ Los resultados en las pruebas saber y saber 11°
- ✓ El sitio web y la agenda escolar como medio de comunicación entre el colegio y la familia.
- ✓ Los cortes académicos para conocer el desempeño académico de los estudiantes
- ✓ El seguimiento quincenal que realizan los maestros a cada uno de los estudiantes
- ✓ Se tienen en cuenta las sugerencias, reclamos de los padres, los cuales se les da solución
- ✓ La reunión fue más puntual y amena
- ✓ La atención de las directivas y los lineamientos institucionales que tiene un factor diferenciador claro
- ✓ La participación de todos los estamentos de la comunidad educativa que evidencian su compromiso en la prestación del servicio educativo.
- ✓ Se enfatiza en mejorar la satisfacción de las partes interesadas.
- ✓ Sentido de pertenencia de todo el personal con el proceso de calidad
- ✓ Cumplimiento de los procesos con los indicadores, planes operativos, planes de mejora.

A partir de la fecha, cada líder de proceso responsable de documentar las recomendaciones para la mejora como está dispuesto anteriormente deberá registrarlas en el formato DDE-FR-10 PLAN DE MEJORA, que está establecido en el proceso Direcciónamiento Estratégico. Posteriormente, se harán los seguimientos respectivos, con lo cual se garantiza la mejora continua del sistema.

“Una Educación para la convivencia, la Tolerancia y la Vida”

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
	ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 18 de 19

- 8. Conclusiones.** Con base en lo presentado en esta importante reunión se puede concluir que el sistema de Gestión de la Calidad del Liceo se está implementando atendiendo a los requisitos establecidos por la norma internacional ISO 9001:2015, los requisitos establecidos en cada uno de los procesos y los dados por la institución. Se evidencia un SGC en continua mejora y gran comprometimiento por parte de los líderes de procesos y en general por todos los miembros del liceo.


El SGC es conforme porque cumple con los criterios de ADECUACIÓN, CONVENIENCIA Y EFICACIA, como se puede apreciar a continuación:

- **ADECUACIÓN: El desarrollo de las actividades de los procesos se ajusta a los presupuestos establecidos en el SGC.** Cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, ha tomado acciones concretas y continuas para garantizar el cumplimiento de los requisitos del cliente. Entre estas acciones, podemos comentar el debido proceso que se realiza en Gestión Convivencial, la revisión, verificación y validación que se hace a través de las distintas áreas de formación, del plan de estudio, del sistema institucional de evaluación de los estudiantes y de los proyectos pedagógicos y transversales, que realiza el proceso Componente pedagógico.
- **CONVENIENCIA: Las disposiciones planificadas en el SGC son suficientes para garantizar el cumplimiento de los requisitos y lograr la satisfacción del cliente.** Cada proceso del SGC tiene planificado en su ficha de caracterización, los objetivos de la calidad a los que aporta valor y el desarrollo de sus actividades demuestran coherencia con el fin de alcanzar las metas organizacionales y el horizonte institucional.
- **EFICACIA: Se han realizado las actividades presupuestadas y se han alcanzado los resultados esperados.** todos los procesos se tienen claro que lo que está planificado en su ficha de caracterización, sus procedimientos y demás documentos, es lo que se debe realizar. Por citar un ejemplo, en el proceso Direccionamiento Estratégica, se lleva un estricto control a las actividades planificadas en su cronograma general de actividades y el proceso Componente Pedagógico, a través del Plan de Estudios, formato MCP-FR-09, Plan de Aula, formato MCP-FR-10 y los controles de clases, formato MCP-FR-15, se hace una revisión para determinar el cumplimiento de lo planificado.

Por último, la señora Rectora del Liceo, Lic. ROSAURA BECERRA PALACIOS, agradece la participación de los distintos estamentos que conforman la comunidad educativa y se compromete con realizar un seguimiento detallado a las recomendaciones para la mejora que se derivan de esta reunión.

Esta acta consta de diecinueve (19) páginas tamaño carta.

“Una Educación para la convivencia, la Tolerancia y la Vida”

	LICEO CULTURAL MOSQUERA	Código DGC-FR-04
		Versión: 01 Fecha:30-MAY-2012
	ACTA No. 07 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Página 19 de 19

Se da por terminada la reunión a las 1:00 PM.

Elaborado por: Lic. ANDREA DEL PILAR RIAÑO, Coordinadora de la Calidad.	
Aprobado por quienes a continuación firman (si el número de asistentes es superior a diez se anexará formato de asistencia DGC-FR-05: formato de asistencia. El último que firma es el funcionario de mayor jerarquía)	
• NATALY PIZARRO	
• ADRIANA MUÑOZ	
• VIVIANA MATAMOROS	
• NUBIA GONZALEZ	
• ELSA ADRIANA PATIÑO	
• ANDREA DEL PILAR RIAÑO	
• ROSAURA BECERRA PALACIOS	
• MARCELA MARTINEZ	

De los demás asistentes se anexa listado de asistencia en el formato establecido para este fin.