

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI	Código: REC01- MSGI Versión: 01 Fecha: 16/09/2023 Página 1 de 20
	MANUAL DE CALIDAD		

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
NORMA ISO 9001:2015**

Responsable	Versión del documento	Vigente desde:
Coordinador de Calidad	01	Septiembre de 2023

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Coordinación de Calidad	Consejo Ejecutivo	Rectoría

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. RESEÑA HISTORICA.....	3
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	5
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO	5
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	6
5. LIDERAZGO	6
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO:	6
5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE.....	7
5.2 POLÍTICA INTEGRAL	7
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN ...	8
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	9
6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	10
6.3 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS.	10
7.1 RECURSOS	11
7.1.2 PERSONAS	11
7.1.3 INFRAESTRUCTURA.....	12
7.1.4 AMBIENTE PARA LAS OPERACIONES DE LOS PROCESOS	14
8. OPERACIÓN.....	14
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.....	14
8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS.....	16
8.5.4 PRESERVACIÓN.....	16
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	16
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	16
9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.....	17
9.2 AUDITORIA INTERNA.....	18
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	18
10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	19
10.3 MEJORA CONTINUA	19

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad diseñado e implementado por el **COLEGIO MAYOR DE SAN BARTOLOMÉ** ha decidido mantener el Manual de Gestión de Calidad con el objetivo de mantener información pertinente de la organización y del Sistema de Gestión Integral; así mismo de los requisitos de la norma NTC- ISO 9001: 2015 que contiene entre otros aspectos, el alcance del sistema de gestión de la calidad, los procesos documentados y establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad o referencia a los mismos y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Al implementar los aspectos anteriores, el **COLEGIO MAYOR DE SAN BARTOLOMÉ** garantiza a través de la mejora continua, el cumplimiento de la política de calidad.

El Manual de Gestión de Calidad incorpora la estructura general del sistema de gestión de la calidad de la organización y es un documento maestro utilizado como guía en la aplicación e implementación de los diversos requisitos solicitados por la norma NTC-ISO 9001:2015.

EL COLEGIO MAYOR DE SAN BARTOLOMÉ pretende a través de la implementación de su Sistema de Gestión de Calidad, generar en sus Compañeros Apostólicos la consciencia en el enfoque por procesos, garantizar la competencia para el desarrollo de las acciones y el compromiso con la medición y mejora continua que permita lograr una cultura de calidad y continuar siendo una Institución reconocida por su capacidad de gestión en el sector educativo de Bogotá, Colombia y Latinoamérica.

2. RESEÑA HISTORICA

Somos una Fundación Educativa dirigida por la Compañía de Jesús y financiada en su mayor parte por un contrato con el Gobierno Nacional, en aplicación de la Ley 72 de 1983. El Colegio fue fundado por los Padres Jesuitas el 27 de septiembre de 1604 y recibió también posteriormente, estudiantes del Seminario de San Bartolomé fundado en 1605 por el Arzobispo de Santafé Bartolomé Lobo Guerrero. En 1623 recibió la potestad real de ofrecer grados universitarios en el Academia Javeriana que funcionó en su mismo edificio. A partir de la expulsión de los Jesuitas por Carlos III en 1767, el Seminario se trasladó al Colegio y de allí recibió el nombre que mantiene hasta el presente. Durante la independencia se formaron en este Colegio eminentes próceres como Nariño, Santander y Ricaurte. En la época republicana otros ilustres personajes cursaron sus estudios en este Colegio y desde Santander hasta nuestros días 27 Presidentes de la República fueron egresados de sus aulas. En el siglo XIX retomaron los Jesuitas en dos breves períodos para retomar la dirección del Colegio y desde 1886 la han mantenido hasta el presente. Sin embargo, el edificio fue expropiado por la

Nación durante 10 años, de 1940 a 1950. El Colegio siempre ha tenido como objetivo la formación de las juventudes en los principios más rectos de excelencia y de servicio.

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

Hoy es un centro educativo privado que sigue los lineamientos de la calidad, ofrece a sus estudiantes una educación en y para la Excelencia Humana, forma integralmente mujeres y hombres competentes, conscientes, compasivos y comprometidos consigo mismo, el otro, el entorno y que atiende el desarrollo de todas sus aptitudes, en una perspectiva confesional católica e Ignaciana Jesuítica.

En la última etapa desde 1951, se brindó una educación de calidad inicialmente a 2000 alumnos en Bachillerato diurno y nocturno, y en la actualidad a 1.742 estudiantes de Primaria y Bachillerato. Nuestra filosofía se basa en el reconocimiento del estudiante como una persona de comunidad. De aquí que, entendamos la educación como un proceso de personalización liberadora. En la búsqueda de la excelencia integral formamos hombres y mujeres para los demás y con los demás. Se trata de “ser más para servir mejor”, sobre todo al hermano más pobre. Se tiene organizado el Proyecto Educativo Institucional (PEI) y el Plan de Estudios de acuerdo con las últimas normas del Ministerio de Educación Nacional (Ley 115) para organizar el currículo y para aprovechar los recursos humanos y materiales dispuestos, buscando siempre la formación de personas que se destaquen en su voluntad por superarse y por poner al servicio de los demás aquello que aprenden y que ellos por su cuenta desarrollan.

Hasta 1997 se educaron en este claustro únicamente hombres. En 1998 ingresaron las primeras niñas a Sexto Grado, dentro de un proyecto coeducativo, que nos permite educar hombres y mujeres en un mismo ambiente respetando sus diferencias; y en el 2004 se abrieron el Preescolar y la Primaria en el barrio Olaya, en las instalaciones que fueron del Colegio Santa Catalina Labouré. En el 2006 el Colegio obtiene la Certificación a la Calidad aplicado al Diseño y Prestación del Servicio de Educación en los niveles de Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media, otorgado por el ICONTEC, con dos visitas de seguimiento al sistema (2007, 2008) y la tercera de renovación otorgada en el 2009, dos de seguimiento (2010 y 2011), 2012 renovación del certificado, 2013, 2014 visita de seguimiento, 2015 renovación del certificado, 2016 - 2017 visita de seguimiento. Actualmente el ICONTEC nos ha ratificado el sello de calidad para la vigencia 2022 – 2024 bajo los estándares de la norma NTC ISO 9001/2015

3. ENFOQUE A PROCESOS

El enfoque basado en procesos implementado por el COLEGIO MAYOR DE SAN BARTOLOMÉ se fundamenta en un conjunto de actividades coordinadas que buscan el desarrollo efectivo de los servicios, operaciones y objetivos institucionales, mediante la identificación, diseño, ejecución, medición y control de los procesos, alineados siempre a su visión, misión y valores Institucionales.

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI	Código: REC01-MSGI Versión: 01 Fecha: 16/09/2023 Página 5 de 20
	MANUAL DE CALIDAD		

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

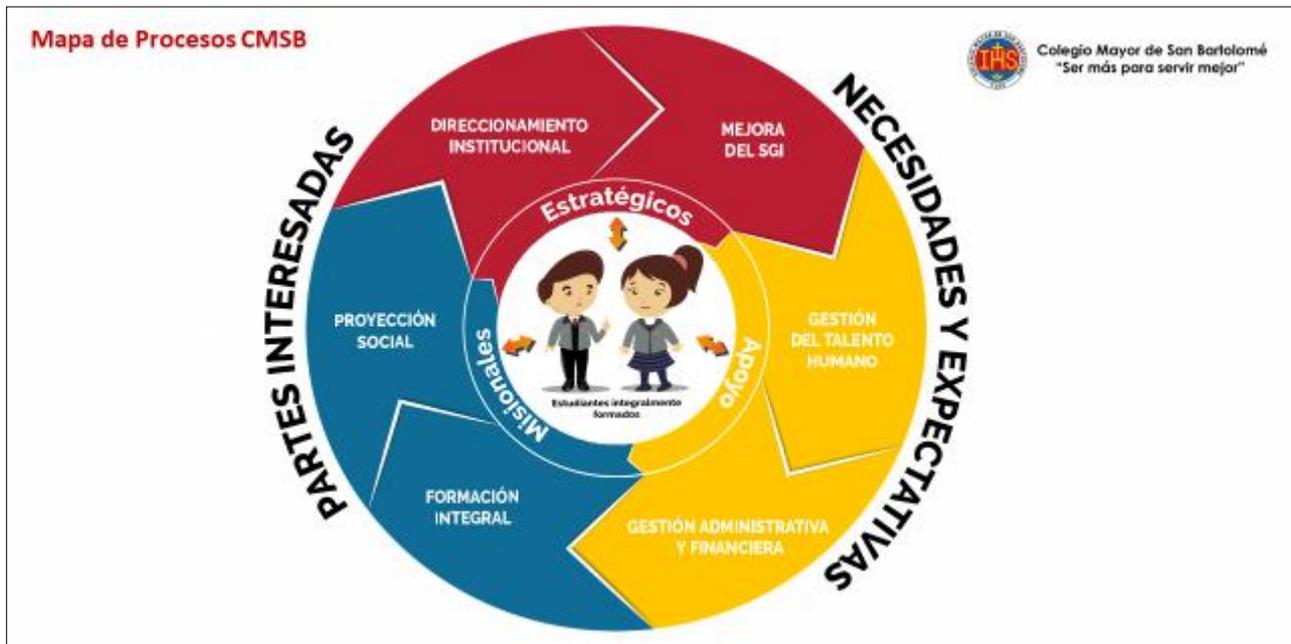
4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto

Alcance del SGC:

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del **COLEGIO MAYOR SAN BARTOLOMÉ** aplica desde el diseño, la planificación y la prestación del Servicio de Educación en los niveles de Preescolar, Básica y Media, hasta el otorgamiento del título de Bachiller Académico a sus estudiantes, cubriendo la totalidad de los macroprocesos de Gestión de Dirección, Gestión de Formación, Gestión Humana y Gestión Administrativa y Financiera.

El Sistema de Gestión contempla los siguientes procesos:

TIPO DE PROCESO	PROCESOS
ESTRATÉGICO	1.1 Direccionamiento Estratégico
	1.2 Mejora del Sistema de Gestión Integral
MISIONAL	2.1. Formación Integral
	2.2. Proyección Social
APOYO	3.1. Gestión Administrativa y Financiera
	3.2 Gestión del Talento Humano



	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

Para mayor claridad se anexan:

Anexo 1: Mapa de Procesos

Anexo 2: Matriz de caracterización de Procesos y sus interrelaciones.

En la caracterización de los Procesos se establecen: Los registros utilizados, el responsable del Proceso, entradas (recursos, información), salidas (resultados y/o productos), clientes y proveedores del Proceso y los indicadores de seguimiento y medición utilizados en el Proceso.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

El colegio ha identificado y establecido las partes interesadas que son pertinentes a su Sistema de Gestión de la Calidad, e igualmente las necesidades y expectativas de las partes interesadas expresadas en requisitos para la institución.

Para esto, el colegio ha realizado una caracterización de partes interesadas, donde se establecen los siguientes ítems:

Grupos de interés
Partes Interesadas Pertinentes
Nivel de Impacto
Expectativas
Requisitos

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso:

La Institución evidencia su compromiso con la implementación del SGC y la mejora del mismo, mediante:

- El establecimiento de mecanismos de comunicación que permiten conocer el nivel de satisfacción de nuestros beneficiarios, mediante las encuestas que se realizan anualmente y así determinar acciones de mejora.
- Se han definido, documentado y comunicado la política integral y los objetivos de calidad de la Institución, a todos los compañeros apostólicos, lo que permite dirigir su compromiso hacia la mejora continua de los Procesos y de la Institución.

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

5.1.2 Enfoque al cliente.

El proceso de Direccionamiento Estratégico es responsable de liderar la comunicación con el cliente y partes interesadas, trazando estrategias de Formación y Atención que permitan gestionar y fortalecer sus relaciones con los usuarios del servicio educativo. La Institución ha dispuesto el proceso de **Promoción Institucional** el cual evalúa el nivel de satisfacción de sus beneficiarios.

Los requisitos especificados por el beneficiario se conocen mediante la “Política de Admisiones” la cual esta incluida en el **Proceso de Proyección Social**.

5.2 Política Integral

EL COLEGIO MAYOR DE SAN BARTOLOMÉ Constituye una política integral que permite evidenciar el compromiso de nuestra institución en relación con:

- 1) Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, reconociendo su participación solidaria en el cumplimiento de las normas establecidas y como fuente principal para la mejora continua de nuestros procesos.
- 2) Garantizar la calidad y excelencia académica, mediante el desarrollo de estrategias de innovación educativa, pastoral y curricular.
- 3) Garantizar la sostenibilidad financiera, administrativa y operativa, con base en la gestión eficiente de los recursos, procurando optimizar y controlar al máximo los rubros presupuestales, bienes y servicios propios, que permitan la adecuada prestación de los servicios y el correcto desempeño del sistema de gestión integral.
- 4) Mantener nuestro Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, para garantizar condiciones de trabajo seguras, la preservación de la salud de nuestros colaboradores y la comunidad bartolina, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.
- 5) Fomentar una cultura ambiental con base en la participación pro activa de la comunidad educativa, en el cuidado del entorno, la protección de los recursos y los elementos ambientales aplicables a la institución, cumpliendo con los lineamientos legales establecidos.

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

El **COLEGIO MAYOR SAN BARTOLOMÉ**, cuenta con una estructura organizacional administrativa formal. Ver anexo: Organigrama.

A continuación, se describe la Plataforma Estratégica con la que cuenta el Colegio Mayor de San Bartolomé.

Misión.

Teniendo en cuenta el objeto del colegio y el análisis interno y externo realizado, se actualiza la misión quedando de la siguiente manera:

“SOMOS: una institución educativa apostólica, fundamentada en el evangelio y la espiritualidad ignaciana.

QUE HACEMOS: Formar personas para la excelencia humana, a través del acompañamiento enmarcado en la tradición educativa de la Compañía de Jesús, articulando experiencias significativas académicas, pastorales y de bienestar, en un currículo integrador que favorece el desarrollo de competencias y habilidades para los desafíos del mundo actual.

CONTAMOS con una trayectoria histórica de más de 419 años de servicio educativo a la nación colombiana, cimentada en los valores cristianos de la Compañía de Jesús, el liderazgo, la espiritualidad y la pedagogía ignacianas, cumpliendo a cabalidad la normatividad legal colombiana y el trabajo en red con ACODESI y FLACSI, la calidad humana y profesional de quienes conformamos la comunidad educativa.”

Visión.

El COLEGIO MAYOR DE SAN BARTOLOMÉ proyecta niños, niñas y adolescentes **competentes, conscientes, compasivos y comprometidos** consigo mismos, dinámicos y creativos, formados en un contexto de principios católicos y apostólicos, para la construcción de un presente y un futuro de esperanza, con una mirada y enfoque crítico de superación personal y profesional, que aporten sus conocimientos al desarrollo de la sociedad, propiciando la inclusión e igualdad de oportunidades y la sana convivencia.

VALORES CORPORATIVOS

Los Valores Corporativos del COLEGIO MAYOR DE SAN BARTOLOMÉ se encuentran enmarcados en las preferencias apostólicas universales, sustentadas en la misión de reconciliación y justicia, la espiritualidad encarnada y apostólica, el cuerpo apostólico y la ecología integral. Estableciendo los siguientes:

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

- Cultivar vínculos de encuentro, fraternidad y solidaridad, haciendo posible una vida comunitaria sencilla, austera y hospitalaria.
- Acompañar a los Jóvenes en la construcción de un presente y un futuro de esperanza
- Reconocer nuestra espiritualidad como fuente de identidad para la conversión personal y comunitaria
- Buscar y hallar la voluntad de Dios en nuestras decisiones personales, comunitarias y apostólicas.
- Construir alternativas de vida sencilla que permitan el uso racional de los recursos, y la sensibilidad medioambiental

6. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para garantizar la planeación, mantenimiento y revisión del SGC la Institución ha documentado e implementado el **Proceso de Mejora del Sistema de Gestión Integral**.

Quien es responsable de asegurar la articulación, consolidación y certificación del sistema de gestión Integral del Colegio, promoviendo un desempeño institucional armónico, que permita la satisfacción de la comunidad bartolina y sus partes interesadas, por medio de acciones orientadas a mejorar y optimizar la operación de los procesos y la prestación de los servicios.

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El colegio ha determinado y establecido una metodología para gestionar los riesgos y oportunidades a nivel de cada proceso, como a nivel institucional.

Para esto, el colegio a implantado una herramienta denominada Matriz de Riesgos y Oportunidades. La cual evalúa los siguientes aspectos:

Riegos:

- Valoración de Riesgo (Identificación, Análisis y Evaluación)
- Gestión del Riesgo (Tratamiento)
- Eficacia de las Acciones

Oportunidades:

- Objetivos estratégicos
- Estrategias para potencializar las oportunidades

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI	Código: REC01- MSGI Versión: 01 Fecha: 16/09/2023 Página 10 de 20
	MANUAL DE CALIDAD		

6.2 OBJETIVOS DE CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

El colegio ha establecido objetivos para su Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales se encuentran alineados con los objetivos estratégicos institucionales, permitiendo así medir su cumplimiento por medio del seguimiento periódico de los mismos.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	OBJETIVOS DE CALIDAD
Articular los procesos de formación con el fin de garantizar la calidad educativa impartida en el colegio	Mejorar la eficacia de los procesos
Lograr la articulación del nuevo horizonte pedagógico pastoral con el área de ERE, bajo la aplicación de dinámicas de reflexión en la fe	Fortalecer el desarrollo de las competencias de los equipos de trabajo
Satisfacer las necesidades de la comunidad bartolina, mediante la distribución equitativa de los recursos otorgados en el convenio con el MEN	Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad logre los resultados previstos.
Establecer oportunidades de mejora, que permitan contribuir con la eficiencia y cuidado consiente del uso de los recursos	Asegurar la articulación, consolidación y certificación del sistema de gestión Integral del Colegio
Promover el respeto y el cuidado de la diversidad, actuando de forma responsable y tolerante en virtud de la condición humana	Mantener el Sistema de Gestión de Calidad, dando cumplimiento a la política y lineamientos del mismo, en aras de garantizar la satisfacción de la comunidad educativa y contribuir al mejoramiento continuo.

6.3 PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS.

La Institución ha definido, documentado e implementado una metodología **Procedimiento para la gestión de cambios**, la cual establece, define y aplica la revisión de aquellos cambios eventuales y ocasionales o no programados, que se presenten en el colegio para asegurarse de su continua adecuación y que generen impactos negativos al sistema de gestión o a la prestación de los servicios.

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

En la revisión, se establecen las oportunidades y las necesidades de efectuar cambios al SGC. Esto se hace por medio del diligenciamiento de la “FICHA DE GESTION DEL CAMBIO” En la cual se consideran los siguientes puntos.

- Objetivo del Cambio
- Alcance
- Identificación de Barreras
- Líder y equipo del cambio
- Riesgos e impactos asociados
- Plan de Cambio (Estrategias de comunicación y formación)

7.1 RECURSOS

La Institución provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz de los Procesos.

Define el conjunto de instrucciones vinculadas entre sí, de tal forma que revelen los hechos económicos y financieros que faciliten la toma de decisiones en la Fundación Colegio Mayor de San Bartolomé, lo anterior se documenta y se implementa a través del **Proceso de Gestión Contable.**

Se establecen los parámetros de compra de servicios, suministros que cumplan con las especificaciones técnicas y humanas requeridas, siguiendo las disposiciones establecidas en el **Proceso de Compra de Servicios y Suministros.**

7.1.2 PERSONAS

El **COLEGIO MAYOR DE SAN BARTOLOMÉ**, define el **Proceso de Gestión del Talento Humano** en el que se definen las acciones que permiten contar con personal competente y motivado, que a través de programas, planes y servicios de bienestar contribuyan al logro de la misión y los objetivos propuestos para la institución.

Igualmente, reconoce la importancia de generar ambientes sanos de trabajo para los compañeros apostólicos a través de la prevención de enfermedades laborales, reducción de accidentes de trabajo para mantener y mejorar la calidad de vida, a través del **proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

Los servicios de apoyo como transporte y cafetería se encuentran en el **proceso de Contratación de servicios y compra de suministros** en donde se establecen los controles y los seguimientos al servicio.

Para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para apoyar todos los procesos del Colegio Mayor de San Bartolomé en las sedes de Primaria y Bachillerato, se ha documentado el **proceso de Gestión de servicios.**

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

Para la prestación del servicio, se cuenta con la infraestructura necesaria (instalaciones físicas, muebles, enseres, equipos de cómputo y de comunicación), que permite el logro de la satisfacción de las necesidades de nuestra Comunidad Educativa.

La Institución provee los medios y condiciones adecuadas para el desempeño eficaz de los Procesos:

- Equipos de protección personal para cargos que revisten riesgos ocupacionales, coordinados y controlados por los integrantes del Comité Paritario.
- de Salud y Seguridad en el trabajo (**COPASST**).
- Normas de seguridad industrial y salud ocupacional para preservar la salud del compañero apostólico.
- Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones físicas, muebles, enseres, equipos de cómputo y de comunicación.

Infraestructura para la Prestación del Servicio Educativo:

El Colegio dispone de dos sedes para la prestación del Servicio Educativo de Preescolar - Básica primaria y Bachillerato respectivamente.

La sede infantil, se encuentra ubicada en la carrera 23 No 28-55 Sur, está estructurada por pasillos y amplias zonas verdes.

En el pasillo A se encuentran 3 salas de atención a Padres de Familia, un batería de baño de visitantes, recepción, oficina de mantenimiento de sistemas, cuarto de servicios de apoyo educativo PAE, enfermería, una oficina del Servicio de Asesoría Escolar y área académica (1).

En el pasillo B, se encuentra la bodega de Personal de apoyo Educativo P.A.E, área académica (1), el salón de danzas, música, y la bodega de implementos de Educación Física.

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

En el pasillo C, se encuentran 6 aulas de aprendizaje, tres oficinas (Subdirección académica, Subdirección de bienestar, Subdirección de Pastoral), biblioteca y ludoteca, y dos baterías de baño.

En el pasillo D, se encuentran 6 aulas de aprendizaje, área académica (1), salón social y una batería de baño.

En el pasillo E, se encuentran 7 aulas de aprendizaje, la oficina de asistente de Subdirección académica y subdirección de bienestar y área académica (1).

En el pasillo F, se encuentran 10 aulas de aprendizaje, un aula múltiple, dos oficinas y la tienda escolar.

En el pasillo P Central, se encuentran dos oficinas, Auditorio San Bartolomé (1), Almacén de Audiovisuales (1); baterías de baños para estudiantes (3), profesores y colaboradores (1); áreas académicas (2) y Capilla.

La sede de Bachillerato, se ubica en la Cra. 7 No 9-96 en el Centro histórico y Cultural de Bogotá, cuenta con 5 plantas:

En la primera se encuentran tres patios de juego en piso de ladrillo, un parqueadero, taller de mantenimiento, tienda escolar, restaurante escolar, vestier, servicios generales, servicio de Enfermería, sala especializada de música y danzas, rincón Scout,. área de audiovisuales, almacén y tres baterías de baño, área de archivo, bodega de Personal de Apoyo Educativo.

En la segunda planta se cuenta con un área de recepción, salas de atención a padres (5); batería de baños (5), Salón San Bartolomé, Oficina de Asociación de Bachilleres Bartolinos - ABBA (1), Capillas (2) San José y Estudiantes, áreas académicas (6), oficinas (9) (Rectoría, Bienestar Estudiantil, Secretaria General, Dirección Académica, Gestión Humana, Servicio de Asesoría Escolar, Salón social de Estudiantes.

En la tercera planta, se encuentran aulas de aprendizaje (15), laboratorio de Física, Química, oficinas (7) (Flacsi, Pastoral, Secretaria de pastoral, Asistente de Rectoría, Contabilidad, Secretaria Administrativa y Dirección Administrativa), baterías de baño (4), salas de espera y reuniones (3), cuarto de aseo (1), capilla (1), gimnasio del tercer piso.

En la cuarta planta se encuentra la Biblioteca, Mapoteca, sala individual, aulas de aprendizaje (14), Áreas Académicas (3), Laboratorio de Biología, internet, baterías de baño (4), oficinas (5), gimnasio del cuarto piso y Salón San Pedro Claver.

En la quinta planta se encuentran dos aulas de aprendizaje (informática) y una oficina.

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

7.1.4 AMBIENTE PARA LAS OPERACIONES DE LOS PROCESOS

La Institución realiza la evaluación de riesgo psicosocial, cada dos años con la que detecta el nivel de satisfacción de los compañeros apostólicos se analiza el resultado y se aplican acciones de mejora de acuerdo a lo identificado.

También se preocupa por garantizar una adecuada salud ocupacional y seguridad industrial del personal, controlando los índices de accidentalidad por medio de acciones preventivas de formación y de control de los incidentes y accidentes de trabajo y suministrando la dotación requerida y adecuada para garantizar la comodidad y seguridad de su personal y se mantiene una estricta política de salud ocupacional y seguridad industrial, de acuerdo con la legislación vigente.

- En cuanto a competencias, se ha determinado el nivel de competencias (Educación, Conocimientos específicos, Experiencia y Habilidades), necesarias para desempeñar cada uno de los cargos. Dependiendo de los resultados se realizan planes de mejora que incluyen entre otros aspectos: Capacitación, Entrenamiento y Formación.
- Se realiza una evaluación anual del desempeño y se establecen compromisos de mejora.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y Control Operacional.

La Institución planifica y realiza la prestación del servicio educativo de forma controlada, para lo cual se ha estructurado el **Proceso de Formación Integral** y se ha responsabilizado a la Dirección Académica, Dirección de Bienestar Estudiantil y Dirección de Pastoral.

Se han definido, documentado e implementado los procesos que contienen los requisitos especificados por los beneficiarios y por la normatividad del sector educativo. Estos son:

- **Admisiones y Matrículas de Estudiantes**
- **Diseño y Prestación del Servicio**
- **Acompañamiento**

Las actividades se realizan siguiendo la descripción de los procesos documentados en el Manual de Calidad.

La estructura de los Procesos está definida en la “Caracterización de Procesos y sus interrelaciones”, la cual contiene:

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

Relación con la Norma, responsable del Macroproceso, procesos, entradas (recursos e información), proveedores, salidas (productos o servicios) y clientes. Ver anexo 2.

La Institución regula en su **Manual de Convivencia** la normalización de las actividades escolares, con el fin de favorecer el desarrollo integral de los estudiantes y facilitar una sana convivencia. Este Manual es publicado en la Página Web y cada uno de los estudiantes y Padres de Familia, diligencian una carta de Aceptación y Compromiso con las respectivas firmas.

El Colegio valida la prestación del servicio garantizando que todo el personal de Profesores es competente. (Ver Manual de Cargos, Responsabilidades y Autoridades).

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Para formalizar legalmente la relación con el cliente, se ha definido, documentado y aplicado el **Proceso de Proyección Social**.

Mediante la firma del contrato de prestación del servicio educativo, la Institución les garantiza a las familias y a los estudiantes la prestación del Servicio Educativo, ajustado a los lineamientos del MEN. Igualmente se detallan los derechos y deberes de la Institución, padres de familia y estudiantes.

El contrato reposa en la carpeta académica de cada estudiante, una vez culmine el año académico, se dispone en archivo inactivo.

En el **Proceso de Proyección Social** se establecen las características del servicio educativo ofrecido a los Padres de familia. El Colegio garantiza por medio del contrato de matrícula el cumplimiento de estas características.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO

La Institución diseña los contenidos curriculares por Ciclos académico, por Grado, por Asignatura y por Dimensiones, generando un Plan de Estudios que permite ser revisado, verificado y validado anualmente; dependiendo de los resultados se retroalimenta el Proceso y si es necesario, se establece un nuevo Plan de Estudios como respuesta a las oportunidades de mejora identificadas. Para cumplir con este requisito se ha definido, documentado y aplicado el **Proceso de Formación Integral**.

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI	Código: REC01- MSGI Versión: 01 Fecha: 16/09/2023 Página 16 de 20
	MANUAL DE CALIDAD		

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

El colegio ha definido, documentado y aplicado el **Procesos de Gestión Administrativa y Financiera** que tienen como objetivo establecer los parámetros de compras y contratación de servicios para asegurar que la Institución adquiera suministros, insumos, activos fijos y servicios que cumplan con las especificaciones técnicas requeridas. A pesar de ser servicios externos, La Institución garantiza la calidad del servicio a través de las evaluaciones anuales el control y seguimiento a cada uno de ellos.

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

La información relativa a los egresados y a los estudiantes activos se encuentra en la Secretaría General Académica en la que se cuenta con todas las condiciones de seguridad necesarias para una adecuada preservación. La Secretaría General es la responsable de proteger la información referente al desarrollo académico de cada estudiante y familias.

8.5.4 Preservación

El Director(a) Académico(a), Director(a) de Bienestar Estudiantil y Director de Pastoral por medio del macroproceso de formación son los responsables de establecer y velar por que se apliquen de forma adecuada los requisitos establecidos por la ley, las familias y los estudiantes del Servicio de Educación de la Institución.

Como acciones preventivas se hacen copias de seguridad del software académico periódicamente y así se protege el registro académico de la Institución.

El Colegio provee las instalaciones físicas que cumplan las normas de seguridad básicas para garantizar el bienestar de sus estudiantes.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación

La medición del desempeño de los procesos se realiza mediante el control de los Indicadores de Gestión establecidos en cada proceso.

El seguimiento al desempeño de los Procesos se hace mediante el seguimiento permanente al cumplimiento de la meta y de los niveles permisibles establecidos en cada proceso, que hace cada responsable de proceso y son reportados al Consejo Ejecutivo periódicamente. Así mismo, en los procesos de auditoría interna y externa y

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

en la Revisión por la Dirección que hace el Rector, se verifica el desempeño de los Procesos y se establecen acciones de mejora al Sistema de Gestión de Calidad.

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Institución realiza seguimiento a la información relativa a la percepción del beneficiario (Evaluación del nivel de satisfacción) la cual se realiza cada dos años a los beneficiarios en general y anualmente a una muestra, para verificar el cumplimiento de los requisitos por parte de la Institución.

Además, en el proceso de Promoción Institucional, se hace control y seguimiento a las oportunidades de mejora contenidas en las observaciones que se reciben de los beneficiarios relacionados con la calidad de servicio y/o prestación del servicio.

9.1.3 Análisis y Evaluación

El seguimiento y medición al desempeño de los Procesos y a la calidad del Servicio Educativo se hace mediante:

- Una evaluación Institucional anual, del nivel de satisfacción de nuestros beneficiarios.
- Las auditorías internas al desempeño del SGC, durante un ciclo anual.
- La Revisión por la Dirección que hace el Rector.
- El reporte de Oportunidades de Mejora, contenidas en el control de Felicitaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

La Institución tiene estructurada como metodología de seguimiento a los procesos, la revisión periódica a los Indicadores de Gestión en la reunión del Consejo Ejecutivo y la toma de acciones correctivas en los casos pertinentes.

La Institución mide y hace seguimiento al Proceso de Formación Integral mediante: los controles permanentes y el seguimiento a los Indicadores de Gestión del Proceso, el sistema de evaluación establecido al proceso de formación, el acompañamiento permanente a los estudiantes y el análisis de resultados de pruebas externas, como son: simulacros, Pruebas de Estado y Pruebas Saber.

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

9.2 AUDITORIA INTERNA

El colegio ha definido, documentado e implementado el **Proceso de Mejora del Sistema de Gestión Integral**, el cual establece las pautas necesarias para programar, planear y ejecutar las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El colegio realiza un ejercicio de revisión por la dirección, liderado por el proceso de Direccionamiento Institucional, de forma anual, en el cual se recogen y se analizan los resultados del desempeño de los procesos, el cumplimiento de los objetivos institucionales y el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad. Para lo cual se consideran como elementos de entrada los siguientes aspectos:

- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
- Cambios en las cuestiones internas y externas pertinentes al SGC
- Resultado de los objetivos de calidad.
- Nivel de Desempeño de los procesos y el SGC
- Satisfacción del cliente
- Cumplimiento de los Objetivos de Calidad
- Quejas y Reclamos de los clientes
- Resultados de las auditorías internas
- Estado de las No conformidades y acciones correctivas
- Resultados del seguimiento y medición
- Desempeño de los proveedores externos
- Adecuación de los recursos
- Eficacia de acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- Oportunidades de Mejora

El resultado de la revisión del SGC se expresa mediante:

- La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos
- Mejora de los servicios prestados por la Institución
- Planes de mejora
- Necesidades de recursos

	Area/Oficina: Rectoría	Proceso: Mejora del SGI
	MANUAL DE CALIDAD	

10. MEJORA

Los líderes de proceso, son los responsables de analizar los datos del desempeño de los procesos, presentar sus resultados al Consejo Ejecutivo, y en la revisión por la Dirección sobre:

- El nivel de satisfacción de los beneficiarios, junto a las oportunidades de mejora que se identifican en las observaciones de los beneficiarios.
- Evaluación de proveedores.
- Indicadores de desempeño de los Macroprocesos.

El Colegio Mayor de San Bartolomé desarrolla un enfoque de gestión institucional centrado en mejorar constantemente los servicios, productos y procesos que conforman el Sistema de Gestión Integral, con el fin de optimizar los resultados del colegio, aumentar la productividad, la colaboración y la toma de conciencia, una mejor adaptabilidad y eficiencia, el aumento de la satisfacción de nuestros clientes y demás partes interesadas.

10.2. No Conformidad y Acción Correctiva.

Se ha definido, documentado e implementado una metodología para identificar y controlar las salidas no conformes que puedan generarse en la prestación del servicio y las acciones correctivas que eliminen las causas de las fallas detectadas y prevengan que se vuelvan a presentar.

10.3 Mejora Continua

La mejora continua se evidencia con las acciones de mejora efectivamente aplicadas, mediante el uso de la Política de Calidad, el seguimiento de los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas, auditorías externas, auditorías de proveedores, la gestión de los riesgos y los resultados de la Revisión por la Dirección.