

COMITÉ DE CALIDAD

ROL: CONCEPTUALIZACIÓN

Promueve la construcción participativa de los conceptos institucionales relacionados con el sistema de Gestión Integral de la Calidad, buscando el entendimiento del lenguaje utilizado y la adaptación a la cultura institucional.

RESPONSABILIDADES:

- ***Promueve la identificación de metodologías para la construcción colectiva de conceptos propios de la Institución.***
- ***Identificar y definir términos claves relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.***
- ***Apoyar el entendimiento y difusión entre la comunidad educativa de los conceptos institucionales.***

PERFIL:

- ***Organización***
- ***Creatividad***
- ***Comunicación asertiva y efectiva***
- ***Capacidad de redacción, concreción y síntesis***

INTEGRANTES DEL ROL DE CONCEPTUALIZACIÓN.

***LÍDER: Pilar Querubín, sede Carlos Vieco
Ligia Estela López, sede Juan de Dios Aranzazu
Doris Henao, sede Juan de Dios Aranzazu
Pastor Reyes, sede Municipal San Javier***

GLOSARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. GESTIÓN
2. CALIDAD
3. GESTIÓN DE LA CALIDAD
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
5. ESTRATEGIA
6. GESTIÓN ESTRATÉGICA
7. CULTURA
8. GESTIÓN DE LA CULTURA
9. PROCESO
10. GESTIÓN DE PROCESOS
11. CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
12. GESTIÓN INTEGRAL
13. COMITÉ DE CALIDAD

14. LIDERAZGO y PERFIL DE UN LÍDER
15. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
16. HORIZONTE INSTITUCIONAL/FILOSOFÍA INSTITUCIONAL
17. MISIÓN
18. VISIÓN
19. LEMA,
20. LOGO
21. ESLOGAN
22. VALOR
23. CREENCIA
24. PRINCIPIOS
25. POLÍTICA DE CALIDAD
26. PERFIL
27. MEJORAMIENTO CONTINUO
28. EFICIENCIA
29. EFICACIA
30. EFECTIVIDAD
31. COMPETITIVIDAD
32. ESTRUCTURA
33. PARADIGMA
34. PROYECTO DE VIDA
35. CLIMA INSTITUCIONAL
36. SEGUIMIENTO
37. ENFOQUE SISTÉMICO

DEFINICIÓN DE LOS CONCEPTOS DE CALIDAD

1. **GESTIÓN:** es la administración integral de todos los procesos de la Institución, de una manera eficiente y eficaz, garantizando la satisfacción de los clientes y el éxito sostenible de la organización educativa.
2. **CALIDAD:** es el conjunto de propiedades y características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas. Es la búsqueda permanente de la EXCELENCIA; con parámetros de EFICIENCIA, EFICACIA y EFECTIVIDAD en todos y cada uno de los procesos institucionales.
3. **GESTIÓN DE LA CALIDAD:** conjunto de acciones que determinan e implementan la política de calidad, sus objetivos y responsabilidades. Los principios básicos de la gestión integral de la calidad, son: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque sistémico, enfoque basado en procesos, mejoramiento continuo, toma de decisiones basado en hechos y datos, relaciones de mutuo beneficio.
4. **ESTRATEGIA:** es la acción a mediano y largo plazo, necesaria para alcanzar la visión. Es la definición del camino a seguir para asegurar la supervivencia a largo plazo así como del elemento diferenciador frente a las demás Instituciones Educativas. Se refiere a los grandes objetivos organizacionales, sus estrategias y la manera de implementarlas, controlarlas y mejorarlas. Conjunto de acciones que hay que realizar, flexibles o susceptibles a ser ajustadas de acuerdo con diferentes contextos

o circunstancias. Se usa de una manera consciente o intencional. Se diferencia de la técnica en que ésta es la sucesión de pasos o acciones de manera secuencial y rígida que hay que realizar y que conlleva a un buen resultado.

5. **GESTIÓN ESTRATÉGICA:** Elemento de la gestión en el cual se define para qué existe la institución, cual es su filosofía, cuáles son sus prioridades y su proyección en el corto y largo plazo.
6. **CULTURA:** es el esquema de valores y principios compartidos (invisible) y el conjunto de prácticas y comportamientos (visible) comunes a todas las personas de la Institución y que ha sido producto de su trabajo profundo de la Comunidad Educativa para lograrlo. Se refiere a los principios, valores y comportamientos compartidos por la organización, que facilitan el alcance de los objetivos organizacionales
7. **GESTIÓN DE LA CULTURA:** Es el elemento de la gestión que se refiere a la implementación de procesos deliberados y sistemáticos, que permitan asegurar que los valores, principios, prácticas y comportamientos de todas las personas que integran la comunidad educativa estén alineados con las metas que se pretenden lograr.
8. **PROCESO:** parte de una adecuada gestión, es el óptimo desempeño o funcionamiento de los procesos institucionales, lo cual implica su permanente revisión y ajuste. Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o de una técnica, conducente a un determinado resultado. Acción que se desarrolla a través de una serie de etapas, operaciones y funciones, que guardan relación mutua y tienen un carácter continuo. Sucesión sistemática de cambios.
9. **GESTIÓN DE PROCESOS:** Es la gerencia del día a día, que permite mantener y mejorar los procesos de la institución. Tiene en cuenta los procesos administrativos, académicos y de soporte.
10. **GESTIÓN INTEGRAL DE LA EDUCACIÓN:** es el desarrollo permanente y sistemático de tres elementos fundamentales hallando su zona de confluencia, como responsabilidad institucional: Gestión Estratégica, Gestión de Procesos y Gestión de la Cultura.
11. **CALIDAD DE LA EDUCACIÓN:** concepto multidimensional determinado por aspectos (culturales, políticos y económicos) que definen la demanda de servicios educativos y aspectos técnico pedagógicos (epistemológico, pedagógico y organizacional) que definen la oferta del sistema educativo. Se dice que una educación es de calidad cuando existe coherencia entre la oferta del sistema educativo vigente y los requerimientos educacionales necesarios para el desarrollo de una sociedad
12. **COMITÉ DE CALIDAD:** es el organismo encargado de liderar y orientar los procesos de mejoramiento continuo de la calidad educativa; aplicando el PHVA (Planear – Hacer – Verificar y Actuar) en los diferentes estamentos de la organización institucional.
13. **LIDERAZGO:** es el proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. Es el ejercicio de la actividad

ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional. El liderazgo es una habilidad que se adquiere y desarrolla, pues no se nace líder sino que se hace líder, a través del ejercicio del mismo, de capacitación y de actualización, el líder debe caracterizarse por su don de mando, por ser innovador, creador, inteligente y flexible.

14. **PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:** Es el proceso por medio del cual los directivos ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. Desarrollando una propia manera de pensar estratégica que facilitará la gestión institucional.
Es la definición del rumbo u orientación que se le quiere dar a la institución en el largo plazo.
Es un proceso que busca identificar las áreas en las cuales la institución quiere hacer énfasis, para conseguir sus objetivos y distinguirse entre las demás, logrando competitividad a largo plazo.
Es un ejercicio periódico y repetitivo en el tiempo, no se hace una sola vez. Debe ser revisado anualmente y ajustado de acuerdo con los cambios y las oportunidades que brinda el entorno, las necesidades y expectativas de los clientes. Por lo tanto se deben hacer revisiones, cambios y ajustes de las estrategias. De esta manera se podrá avanzar hacia el logro de la Visión.
15. **HORIZONTE INSTITUCIONAL/FILOSOFÍA INSTITUCIONAL:** Fija el punto de partida del plan institucional, es el paso inicial del trabajo en equipo. Se precisa dónde está la institución desde el punto de vista de la calidad de la educación que ofrece a los estudiantes y los factores que la originan.
16. **MISIÓN:** declaración concisa del papel que desempeña la institución, especificando su razón de ser. Lo que es y a quien sirve. Razón de ser de la Institución especifica el rol funcional que desempeña en su entorno. Indica con claridad el alcance y dirección de las actividades Institucionales.
17. **VISIÓN:** imagen deseada de lo que se proyecta ser en un futuro determinado. Pensamiento o sueño sobre el estado ideal. Muestra a donde queremos ir y como seremos cuando lleguemos allí. La idea en mente a nivel de futuro. "Imagen del futuro que deseamos crear, descrita en tiempo presente como si sucediera ahora.. Por ser tangible e inmediata, una visión infunde rumbo al futuro de la organización y ayuda a la gente a fijar metas que le sirvan de impulso." Seneger 1994
18. **LEMA:** Frase que expresa un pensamiento que sirve de guía para el direccionamiento Institucional.
19. **LOGO:** Representación gráfica, identidad visual. Es memorable: logra impactar la mente a través de características propias como el color. Perdura a través del tiempo. Ayuda a promover la filosofía institucional
20. **SLOGAN:** Frase memorable. Expresión repetitiva de una idea propósito. Refleja la filosofía institucional. Motiva a la acción directa. Ofrece ventajas y/o beneficios
21. **VALOR:** es todo lo que permite la plena realización del hombre. Es una cualidad, propiedad o característica que atribuida a acciones o personas justifica una actitud específica hacia ellos. Los valores constituyen esencialmente un sistema de creencias, prácticas morales y éticas que predominan en la Institución Educativa, estos actúan como grandes marcos

referenciales que orientan el accionar de los integrantes de la comunidad educativa y defienden la posición de la institución respecto de las pautas axiológicas. Los valores son un reflejo del comportamiento basado en principios, son las conductas consideradas como deseables, convirtiéndose en las cualidades de los seres humanos

22. **CREENCIAS:** son estructuras de pensamiento que guían nuestro comportamiento y dan sentido a nuestras acciones, impactan directamente sobre el colectivo y por lo tanto sustentan la conducta organizacional y permiten explicar el proceder institucional.
23. **POLÍTICA DE CALIDAD:** Compromiso de la Institución con la Comunidad Educativa para garantizar el logro de sus propósitos
24. **PERFIL:** un perfil es una descripción de las habilidades y características necesarias para ejercer una actividad.
25. **MEJORAMIENTO CONTINUO:** es un proceso que describe muy bien la esencia de la Calidad y refleja lo que la Institución Educativa necesita para ser competitiva a lo largo del tiempo.
26. **EFICIENCIA:** medida del grado en que una actividad alcanza sus objetivos, optimizando el uso de los recursos disponibles.
27. **EFICACIA:** medida del grado en que una actividad alcanza sus objetivos en el plazo establecido.
28. **EFFECTIVIDAD**
29. **COMPETITIVIDAD:** El entorno actual que se vive en nuestro país exige que las organizaciones sean competitivas no sólo en un contexto nacional sino también bajo una perspectiva de mundo global, por ello, se hace necesario la optimización de los recursos con que cuenta la organización siendo lo más importante el ser humano no sólo como simple integrante sino como líder. Es la característica de la Institución, lograr su misión en forma más exitosa que otras organizaciones competidoras. Se basa en la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los integrantes de la comunidad educativa a los cuales sirve, de acuerdo a la misión para la cual fue creada. El entorno actual que se vive en nuestro país exige que las organizaciones sean competitivas no sólo en un contexto nacional sino también bajo una perspectiva de mundo global, por ello, se hace necesario la optimización de los recursos con que cuenta la organización siendo lo más importante el ser humano no sólo como simple integrante sino como líder.
30. **ESTRUCTURA:** la estructura se refiere a la forma como la Institución debe organizarse y operar para lograr los objetivos propuestos. Es la distribución de cargos, funciones, procesos, así como la relación que tienen las diferentes áreas, personas y procesos de la Institución (organigramas y sus formas de comunicación).
31. **PARADIGMA:** Es el conjunto de teorías, métodos, problemas y objetos de estudio, técnicas y patrones de solución que caracterizan el trabajo investigativo de una comunidad científica en determinada época. Es un modelo. Pasar de un paradigma otro supone serios cambios.
32. **PROYECTO DE VIDA:** es la dirección que una persona y/o empresa marca para su propia existencia. Es un camino para alcanzar una meta, marca un

- estilo y un modo de llevar las acciones que conformarán la existencia. Plan organizado, realista y flexible que le permite a un individuo darle sentido a su existencia, es saber hacia dónde quiero dirigir mi vida en beneficio propio y de la comunidad. Es el conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas que buscan cumplir con un objetivo específico
33. CLIMA INSTITUCIONAL Forma de relaciones interpersonales que existe en una institución. Puede ser favorable o desfavorable. Si el clima es favorable éste se basa en un alto grado de confianza y comunicación que hace posible la buena marcha institucional.
34. SEGUIMIENTO: Es el conjunto de acciones que permite sistematizar la información de los resultados alcanzados frente a los esperados para proponer y aplicar procesos de mejoramiento que permitan alcanzar las metas propuestas dentro de estas acciones se puede identificar las siguientes:
- Revisar e implementar el sistema de información
 - Análisis de datos y resultados
 - Acompañamiento a las Instituciones para programar y ejecutar planes de mejoramiento
 - Revisión de metas alcanzadas
35. ENFOQUE SISTÉMICO: permite conseguir una visión de la Institución como sistema, y mayor eficiencia y eficacia en el alcance de los resultados a través de la identificación, el entendimiento y la administración de los procesos y sus interrelaciones.
36. **Cliente:** es toda persona que recibe el resultado de un proceso, bien sea en forma de producto o servicio. Es hacia quien se dirige el proceso y sus resultados.
37. CRITERIO: es una condición, norma, regla o pauta que permite realizar una elección u orientar procesos o procedimientos en la gestión u otro campo del quehacer educativo, lo que implica que sobre un criterio se pueda basar una decisión o un juicio de valor.
38. DESARROLLO INTEGRAL DE LOS ESTUDIANTES: Es un proceso de perfeccionamiento que consiste en la realización de la condición humana del educando en todas sus dimensiones, no sólo para obtener mayor bienestar sino a que se haga más humano mediante mejoramientos progresivos. Debe atender en consecuencia a los aspectos biológico, afectivo, educacional, espiritual, cultural, ético, residencial, económico, técnico y cívico comunitario

PARÁMETROS PARA LA AUTOEVALUACIÓN DEL ROL DE CONCEPTUALIZACIÓN

1. CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA
2. VIGENCIA Y FORMALIZACIÓN
3. DIVULGACION Y FORMALIZACION
4. UTILIDAD
5. SEGUIMIENTO Y CONTROL

NULO DEFICIENTE ACEPTABLE BUENO EXCELENTE

La institución no ha construido los conceptos básicos de calidad	La institución ha construido participativamente algunos conceptos básicos de calidad	La institución ha construido participativamente algunos conceptos básicos de calidad, pero estos no han sido institucionalizados	La institución ha construido participativamente los conceptos básicos de calidad, pero no todos han sido institucionalizados	La institución ha construido participativamente los conceptos básicos de calidad, y estos han sido institucionalizados
Los conceptos básicos de calidad no han sido formalizados institucionalmente, no tienen vigencia.	Los conceptos básicos de calidad han sido parcialmente formalizados pero el mecanismo adoptado no se considera suficiente y/o pertinente	Algunos conceptos básicos de calidad han sido formalizados pero el mecanismo adoptado no se considera suficiente y/o pertinente	Todos los conceptos básicos de calidad han sido formalizados y el mecanismo adoptado se considera medianamente suficiente y/o pertinente	Todos los conceptos básicos de calidad han sido formalizados y el mecanismo adoptado se considera altamente suficiente y/o pertinente
La institución no ha divulgado los conceptos básicos de calidad, tampoco ha generado procesos de formación basados en ellos	La institución ha desarrollado algunas acciones de divulgación, aún no ha generado procesos de formación	La institución ha desarrollado importantes acciones de divulgación, aún no ha generado procesos de formación	La institución ha desarrollado importantes acciones de divulgación, e inicia procesos de formación	La institución ha desarrollado importantes acciones de divulgación y procesos de formación
La institución no utiliza en sus procesos de planeación y seguimiento, los conceptos básicos de calidad	La institución utiliza en algunos procesos de planeación y seguimiento los conceptos básicos de calidad	La institución utiliza en sus procesos de planeación y seguimiento casi todos los conceptos básicos de calidad	La institución utiliza en sus procesos de planeación y seguimiento los conceptos básicos de calidad	
La institución no hace seguimiento a los conceptos básicos de calidad, no controla su apropiación ni impacto	La institución desarrolla algunas acciones de seguimiento y control a los conceptos básicos de calidad	La institución desarrolla importantes acciones de seguimiento y control a los conceptos básicos de calidad	La institución desarrolla importantes acciones de seguimiento y control a los conceptos básicos de calidad, obteniendo información sobre la cual toma decisiones	La institución desarrolla importantes acciones de seguimiento y control a los conceptos básicos de calidad, la mejora es evidente