

	COLEGIO INTEGRADO NUESTRA SEÑORA DEL DIVINO AMOR SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD GC 034 Versión 15 20/08/2026 DOCUMENTO CONFIDENCIAL Uso exclusivo Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor, Bucaramanga

[MANUAL DE CALIDAD]

HERRAMIENTA ENFOCADA AL MEJORAMIENTO CONTINUO DE NUESTRO SERVICIO EDUCATIVO
PROHIBIDA SU REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL sin autorización escrita de Rectoría



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 2 de 22

2

MANUAL DE CALIDAD TABLA DE CONTENIDO

1	GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.....	5
1.1	CARACTERIZACION E IDENTIDAD DEL COLEGIO.....	5
1.2	ALCANCE.....	6
1.3	EXCLUSIONES.....	6
1.4	POLITICA DE CALIDAD.....	6
1.5	PRINCIPIOS DE LA POLITICA DE CALIDAD.....	6
1.6	ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN.....	7
2	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	9
2.1	REQUISITOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	9
2.2	PROCESOS NECESARIOS EN NUESTRA INSTITUCION EDUCATIVA.....	9
2.2.1	Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	12
2.2.2	Comunicación.....	12
2.2.3	Revisión por la Dirección.....	12
2.2.4	Enfoque al cliente.....	13
2.2.5	Sistemas de comunicación con el cliente.....	13
3	DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	15
3.1	REQUISITOS GENERALES.....	15
4	ESTRUCTURA POR PROCESOS.....	17
4.1	MAPA DE PROCESOS.....	17
4.2	DESCRIPCION – CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS.....	17
4.3	CONTROL DE DOCUMENTOS.....	18
4.4	CONTROL DE REGISTROS.....	18
4.5	GESTIÓN DE RECURSOS.....	18
4.5.1	PROVISIÓN DE RECURSOS.....	18
4.6	RECURSOS HUMANOS.....	19



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 3 de 22

3

4.6.1	Competencia, toma de conciencia y formación.....	19
4.7	INFRAESTRUCTURA.....	19
4.8	REALIZACION DEL SERVICIO.....	19
4.9	COMPRAS.....	19



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 4 de 22

4

Fecha de Revisiones	Revisado	Aprobado
V. 1 – Sept 13 2007	Ángela A. Panqueva	Sor Celestina Pompeo
V. 2 Nov. 2 2007	Ángela A. Panqueva	Sor Celestina Pompeo
V. 3 Mayo 14 2008	Carlos Osorio	Sor Celestina Pompeo
V4 Sept 30 2008	Ángela A. Panqueva	Sor Celestina Pompeo
V5 febrero 14 de 2009	Ángela A. Panqueva	Sor Celestina Pompeo
V6 Marzo 4 de 2014	Ángela A. Panqueva	Sor Celestina Pompeo
V7 30/03/2017	Cristian Santiago Chávez	Ángela Azucena Panqueva
V8 06/06/2018	Cristian Santiago Chávez	Ángela Azucena Panqueva
V9 10/09/2020	Cristian Santiago Chávez	Ángela Azucena Panqueva
V10 22/09/2021	Cristian Santiago Chávez	Ángela Azucena Panqueva
V11 25/05/2022	Cristian Santiago Chávez	Ángela Azucena Panqueva
v12 22/03/2023	Cristian Santiago Chávez	Comité de calidad
v13 04/09/2024	Comité de calidad	Comité de calidad
V 14 07/07/2025	Angela A. Panqueva	Comité de calidad
V15 20/08/2026	Comité Calidad	Comite calidad



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 5 de 22

5

1 GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

1.1 CARACTERIZACION E IDENTIDAD DEL COLEGIO

Nombre: **Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor**

Dirección: **Cra 3w 62-02 Barrio Mutis**

Teléfono: **318 237 9468**

Email: **divinoamore@hotmail.com**

Jornada **única**

Género poblacional: Mixto

Característica estadística de la Población Escolar: **C/ grado tiene entre 35 y 47 estudiantes.**

Edades: De acuerdo al Decreto 1860 de 1994, los rangos establecidos por edades para cada grado son los siguientes:

TRANSICION Y PRIMARIA		SECUNDARIA Y MEDIA TECNICA	
GRADOS	EDADES	GRADO	EDADES
Prejardín	3 años	6º	10 a 11 años
Jardín	3 a 4 años	7º	11 a 12 años
Transición	4 a 6 años	8º	12 a 13 años
1º	5 a 7 años	9º	13 a 15 años
2º	6 a 8 años	10º	14 a 16 años
3º	7 a 8 años	11º	15 a 17 años
4º	8 a 9 años		
5º	9 a 11 años		

GRADOS QUE OFRECE LA INSTITUCIÓN	
Preescolar Prejardín	7:00 am a 12:15 m Lunes a viernes
(transición y jardín)	7:00 am a 12:15pm Lunes a viernes
Básica primaria	6:50 am a 1:35 pm Lunes a viernes
Básica Secundaria y media técnica	6:50 am a 1:40 pm lunes a viernes



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 6 de 22

6

Propietaria: **Congregación Hijas de Nuestra Señora del Divino Amor**

Representante legal: Sor CELESTINA POMPEO

Rectora: Hermana TRINIDAD ORTIZ

Reconocimiento oficial: Aprobada según Resolución N° 9512 de noviembre 6 de 1976, 0508 de octubre 9 de 1998 y 11790 de Julio 6 de 2000 para los grados de Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Técnica Comercial.

REGISTRO DANE: 368001001989 REGISTRO ICFES: 092635

SERVICIO SOCIAL OBLIGATORIO – Poli club Juvenil COINSDA

Modalidad: Contabilización de operaciones comerciales y financieras; Procesamiento de datos con inteligencia artificial – Articulación SENA

Naturaleza: PRIVADO CATÓLICO

Rectora: Hermana Trinidad Ortiz / **CALENDARIO A**

1.2 ALCANCE

Prestación del servicio educativo para los niveles de Educación preescolar, básica primaria, básica secundaria, media técnica con énfasis en comercio.

1.3 EXCLUSIONES

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. *Este numeral se excluye dado que en la institución educativa los equipos de seguimiento y medición se utilizan exclusivamente con fin académico y no con el de prestar el servicio a la comunidad en general. Los equipos pueden ser usados a modo de prueba y para pequeños experimentos escolares.*

1.4 POLITICA DE CALIDAD

Nuestra política: ***“El Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor, teniendo en cuenta la diversidad de la población, las exigencias actuales a nivel global y el entorno familiar en su diario quehacer educativo, propone trascender el lema “Ser persona, más que un reto un compromiso”, resaltando la fortaleza en valores cristianos y liderazgo en la enseñanza basada en competencias laborales y ciudadanas, con conciencia reflexiva y analítica, que se proyecte en la búsqueda innovadora de alternativas de solución acordes a las necesidades de nuestro entorno, aplicando conocimientos científicos, técnicos y humanísticos, contando con un personal idóneo y ambientes de aprendizaje como soporte a nuestros procesos de mejora continua.”***



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 7 de 22

7

1.5 PRINCIPIOS DE LA POLITICA DE CALIDAD

Enfoque al cliente

El Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor, teniendo en cuenta la diversidad de la población, las exigencias actuales a nivel global y el entorno familiar en su diario quehacer educativo

Objetivo de Calidad

- 1. Formar al estudiante en principios y valores humanos, éticos, religiosos, científicos, sociales, culturales, políticos, técnicos y artísticos, entre otros; que propendan para su formación integral encontrando en la diversidad la oportunidad para seguir creciendo en las habilidades intra e interpersonales.
- 2. Garantizar el adecuado estado de los ambientes de aprendizaje a través del mantenimiento preventivo, dotación y reposición de elementos y equipos de apoyo (multimedios, redes, ofimática, planta física, entre otros.)

Liderazgo

propone trascender el lema “Ser persona, más que un reto un compromiso”, resaltando la fortaleza en valores cristianos

Objetivo de Calidad

- 3. Reforzar el liderazgo transversal desde todas las áreas apoyados por el equipo de pastoral, que tiene a cargo demostrar el cumplimiento de los valores en la sensibilización a través de las actividades de proyección social y el impacto con los egresados.

Toma de decisiones basadas en hechos

liderazgo en la enseñanza basada en competencias laborales y ciudadanas, con conciencia reflexiva y analítica

Objetivo de Calidad

- 4. Medir a través del desempeño en los proyectos transversales el manejo de habilidades duras y blandas, enfocadas a demostrar la eficacia en el desempeño laboral, personal, profesional y social.

Mejora continua y Participación del personal

que se proyecte en la búsqueda innovadora de alternativas de solución acordes a las necesidades de nuestro entorno, aplicando conocimientos científicos, técnicos y humanísticos, contando con un personal idóneo y ambientes de aprendizaje como soporte a nuestros procesos de mejora continua.



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 8 de 22

8

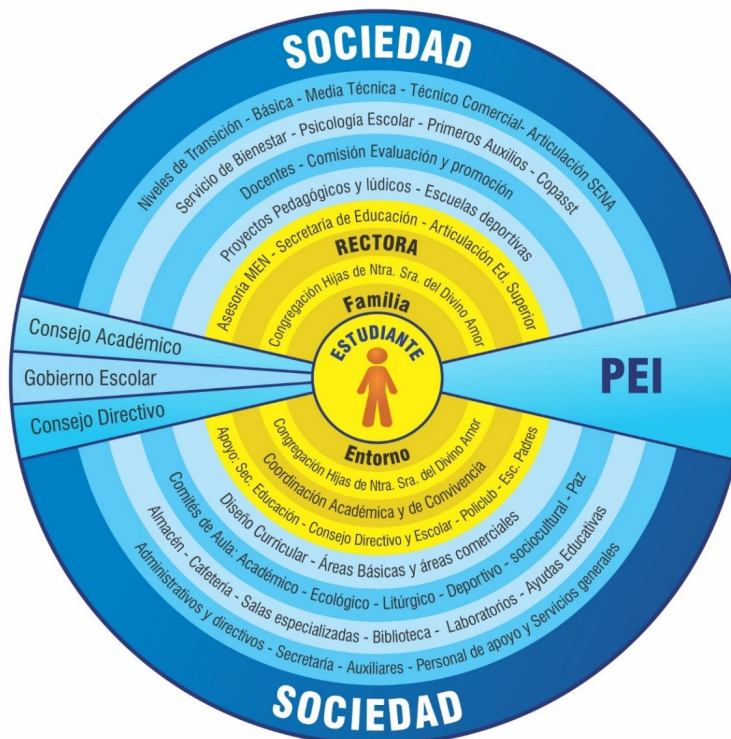
Objetivo de Calidad

- 5. Tomar acciones para la mejora continua del SGC basado en los resultados de la Revisión por la Dirección, auditorías internas y externas, desempeño de los procesos y comunicación con partes interesadas.
- 6. Asegurar que el personal contratado participe en actividades de formación continua y permanente que mejoren su nivel de desempeño acorde a las exigencias institucionales.

1.6 ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN

Esta es la distribución jerárquica mediante la cual se han distribuido las funciones y responsabilidades en nuestra institución, a través de este organigrama se puede apreciar tanto el cargo como el cumplimiento de nuestro principal objetivo: Ante todo formar personas.

Organigrama





Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 9 de 22

9

2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

2.1 REQUISITOS SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En el Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor, se ha definido e implantado un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001.

Para dar cumplimiento, se ha adoptado una orientación a los procesos, consistente en identificar aquellos que impactan directamente en la prestación del servicio, sus interrelaciones con el cliente y la monitorización y seguimiento que debe dársele con el fin de asegurar y alcanzar los resultados óptimos. Estos son los Procesos establecidos al interior del sistema:

2.2 PROCESOS NECESARIOS EN NUESTRA INSTITUCION EDUCATIVA

NOMBRE DEL PROCESO	PROCEDIMIENTOS	RESPONSABLE
Alta Dirección	Revisión por la Dirección Compras Presupuesto Evaluación Institucional Convenios interinstitucionales Selección, atención, negociación y evaluación con editoriales.	Rectoría
Gestión de la calidad	Implementación del Sistema de Calidad Planear, diseñar y velar por el adecuado cumplimiento de las políticas y sistema de calidad del colegio. Control de documentos y registros Planificación de estrategias y mejora continua para el SGC Identificación, seguimiento y medición de procesos. Análisis de Acciones correctivas y preventivas. Verificación del desarrollo y cumplimiento del SGC	Coordinación académica
Gestión de Convivencia Escolar	Avances disciplinarios a estudiantes. Servicio Social POLICLUB Planeación, desarrollo y evaluación de las Escuelas de padres. Planeación y dirección de las reuniones de	Coordinación de Convivencia Escolar



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 10 de 22

10

	Comité de Convivencia Escolar. Seguimiento a los avances disciplinarios llevados por los directores de grupo. Apoyo y monitoreo al servicio de Primeros auxilios para la comunidad Educativa-enfermería Atención orientación escolar Remisiones de convivencia Apoyo al proceso de Orientación profesional a Estudiantes de último grado.	
Gestión Académica	Verificación de la Planeación, ejecución, evaluación y mejoras al Plan de estudios. Validación de las ausencias de los estudiantes a clase y expedición de supletorios. Revisión de proyectos de área Evaluación de Desempeño de docentes. Registro de nivelación de cada período. Comunicación con el cliente DBS Seguimiento de proyectos por área Validación académica de ajustes PIAR, Convocar a reuniones del Comité Académico.	Coordinación académica
Gestión de Talento Humano	Ejecutar procesos de selección, vinculación y contratación objetiva basada en perfiles. Realizar inducción institucional, al cargo y al SGC a todo personal nuevo. Ejecutar el Plan Institucional de Capacitación y Formación Docente, alineado a las necesidades académicas y de calidad. Implementar programas de bienestar, incentivos, clima laboral y salud ocupacional. Asegurar que todo el personal conozca y comprenda la Política de Calidad, su aporte al SGC y la importancia de su rol.	Orientadora escolar
Gestión de Bienestar a la Comunidad	Ejecutar los programas y actividades de bienestar dirigidos a estudiantes, familias y colaboradores. Desarrollar acciones de promoción de la salud física, mental, emocional y social. Implementar estrategias de prevención de riesgos psicosociales y situaciones que afecten el bienestar.	



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 11 de 22

11

	Brindar orientación, acompañamiento y atención a los integrantes de la comunidad educativa. Promover la convivencia armónica, la inclusión, el buen trato y el respeto por la diversidad. Realizar actividades culturales, deportivas, recreativas, espirituales y de integración institucional. Fortalecer la participación de las familias y su corresponsabilidad en los procesos educativos. Gestionar remisiones y articular acciones con entidades externas competentes cuando sea necesario. Desarrollar campañas de promoción, prevención, autocuidado y estilos de vida saludables. Facilitar espacios de escucha, orientación y participación para la comunidad educativa. Articular las actividades de bienestar con los demás procesos institucionales. Registrar las actividades ejecutadas, los participantes, las atenciones realizadas y las evidencias correspondientes. Comunicar oportunamente los programas, servicios y actividades de bienestar a la comunidad educativa. Implementar las acciones de mejora definidas para fortalecer el bienestar integral y el sentido de pertenencia institucional.	
Mantenimiento e infraestructura	Gestión y direccionamiento de órdenes de trabajo para mantenimiento de la Infraestructura de la Institución. Revisar el cronograma para el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo. Direccionar el mantenimiento preventivo y correctivo a los diferentes equipos y maquinaria de la institución. Verificar que se preste el adecuado mantenimiento a las instalaciones. Control de inventarios. Asignación de recursos para la adecuada	Jefe de Mantenimiento



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 12 de 22

12

	prestación del servicio y sostenimiento institucional.	
--	--	--

En nuestro Colegio estos son los procesos que van desde la matrícula hasta un estudiante preparado, estos procesos son los que llamamos **ACADÉMICOS Y CURRICULARES**:

- PEI - Plan de estudios
- DBS – padres / docente
- Inscripción, Admisión y matrícula
- Informes por período de desempeño escolar.
- **Diarios de clase** y observadores de estudiante.
- Planes de mejoramiento (recuperaciones, nivelaciones, superaciones, etc).
- Seguimiento de ausencias y retardos.

2.2.1 Responsabilidad, autoridad y comunicación

En nuestro colegio se establece la responsabilidad y autoridad para el sistema de gestión de calidad el organigrama que observamos al inicio del presente manual, cuyas funciones y cargos se encuentran descritas en el Manual de cargos o funciones del Colegio. Las funciones de cada uno de los miembros del sistema se encuentran documentadas en el Manual.

2.2.2 Comunicación

La alta Dirección (Rectoría), asegura que se establecen los procesos apropiados para la comunicación al interior de la organización a través de la Coordinación Académica y jefe de calidad, quien periódicamente y cada vez que la Dirección considera necesario, emite circulares, correos electrónicos, comunicación a través de las redes sociales y página web, coordina la producción de medios impresos y audiovisuales, o comunicaciones internas a través de los diferentes medios dispuestos para este fin.

2.2.3 Revisión por la Dirección

La revisión del SGC del Colegio integrado Nuestra Señora del Divino Amor, se realiza en conjunto con los integrantes del Comité de calidad, quienes, en coordinación con la Rectoría, establecen parámetros periódicos para que de acuerdo con la revisión anual de desempeño se logre la implementación de las actividades organizadas al interior de cada sistema. La revisión permite las posibilidades de evaluación, análisis y mejora, además contempla los aspectos más importantes para nuestro colegio: la opinión de los clientes (Estudiantes y padres de familia) y el cumplimiento del plan de estudio que se evidencia en el desempeño académico de nuestra población.



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 13 de 22

13

Para la revisión por la dirección, nuestra organización tiene en cuenta:

ENTRADA	PASOS PARA REVISION	SALIDA
Resultados de evaluación institucional anteriores. Resultados de auditorías. Retroalimentación del cliente. Desempeño de los miembros de la organización. Estado de las acciones correctivas y preventivas. Acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección. Recomendaciones y sugerencias de mejora. Riesgos actuales e identificados a través de encuestas. Documentos legales.	Revisión del cumplimiento de la política de calidad, objetivos e indicadores (Evaluación Institucional). Todas las matrices relacionadas con los procesos. Cultura de mejora a través de las acciones correctivas y preventivas	Revisión constante de políticas, objetivos e indicadores. Mejora en la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC y cada uno de sus procesos. Mejora continua del servicio ofrecido. Necesidades de recursos

2.2.4 Enfoque al cliente

En el Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor, se asegura de manera eficiente el adecuado cumplimiento de los requisitos del cliente en la prestación del servicio diariamente, se mantiene una comunicación eficiente y eficaz entre docentes, miembros de la organización y los padres de familia. Igualmente, los estudiantes cuentan con espacios de acercamiento diario con sus docentes, quienes, gracias a su pedagogía mixta, desarrollan estrategias semi-personalizada, lo cual facilita su comunicación.

Se han establecido como clientes de nuestro SGC a padres de familia (acudientes, personas que firman el contrato de prestación del servicio y estudiantes, quienes son la verdadera razón de ser la Institución) y estudiantes desde preescolar hasta el grado 11.

2.2.5 Sistemas de comunicación con el cliente

El colegio Integrado nuestra Señora del Divino Amor, ha establecido como medios o canales de comunicación con sus clientes, recursos como:

Agenda escolar: permite enviar anotaciones de forma diaria, estableciendo el método pregunta respuesta entre docente y padre de familia.

COINSDA online que permite contarle a la comunidad en general nuestros avances y nuestros servicios y talentos institucionales.

Página Web: www.coldivinoamor.edu.co , Fan page www.facebook.com/coinsda o instagram



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15
20/08/2026
Elaborado Gestión de
calidad
Página 14 de 22

14

DBS institucional diario de clases.

Horarios de atención a padres: estipulados el DBS, estos espacios permiten que el padre de familia o el estudiante, sepan a qué hora pueden acudir a tal o cual área.

Circulares: emitidas por cualquier dependencia o área, previa revisión de coordinación académica y autorización de rectoría. Se convierten en medios de comunicación eficaces entre padres de familia y directivas.

Monitoreo de cámaras

Verificación PQRF, según su naturaleza, pues cada situación puede tener raíces de causas distintas. Dependiendo de lo complejo de cada caso, la respuesta viene directamente de Rectoría.

Medición de la Satisfacción del cliente

En el Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor, se establece desde su inicio como Institución educativa un principio fundamental, la realización periódica de encuestas según lo ordene el Ministerio de Educación (una vez al año) o de acuerdo a nuestras propias necesidades de medición. Esta medición de satisfacción la puede hacer cada jefe de proceso según sus propios cronogramas, entregando siempre informes a Rectoría.

Se establecen como mecanismos para la medición de la satisfacción del cliente la Evaluación institucional, encuestas periódicas apoyadas por el comité académico de padres(semestrales) y el formato de quejas y reclamos.



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 15 de 22

15

3 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1 REQUISITOS GENERALES

El colegio establece, documenta, implementa y mantiene su sistema de gestión de la calidad además de mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 a través de su permanente comunicación con el cliente y los procedimientos documentados de satisfacción realizados al finalizar cada año escolar en la Evaluación Institucional.

La organización cumple de la siguiente manera con los requisitos exigidos por ISO 9001:2015:

a. Identifica los procesos necesarios del sistema de gestión de la calidad y la manera como los aplica según las caracterizaciones de los procesos que se presentan en el siguiente capítulo.

b. Determina la secuencia e interacción de los procesos en el MAPA DE PROCESOS.

c. Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces a través de encuestas, evaluaciones de desempeño y comunicación directa con los clientes (estudiantes y padres de familia).

d. Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos a través de las actividades desarrolladas por la alta dirección.

e. Realiza, según se explica en el presente manual de calidad, el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos del sistema de gestión de la calidad del colegio.

f. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos del Colegio.

A lo largo del manual de calidad se establece cómo se gestionan estos procesos para que sean acordes con los requisitos de la norma ISO 9001:2015. También se establece en el manual de calidad se presenta la forma como nuestra organización se asegura de controlar los procesos contratados externamente que afectan la calidad de nuestros servicios.

Esta es la relación de todos los procesos con los numerales de la norma



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 16 de 22

16

Requisito	Gestión directiva	Académico	Convivencia escolar	Infraestructura y Mantenimiento	Talento Humano – Bienestar Comunidad	Compras	Calidad
4.1	X						
4.2	X						
4.3	X						X
4.4	X	X	X	X	X	X	X
5.1	X						
5.2	X	X	X	X	X	X	X
5.3	X	X	X	X	X	X	X
6.1	X	X	X	X	X	X	X
6.2	X	X	X			X	X
6.3	X						X
7.1.1	X					X	
7.1.2	X				X		
7.1.3	X			X			
7.1.4	X	X	X	X	X	X	X
7.1.5	EXCLUSIÓN						
7.1.6	X	X	X	X	X	X	X
7.2					X		
7.3	X	X	X	X	X		X
7.4	X	X	X	X	X	X	X
7.5	X	X	X	X	X	X	X
8.1		X	X				
8.2		X	X				X
8.3		X					
8.4	X		X			X	
8.5		X	X				
8.6		X	X				X
8.7		X	X				X
9.1							X
9.1.1	X	X	X	X	X	X	X
9.1.2					X		
9.2			X				X
9.3	X						
10.1	X	X	X	X	X	X	X
10.2	X	X	X	X	X	X	X
10.3	X	X	X	X	X	X	X



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de calidad

Página 17 de 22

17

4 ESTRUCTURA POR PROCESOS

4.1 MAPA DE PROCESOS



4.2 DESCRIPCION – CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

A través de los siguientes gráficos se condensan todos los procesos internos del Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor y se resumen las actividades y responsabilidades al interior de cada uno de ellos:

Ver Anexo – Caracterización de procesos GC 002 Caracterización de procesos.



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 18 de 22

18

4.3 CONTROL DE DOCUMENTOS.

El Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor controla los documentos exigidos por el sistema de gestión de la calidad. El procedimiento para control de documentos es el procedimiento en el cual se establecen los controles para la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y se encuentra archivado en el Manual de Procedimientos.

Es responsabilidad de Coordinación académica, controlar todos los cambios que se hagan tanto en documentos como en Registros, según el procedimiento de control de documentos establecido en la Institución. Igualmente es responsabilidad de Coordinación Académica efectuar y desarrollar la debida divulgación, sensibilización, entrenamiento y capacitación de los procesos relacionados con calidad y con la prestación del servicio.

En cuanto al Manual de calidad, sólo se imprime con copias controladas y se entrega exclusivamente a los jefes de proceso, ellos con sus equipos de trabajo se encargan de socializar los aspectos allí contemplados. Sin embargo, su contenido es de libre acceso a través de la intranet para que todos los miembros de la institución puedan consultarlo en el momento que lo requieran.

Como resultado de la Planificación del sistema de gestión de calidad, y en especial en lo relacionado con la prestación del servicio, Gestión curricular, se gestionan los ciclos PHVA al interior de los planes de área, diseño curricular, proyectos de aula y los diferentes proyectos propuestos por la alta dirección como las escuelas deportivas y de música, resultado de la comunicación con el cliente.

Adicionalmente, todos los documentos del sistema de calidad se encuentran debidamente identificados y relacionados en el listado maestro de la Institución. De igual manera es fácil la identificación del responsable y la ubicación.

4.4 CONTROL DE REGISTROS.

Nuestro Colegio ha establecido y realiza una adecuada gestión de los registros con el propósito de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. El documento GC 001 "listado maestro registros y documentos" establece los requisitos mediante los cuales se garantiza que los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. El mismo procedimiento define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

4.5 GESTIÓN DE RECURSOS.



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 19 de 22

19

4.5.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

El Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor, determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

Como evidencia de que se proporcionan los recursos necesarios queda el presupuesto donde se destinan recursos para el buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad.

4.6 TALENTO HUMANO

El personal del colegio que realice trabajos que afecten la calidad del servicio que se presta debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas a los cargos definidos en el manual de funciones del colegio.

Por medio de las entrevistas y pruebas se asigna las personas competentes quedando el registro GAP 016 y el Formato para control y registro de hoja de vida con los soportes.

4.6.1 Competencia, toma de conciencia y formación

El colegio debe:

- Determinar la competencia de su personal por medio de la entrevista y de las pruebas necesarias de las cuales queda la evidencia en el registro GAP 016
- Proporciona formación al personal para satisfacer sus necesidades según lo dispuesto en el plan de formación y evidencia del cumplimiento queda el registro de asistencia a capacitaciones de las reuniones de calidad
- Asegurarse de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad por medio de capacitaciones y de evaluaciones de su trabajo. (Evaluaciones de desempeño).
- Mantener los registros apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia. Evidencia de esto son los registros archivados en la hoja de vida de cada empleado contratado.

4.7 INFRAESTRUCTURA

El colegio debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

- Los edificios, áreas de trabajo y servicios asociados son mantenidos adecuadamente. Existe un plan de mantenimiento en los archivos del responsable del Mantenimiento y del servicio contratados.



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 20 de 22

20

4.8 REALIZACION DEL SERVICIO

El Colegio Integrado NUESTRA SEÑORA DEL DIVINO AMOR aplica este procedimiento a todos los grados de Transición, Básica Primaria, Básica Secundaria y Media Técnica vocacional con que cuenta esta Institución educativa. Ver procedimiento prestación del servicio GC 009.

4.9 COMPRAS

Este documento aplica a las compras relacionadas con la ADQUISICIÓN DE MATERIAL, EQUIPOS Y/O CONTRATACIÓN DE SERVICIOS necesarios para el sistema de gestión de calidad de la institución. Ver procedimiento de compras GC 013



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 21 de 22

21

5 ANEXO: Revisión de Cumplimiento ISO 9001:2015 e ISO 21001:2018

Este anexo incluye las observaciones técnicas para alinear el Manual de Calidad con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y 21001:2018:

1. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN (ISO 9001 4.1, ISO 21001 4.1 - 4.3)

Se recomienda incluir una sección que describa el análisis del contexto interno y externo de la institución, así como la identificación de partes interesadas y sus necesidades.

2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL (ISO 9001 7.1.6 / ISO 21001 7.5)

Incluir una política o procedimiento para la gestión del conocimiento clave (manuales, lecciones aprendidas, formación entre pares, etc.).

3. PLANIFICACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES (ISO 9001 6.1, ISO 21001 6.1)

Añadir una matriz de riesgos institucionales, con su identificación, valoración, tratamiento y responsables.

4. SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL SGOE (ISO 21001 9.1.1)

Desarrollar un esquema integral con indicadores del sistema de gestión organizacional educativo, no solo académicos.

5. REQUISITOS LEGALES Y REGULATORIOS (ISO 21001 8.2.2)

Incorporar una matriz de seguimiento de requisitos legales del sector educativo (MEN, SG-SST, SENA, etc.).

6. INCLUSIÓN Y EQUIDAD (ISO 21001 5.1.2, 8.3.3)

Añadir una sección explícita sobre inclusión educativa, PIAR, adaptaciones curriculares y mecanismos de equidad.

7. GESTIÓN DE RELACIONES EXTERNAS (ISO 21001 8.2.4)

Incorporar las alianzas estratégicas con entes externos, comunidad, universidades, etc., como parte de la planeación institucional.

8. MEJORA CONTINUA (ISO 9001:2015 y 21001:2018, capítulo 10)

Describir cómo se implementa el ciclo PHVA y cómo se documentan las acciones de mejora institucional.



Manual de Calidad

Colegio Integrado Nuestra Señora del Divino Amor

GC- 034

Versión 15

20/08/2026

Elaborado Gestión de
calidad

Página 22 de 22

22

Estas secciones pueden ser agregadas en capítulos independientes o como anexos estructurados. Se recomienda su integración formal para la versión 14 del manual.