

**IMPLEMENTACIÓN NORMA  
ISO 9001:2008  
EN EL COLEGIO LICEO DE  
CERVANTES EL RETIRO**



**Mi Colegio es Mi  
Familia**

Por:

**GHEYSON ANDRES SANABRIA HERRERA**

Cód. 79.855.853

**LELIS ANTONIO MARTINEZ TORRES**

Cód. 7.303.063

Presentado a:

**ARIEL ALFONSO REYES**



Universidad Abierta y  
Nacional a Distancia



**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS – ECACEN**

**CURSO DE PROFUNDIZACIÓN GERENCIA ESTRATÉGICA RESPONSABLE**

**BOGOTA, 16 de Octubre de 2009**

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCION .....	3
2.	OBJETIVOS.....	4
2.1.	OBJETIVO GENERAL .....	4
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
3.	JUSTIFICACIÓN.....	5
4.	DEFINICION DEL PROBLEMA.....	5
5.	FUNDAMENTOS TEORICOS .....	6
5.1.	MARCO TEORICO .....	6
5.2.	NORMAS Y LEYES (RSE) .....	8
5.3.	MARCO CONCEPTUAL .....	8
5.3.1.	TERMINOS Y VOCABULARIO .....	8
5.4.	MARCO LEGAL.....	10
5.4.1.	Fundamentación legal.....	10
6.	ANALISIS DE LA INFORMACION.....	10
6.1.	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	10
6.2.	RESEÑA HISTÓRICA DEL LICEO DE CERVANTES.....	11
6.3.	FUNDAMENTOS IDEOLÓGICOS.....	13
6.4.	OBJETIVOS DEL COLEGIO.....	14
6.4.1.	Como centro educativo:.....	14
6.4.2.	Como centro educativo Católico: .....	14
6.4.3.	Como centro educativo Agustiniano:.....	15
6.5.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	15
6.5.1.	OBRAS SOCIALES .....	16
6.6.	MODELO DE GESTION .....	17
6.6.1.	MISION.....	17
6.6.2.	VISION: .....	17
6.6.3.	MAPA DE PROCESOS .....	18
6.6.4.	MODELO PEDAGÓGICO .....	18
6.6.5.	Certificación de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2008.....	19
6.6.6.	Modelo Clase.....	20
6.7.	OBJETIVOS ESTRATEGICOS.....	21
	LICEO DE CERVANTES EL RETIRO 2008-2012 .....	21
7.	RESULTADOS.....	25
8.	CONCLUSIONES .....	28
9.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	30
10.	ANEXOS .....	31

## 1. INTRODUCCION



En el nuevo contexto educativo la excelencia académica se hace acompañar de procesos de búsqueda de necesidades y expectativas de los clientes y su creciente satisfacción. Es evidente, que las diferentes instituciones educativas están desarrollando productos con tecnología de punta, valores agregados, una mirada más integral de la gestión escolar y desarrollando alianzas estratégicas cada vez más complejas y dinámicas. Es también cierto que los clientes han madurado en la exigencia de la prestación de servicios educativos. Por todo esto, para el Liceo Cervantes El Retiro es necesario definir e implementar un sistema de Gestión de la Calidad, orientado al desarrollo y mejora continua de sus actividades en uno de sus procesos críticos “admisiones y registros” con el apoyo y participación de los miembros de la Comunidad Educativa, de acuerdo a sus principios y valores Cervantino-Agustinianos.

Para comprobar esta hipótesis se tomo un procedimiento como ejemplo, y se aplicara las teorías orientadas al mejoramiento continuo lo que permite demostrar la eficiencia y la eficacia de las medidas adoptadas.

Se encontró que la mejora aumentó significativamente ya que los indicadores establecidos arrojaron resultados de mejoramiento.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

- Orientar las actividades del Área de Admisiones y Registro del Liceo Cervantes El Retiro, para el logro de los Objetivos Estratégicos de Calidad, mejorando la cultura organizacional del colegio, fortaleciendo la productividad, capacitando el personal e implementando políticas de crecimiento continuo, dirigidas hacia la mejora sostenida del servicio y el otorgamiento de mayores posibilidades para nuestros clientes.
- Lograr que la comunidad de Bogotá y Colombia, nos definan a partir de nuestras cualidades más primordiales, es decir, ocupar un lugar importante en la mente de las personas en relación con quiénes somos y el Servicio Educativo que ofrecemos, con base en nuestra tradición histórica y visión de futuro.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar un modelo de Planeación y organización que permita dentro del periodo establecido el cumplimiento del Cronograma de actividades planteado.
- Alcanzar un nivel de satisfacción de los clientes de 90% en los próximos tres (3) años.
- Brindar capacitación continua y actualizada, al grupo de colaboradores.
- Asegurar los recursos necesarios para la implementación del proyecto.
- Optimizar los recursos disponibles.
- Alcanzar los resultados en los plazos estipulados.
- Lograr un incremento del 25% en el proceso de matriculas.
- Fortalecer la imagen Institucional a nivel nacional.
- Ofrecer educación de alta calidad

### 3. JUSTIFICACION

Con el fin de formar ciudadanos integrales, con un alto nivel intelectual y los valores de un caballero cervantino, modelo de ciudadanos católicos y agentes de cambio de nuestra sociedad, la comunidad educativa del Liceo Cervantes el Retiro plantea:

- Orientar las actividades a prestar un servicio de Admisión y Registro, enfocado en la satisfacción de las necesidades de nuestros estudiantes, padres de familia, docentes y comunidad.
- Promover el sentido de pertenencia hacia la institución y el mejoramiento continuo, por medio del ejemplo, en el diario vivir de los principios y valores de san Agustín.

Todo esto buscando: el desarrollo institucional y la sostenibilidad de la obra apoyados en: un sistema de gestión de la calidad eficaz, que nos permita planear, ejecutar y controlar nuestras actividades.

### 4. DEFINICION DEL PROBLEMA

El análisis de los datos preliminares permite establecer que el número de estudiantes admitidos en el Colegio Liceo de Cervantes el Retiro, está en descenso.

La efectividad del área de admisiones y registro del Liceo Cervantes el Retiro depende de la adecuada implementación del SGC ISO 9001:2008.

## 5. FUNDAMENTOS TEORICOS

### 5.1. MARCO TEORICO

#### ENFOQUE BASADO EN PROCESOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS.<sup>1</sup>

“Los establecimientos que proporcionan servicios educativos deberían definir y gestionar sus procesos. Estos procesos, que son generalmente multidisciplinarios, incluyen procesos administrativos y de apoyo, así como aquellos concernientes a la prestación del servicio, tales como pedagógicos y curriculares. Algunos procesos que existen en un establecimiento educativo podrían ser los siguientes:

- a) Procesos para gestión directiva en los que el establecimiento determina su papel en el entorno socio-económico, define sus metas de largo, mediano y corto plazo, las formas para alcanzarlas y los mecanismos para la interacción entre sus distintos autores;
- b) Procesos para la gestión académica en los que el establecimiento educativo define los elementos pedagógicos y curriculares que orientan su plan de estudios, establece las metodologías de enseñanza-aprendizaje y proyectos transversales y de investigación;
- c) Procesos para la gestión administrativa y financiera en los que el establecimiento educativo define sus normas y procedimientos para la utilización de los recursos físico, humanos y financieros y para la prestación de servicios complementarios a su comunidad educativa.
- d) Procesos para la gestión de la comunidad en los que el establecimiento educativo define los mecanismos de participación con los distintos actores de su comunidad educativa para la promoción de la convivencia y la vinculación con su entorno;

<sup>1</sup> GTC 200 Icontec 2005 pag.22

## VALORES Y PRINCIPIOS CERVANTINOS

**INTERIORIDAD:** Valora y disfruta la vida, nos lleva al encuentro profundo con nosotros mismos, con los demás y con Dios. No salgas fuera de ti, no renuncies a ser tú mismo.

**BÚSQUEDA:** La vida humana es inquietud, pasión, descubrimiento de caminos y horizontes nuevos. “Buscar para encontrar y encontrar para seguir buscando”. La búsqueda no está solo relacionada con el conocimiento teórico sino también con la vida, el amor.

**VERDAD:** La verdad no es solo la meta final de la investigación, sino el deseo firme de autenticidad, de encuentro con Dios, de plenitud humana. El camino hacia la VERDAD para por la interioridad, en la interioridad reside la VERDAD, la interioridad es camino de acceso a la verdad

**LIBERTAD:** La libertad está en función de la capacidad de pensamiento y de criterio propio. En un mundo de multitud de ofertas, ser libre y saber elegir, depende de saber pensar desde uno mismo, desde la propia interioridad; aprender a pensar y a ser libre es APRENDER A SER.

**AMISTAD:** Educar en la amistad significa disponer para la gratuidad, la libertad, la fidelidad. La experiencia de la amistad -el amar y ser amado- es básica en el crecimiento humano, sirve de prólogo al amor y es necesaria a través de toda la vida. La acogida, el diálogo, la escucha y la disponibilidad son fundamentales en la pedagogía agustiniana. La amistad equilibra los sentimientos de soledad, auto desprecio y desesperanza.

**AMOR:** El amor forma parte del tronco vertebral de la vida humana. El amor es fundamentalmente una sintonía del espíritu, un diálogo de personas y en expresiones de San Agustín del alma a alma.

**COMUNIDAD:** San Agustín expresa que el amor común da paso a Dios en el corazón mientras que el amor privado provoca la discordia y la disensión. La comunidad implica anteponer los intereses comunes a los propios, porque la persona se enriquece al darse a los demás.

**JUSTICIA:** Es el presupuesto necesario para la justicia es el reconocimiento de la dignidad de la persona humana

**SOLIDARIDAD:** La justicia y mucho mas la fe cristina, son fuentes inspiradores de la solidaridad universal. En la escuela y la familia se trata de crear un ambiente solidario y justo.

a. Historia de Calidad

Además de enmarcarse en la ley general de Educación y sus desarrollos legislativos, el presente proyecto tiene en cuenta los lineamientos de LA PROVINCIA DE NUESTRA SEÑORA DE GRACIA DE COLOMBIA expresados en el ideario, manual de convivencia en la misión, visión, objetivos y fundamentos.



**5.2. NORMAS Y LEYES (RSE)**

- AA1000 (Norma sobre aseguramiento)
- CAUX ROUND TABLE (Principios para las empresas)
- SA8000 / 2001 (Responsabilidad Social)
- SGE 21 /2008 (Sistema de gestión Ética y Socialmente responsable)

**5.3. MARCO CONCEPTUAL**

**5.3.1. TERMINOS Y VOCABULARIO**

• PROCESO EDUCATIVO

Conjunto de actividades interrelacionadas que tienen como objetivo la formación en los estudiantes de las competencias básicas, ciudadanas y/o laborales que les permitan un desarrollo personal, cultural, social y productivo acorde con sus proyectos de vida y la dinámica y proyección socio económica de su entorno.

• PRODUCTO EDUCATIVO

Resultado del proceso educativo, definido en el proyecto educativo institucional, el cual está orientado a la formación, desarrollo y cumplimiento en los estudiantes de las competencias planificadas y acordadas.

• ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO

Es un conjunto de personas y bienes promovido por las autoridades públicas o por particulares, cuya finalidad es prestar el servicio de educación.

- PROYECTO EDUCATIVO

Es un documento que contiene la propuesta de educación que hace un establecimiento educativo, en la que plasma sus principales objetivos, el enfoque pedagógico, metodológico y curricular, los elementos que lo caracterizan y diferencian de otros, define las competencias a desarrollar a través de la formación ofrecida, lo que espera alcanzar y las estrategias para hacerlo.



- EFICACIA

Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

- EFICIENCIA

Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- EFECTIVIDAD

Grado en el que se realizan las actividades planificadas, se alcanzan los resultados planificados, se utilizan los recursos y se hacen las actividades bien.

- MEJORA CONTINUA

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.

- SATISFACCION DEL CLIENTE

Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

- SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

Conjunto de elementos mutuamente relacionados, (utilizados para establecer la política y además para definir y alcanzar los objetivos) necesario para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

- PLANIFICACION DE LA CALIDAD

Parte de la gestión de la calidad enfocada a la definición de los objetivos de la calidad, a la identificación de los procesos operativos y de los recursos necesarios para cumplir con los objetivos de la calidad.

#### 5.4. MARCO LEGAL

La normatividad legal que rige el territorio nacional en lo que respecta a la naturaleza de la prestación del servicio de Educación está enmarcada dentro de:

- leyes
- Decretos
- Resoluciones

Ordenanzas, que inciden o regulan la prestación del servicio educativo.

Norma ISO 9001:2008

ICOMTEC GTC 200 guía para la implementación de la norma ISO 9001 en establecimientos educativos.

##### 5.4.1. Fundamentación legal

Constitución Política de Colombia de 1991

Ley general de educación de 1994

Decreto 1860 de 1994

Decreto 230 de 2002

Ley de infancia y adolescencia.

Decreto 2253-1995 Costos Educativos.

Acuerdo 04-2000 Comités De Convivencia.

Decreto 230 De 2002 Currículo Evaluación Promoción.

Decreto 2247 Currículo Educación Pre Escolar

Decreto 2832 De 2005 Validaciones.

Resolución 4210 De 1996 Servicio Social Obligatorio.

Decreto 1286 De 2005 Consejo De Padres.

### 6. ANALISIS DE LA INFORMACION

#### 6.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre: “LICEO DE CERVANTES EL RETIRO”

Lema: “Mi colegio es mi familia”

Fundación: 1934

Localización: Bogotá (Colombia)

Dirección: Cra 8ª No. 83 – 29

Tipo: Privado

Razón social: Provincia Nuestra Señora de Gracia de Colombia.

Teléfonos: 236 85 85; 530 33 25; 256 38 60

Telefax: 236 85 85

Apartado aéreo: 30978 Bogotá, Colombia

Archivo: LiceoCervantes.jpg

Sitio web: <http://www.liceodecervantesretiro.edu.co>

Total de personas en planta: 82

Total de estudiantes atendidos en el año 2008: 1884

Temporalidad del plan: El Plan se estructura para una duración de 5 años y se ejecutará durante el período de 2008 a 2012

## 6.2. RESEÑA HISTÓRICA DEL LICEO DE CERVANTES



"La obligación de enseñar es consecuencia del amor a los demás.  
La obligación de seguir aprendiendo es consecuencia  
del amor a la Verdad". (San Agustín).

Es en el año 1934, cuando emerge de esa Bogotá perdida entre cordilleras y frías nubes llorosas el Liceo de la Infancia con algo más de 54 niños que sin medir consecuencias o miedo alguno aprendían con sumo interés lo que el mundo les ofrecía.

Al año siguiente, 1934, se define un nombre "Liceo de La Infancia" que ya cuenta con 56 estudiante y que funciona en el barrio de la Candelaria (calle 12 # 3-62). En 1937, el doctor José Joaquín Casas determina que la institución se denomine LICEO DE CERVANTES, por cuanto su amor por la literatura y en caso particular por la obra literaria de don Miguel de Cervantes y Saavedra, El Ingenioso Hidalgo don Quijote de la mancha.

En 1943, el arquitecto Ernesth Blumengasthl, bajo la bendición de la primera piedra por parte del Nuncio Apostólico, inicia la construcción de lo que hoy conocemos como el Liceo de Cervantes el retiro (Carrera 8 con calle 83, sector de la Cabrera) y que en la actualidad es considerado patrimonio arquitectónico.

Al siguiente año, el liceo tiene sede propia desde donde saldrán generaciones de jóvenes, quienes por sus calidades intelectuales, éticas y de conocimiento en los diferentes campos del saber serán reconocidos en las diferentes esferas e la vida nacional.

Con el transcurrir del tiempo, Jesús Casas es reconocido por su proyecto educativo pero a la vez siente la necesidad de proyectar su obra más allá de su propia temporalidad. Es así que determina que la comunidad de los padres agustinos como grupo católico, son los llamados a seguir con su propuesta educativa con una sola condición: seguir llamándose LICEO DE CERVANTES. Tal acuerdo es una realidad. En 1950 se hace el traspaso oficial y desde entonces y hasta la presente el colegio ha seguido fiel no solo a unos ideales cervantinos sino que a través del pensamiento agustiniano ha sabido manifestar La ciencia y la fe bajo los preceptos del gran caballero cervantino.

En la actualidad, el liceo de cervantes ha extendido su campo de acción en el LICEO DE CERVANTES NORTE, LICEO CERVANTES BARRANQUILLA y con un poder de convicción y enfrentando las propuestas del nuevo siglo y lo que implica la educación a

futuro ve con interés la universidad de San Agustín como una proyección de lo que entrega como estudiantes bachilleres y lo que espera desarrollar como profesionales que respondan a los intereses de una sociedad nueva.

POR ALBERTO PUENTES y MAURICIO NEIRA. (ARTICULO 3 Marco Situacional y Doctrinal del Liceo de Cervantes el Retiro).

El Liceo de Cervantes El Retiro es una Institución de carácter religioso cuya existencia data del año de 1934. Inicialmente el Liceo Cervantes tuvo una orientación laica, pero pronto hacia los años 50- fue encomendado a la comunidad religiosa Agustina y de esta manera adquirió carácter religioso.

El Colegio se encuentra ubicado en la Cra 8 No 83-29, Barrio El Retiro, perteneciendo a la localidad 2 de Bogotá; está ubicado en una zona estrato 6. Para el año 2009 cuenta con una población de 840 estudiantes los cuales provienen de familias de estratos 3 y 4. El Liceo atiende únicamente población masculina y cubre los grados de XXX a once. Sus estudiantes, en su gran mayoría, provienen de padres con una formación profesional y de hogares debidamente conformados, aunque algunos provienen de familias conformadas por madres solteras.

El Liceo Cervantes El Retiro tiene una reconocida trayectoria educativa y una tradición en la ciudad de Bogotá. En Noviembre de 2008, la revista Dinero realizó un análisis comparativo de 9586 colegios a nivel nacional tanto públicos como privados con base en los ECAES de éste año. El Gimnasio Vermont ocupó el primer lugar con un promedio de 66,4 en las pruebas de estado contra un 64,2 de los mejores diez colegios de la lista. El Liceo Cervantes el Retiro ocupó el puesto 188 con un promedio de 54,9 en las Pruebas de Estado.

Cabe anotar que El 100% de los primeros diez colegios son de calendario B y el promedio de estudiantes en los grados 11 es de 57 alumnos, en el Liceo Cervantes el Retiro es de 64.

### 6.3. FUNDAMENTOS IDEOLÓGICOS

#### Ideario Agustino

Los proyectos educativos y organizacionales se basan en la fe Católica y la Filosofía de San Agustín, la interioridad, la búsqueda de la verdad, libertad, amistad, el Amor, la comunidad, la Justicia y la Solidaridad, en la Trascendencia a nivel personal y en ser todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa en ser parte transformadora de la sociedad. Es decir en el Liceo Cervantes El Retiro nuestro Ideario Agustino se evidencia en el diario vivir en los siguientes principios fundadores:

**PRINCIPIO TEOLÓGICO:** Fundamentamos nuestra educación en la fe católica conforme a los lineamientos de la Orden de San Agustín

**PRINCIPIO FILOSÓFICO:** Fundamentamos nuestro ser como institución educativa en la doctrina de San Agustín donde el alumno es el centro de una comunidad que va a la trascendencia

**PRINCIPIO EPISTEMOLÓGICO:** Creemos que por medio de los valores es posible formar hombres capaces de aceptar la diferencia del otro, respetando, tolerando y manteniendo el clima colegial que persigue la visión.

**PRINCIPIO DE CONCEPCIÓN:** Creemos que la identidad institucional, la dignidad de la persona, excelencia en todos los sentidos de la vida, la espiritualidad como eje del individuo y el educar para la vida son los elementos que nos permitirán consolidar un integrante de la comunidad educativa como modelo de la sociedad.

**PRINCIPIO DE FUNCIONALIDAD:** Con el fin de desarrollar nuestras actividades, creemos que la unidad, la coordinación, la autoridad y la especialidad funcional nos permitirán construirnos como una organización dinámica y estable para perdurar.

#### 6.4. OBJETIVOS DEL COLEGIO

##### 6.4.1. Como centro educativo:

- ✓ Lograr una formación integral de la persona mediante el desarrollo armónico de todas sus potencialidades físicas, psicológicas, socioculturales y trascendentes
- ✓ Ofrecer una formación académica que contribuya al crecimiento intelectual de los estudiantes estimulando la creatividad y la investigación científica.
- ✓ Educar a los alumnos desde la realidad social, cultural y científica, en diálogo con las formas de vida, costumbres y tradiciones de la sociedad en que se desenvuelven.
- ✓ Educar a los alumnos desde la realidad social, cultural y científica, en diálogo con las formas de vida, costumbres y tradiciones de la sociedad en que se desenvuelven.
- ✓ Educar a los alumnos desde la realidad social, cultural y científica, en diálogo con las formas de vida, costumbres y tradiciones de la sociedad en que se desenvuelven.
- ✓ Crear hábitos de trabajo para poder afrontar las nuevas situaciones y participar en la transformación de su entorno.
- ✓ Desarrollar en el estudiante las habilidades necesarias en el idioma extranjero que le permita desenvolverse adecuadamente en el mundo.

##### 6.4.2. Como centro educativo Católico:

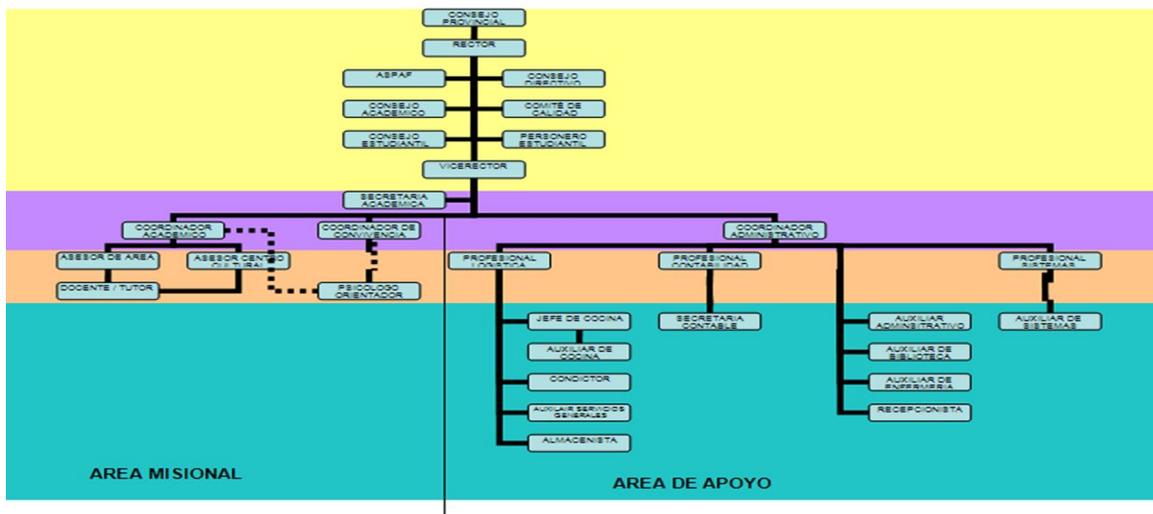
- Formar a nuestros alumnos para que actúen en la vida según los criterios y actitudes evangélicas.
- Impartir una enseñanza religiosa de acuerdo a las orientaciones de la Iglesia Católica.
- Acompañar la vivencia de la fe en la vida sacramental con respeto y libertad.
- Anunciar el mensaje salvífico de JESÚS y sus implicaciones en la comunidad eclesial
- Orientar desde el departamento de pastoral y educación en la Fe, los valores cristianos para el crecimiento personal y comunitario.

**6.4.3. Como centro educativo Agustiniiano:**

- ❖ Educar en la reflexión, la interioridad y el estudio para la experiencia de la VERDAD revelada en CRISTO.
- ❖ Formar al alumno en la vivencia de la amistad como proceso de apertura a DIOS y los demás, en un clima de acogida y diálogo.
- ❖ Hacer del alumno una persona libre, responsable, consciente de sus valores y mereas, capaz de interactuar y transformar el mundo que lo rodea.
- ❖ Lograr que los estudiantes lleguen a ser hombres de su tiempo con proyección hacia el futuro de la sociedad y de la Iglesia.
- ❖ Lograr que la comunidad educativa vivencie los principios y valores en cada una de sus actividades, mostrando un sentido de pertenencia a la familia agustino-cervantina.

**6.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

ORGANIGRAMA FUNCIONAL  
 LICEO DE CERVANTES EL RETIRO



ORGANIGRAMA FUNCIONAL

- DIRECTIVO
- COORDINADOR
- PROFESIONAL
- AUXILIAR

### **6.5.1. OBRAS SOCIALES**

El Liceo de Cervantes adelanta numerosas actividades benéficas en pro de la niñez, especialmente aquella de sectores menos favorecidos. Entre 1950 y 1982 se realizaron colectas periódicas de dinero entre los alumnos para apoyar una actividad social conocida como "Las misiones", que miembros de la Orden Agustina adelantaban en territorios apartados del país con fines de evangelización. Esta iniciativa, liderada durante años por la legendaria educadora Josefina Díaz Otálora (conocida cariñosamente entre el alumnado como "Pepita"), favoreció una sana competencia entre cursos y permitió propiciar una mayor conciencia social en los alumnos, entre quienes tradicionalmente se han contado miembros de algunas de las familias más adineradas del país. Desde la década de 1990, las obras sociales del Liceo de Cervantes se concentran en programas educativos que se financian con fondos donados por los alumnos y sus familias, los cuales se canalizan a través de la Fundación Ciudad de Dios (FCD), cuya denominación se inspira en una de las obras de San Agustín de Hipona, patrono de la comunidad religiosa que regenta el colegio.

## 6.6. MODELO DE GESTION

El continuo cambio al que está sometida nuestra sociedad y el nuevo papel que desempeña el sector educativo en ella, confirma la necesidad de que El Liceo Cervantes el Retiro, disponga de un modelo de gestión de calidad para responder a su nuevo entorno y ayudarle a satisfacer las nuevas necesidades.

El modelo de Gestión busca encaminar al Liceo Cervantes el Retiro hacia la mejora continua de sus procesos, facilitando la metodología y recursos necesarios, fomentando el trabajo en equipo y contribuyendo al desarrollo personal y profesional de los colaboradores del Colegio, así como a la mejora de la calidad de la enseñanza, ya que el seguimiento de este proceso de implantación proporciona una información valiosa para definir las acciones correctivas necesarias, en función de las desviaciones detectadas en el proceso y así, poder perfeccionar dicho modelo.

### 6.6.1. MISION

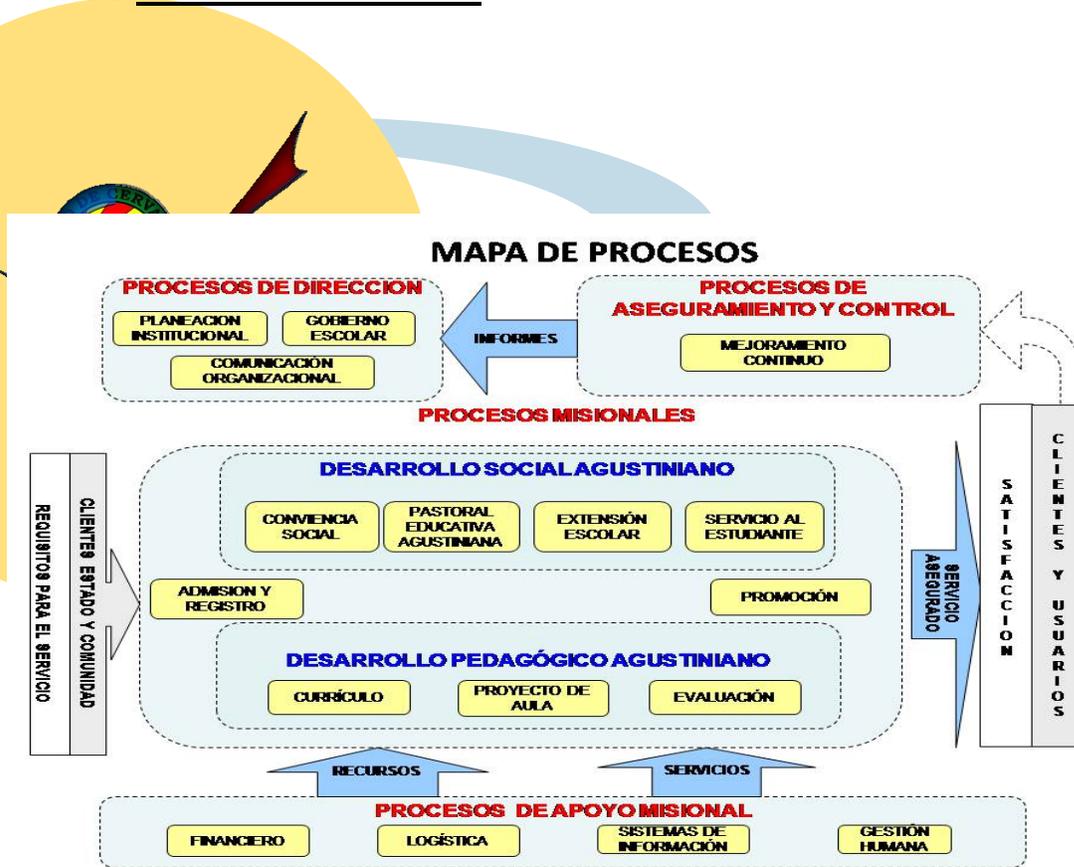
“El Liceo de Cervantes es una institución católica agustiniana con compromiso evangelizador que, centrada en la dignidad de la persona como ser de inmensas posibilidades, hacedor de su tiempo y creador de su propio futuro, promueve su educación integral fortaleciendo el aprender a ser y el aprender a compartir mediante la interioridad, testimonio de la propia vida y la inquieta búsqueda de la verdad, sabiduría, unidad, paz, felicidad, amor en libertad, con diálogo permanente entre fe y cultura para llegar a ser la persona que busca a Dios en su experiencia y en el progreso de la ciencia”<sup>2</sup>.

### 6.6.2. VISION:

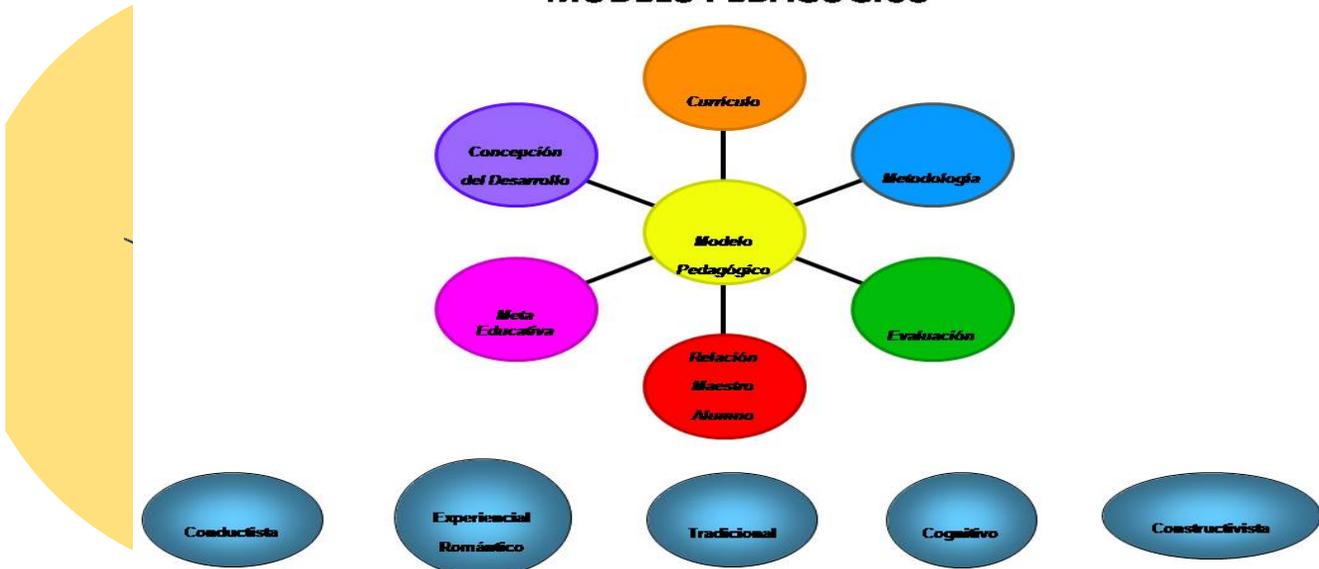
“Para el año 2012 el LCR educará bajo un modelo pedagógico y evangelizador propio que apoyado en las tendencias pedagógicas actuales y al estilo agustino cervantino contribuirá a la formación de ciudadanos competentes que logren avanzar en el desarrollo de sus proyectos personales de vida destacándose como modelos de ciudadanos, agentes activos de cambio y permitiendo posicionar al LCR como líder entre los colegios religiosos a nivel del distrito capital por su proyecto de formación”.

<sup>2</sup> 75 AÑOS EDUCANDO A LA JUVENTUD COLOMBIANA. Calendarización y Manual de Convivencia 2009. Liceo de Cervantes el Retiro. p.3.

### 6.6.3. MAPA DE PROCESOS



### MODELO PEDAGÓGICO



#### **6.6.5. Certificación de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2008.**

La certificación es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente al productor y al comprador asegura, por escrito, que un producto, un proceso o un servicio, cumple los requisitos especificados.

Por esta razón, constituye una herramienta valiosa en las transacciones comerciales nacionales e internacionales. Es un elemento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor.

Estos serán grandes logros Cervantino-agustinos y motivos de mucha alegría, para la Provincia Nuestra Señora de Gracia, de los Padres Agustinos, que busca obtener la certificación para sus planteles educativos en Colombia, aplicando la norma internacional ISO 9001:2008 – NTC-ISO 9001:2008 a las actividades de “*prestación de servicio educativo en los niveles de pre-escolar, Primaria y secundaria, y los servicios complementarios de transporte, comedor y extensión escolar (con el centro cultural)*”.

El modelo de gestión del LCR se basará en el cumplimiento del ciclo PHVA en todos sus procesos lo que permitirá el mejoramiento continuo del sistema

### **6.6.6. Modelo Clase**

Distinción a la excelencia educativa

El modelo clase para los establecimientos educativos, oferta una estructura de criterios a tener en cuenta en el SGC:

0. El establecimiento educativo y su contexto

¿Cuáles son los porqués del establecimiento educativo?

1. Dirección estratégica

¿Qué es lo que se propone el establecimiento educativo?

2. Talento humano

¿Con quien se logra la misión del establecimiento educativo?

3. Recursos

¿Con qué se logra la misión?

4. Alianzas

¿Cuáles son los vínculos de cooperación que crea el establecimiento educativo?

5. Procesos pedagógicos

¿Cómo el establecimiento educativo logra su misión?

6. Procesos administrativos

¿En qué y cómo se apoya el establecimiento educativo para lograr su misión?

7. Resultados institucionales

¿Qué logra el establecimiento educativo para sí mismo?

8. Desarrollo en los estudiantes

¿Qué logra el establecimiento educativo respecto del cometido central de su misión, es decir, la formación integral de los estudiantes?

9. Resultados en el talento humano

¿Qué logra el establecimiento educativo para el logro de su talento humano?

10. resultados en la comunidad

¿Qué logra el establecimiento educativo para su entorno?

11. Liderazgo, aprendizaje e innovación

¿Cómo el establecimiento educativo articula y dinamiza la planeación, la ejecución, los resultados y el aprendizaje, en el desarrollo de su misión?

12. Plan de mejoramiento

¿Qué aprendió el establecimiento educativo y en que va a mejorar?

### 6.7. OBJETIVOS ESTRATEGICOS LICEO DE CERVANTES EL RETIRO 2008-2012

OBJETIVO ESTRATEGICO	META(S)	OBJETIVO DE PROGRAMA	RESPONSABLE
1. DISEÑAR UN MODELO PEDAGÓGICO Y EVANGELIZADOR PROPIO QUE DIRECCIONE LA ACTIVIDAD DOCENTE EN LA INSTITUCIÓN E INVOLUCRE LOS PRINCIPIOS E INTERESES DE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD CERVANTINA	100% de un modelo pedagógico propio definido e implementado para diciembre de 2012	1.1. Diseñar un modelo pedagógico propio con base en el modelo formal que dirija la actividad docente en la institución e involucre los principios e intereses de los miembros de la comunidad cervantina para diciembre de 2012	COORDINADORES ACADEMICOS
		1.2. Fortalecer la literatura como el eje central de la formación y el modelo pedagógico posicionando al colegio como líder en el aspecto literario en la ciudad de Bogotá para diciembre de 2012	COORDINADORES ACADEMICOS
		1.3. Establecer un programa permanente de educación pastoral católico en todas las áreas de la institución orientado a los principios y valores agustinianos que oriente el desarrollo de las actividades diarias y fortalezca el sentido de pertenencia	COORDINADOR PASTORAL

OBJETIVO ESTRATEGICO	META(S)	OBJETIVO DE PROGRAMA	RESPONSABLE
2. POSICIONAR Y SOSTENER AL LICEO CERVANTES EL RETIRO DENTRO DE LOS CINCUENTA MEJORES COLEGIOS EN LAS PRUEBAS ICFES	Mantener al colegio en los años 2009, 2010, 2011 y 2012 dentro de los cincuenta primeros colegios en las pruebas ICFES	2.1. Implementar una plataforma de sistemas que fortalezca la actividad educativa en el 80% de las asignaturas del plan de estudios del PEI	COORDINADOR SISTEMAS
		2.2. Establecer un proceso de evaluación con criterios unificados e independiente de la formación que permita identificar de forma temprana oportunidades de mejoramiento y fortalezca las competencias de los estudiantes para diciembre de 2012	COORDINADOR ACADEMICO

--	--

2.3. Diseñar y aplicar una red de convenios interinstitucionales en el ámbito educativo y productivo que fortalezcan la capacidad institucional y el proyecto educativo

COORDINADO  
RES  
ACADEMICOS  
Y DE  
CONVIVENCIA

OBJETIVO ESTRATEGICO	META(S)
3. DEFINIR E IMPLEMENTAR UN PROYECTO EDUCATIVO INSTITUCIONAL INTEGRADO A UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD CONCRETO, FACTIBLE Y EVALUABLE QUE DIRECCIONE LA ACTIVIDAD INSTITUCIONAL	100% de los proyectos ejecutores del PEI cumplidos

OBJETIVO DE PROGRAMA	RESPONSABLE
3.1. Aumentar el número de programas, horas y participantes dedicadas al desarrollo de proyectos educativos transversales desde una perspectiva multidisciplinaria como herramientas que complementen el proceso de formación en la institución	ASESORES DE AREA
3.2. Diseñar y aplicar un modelo de integración con las demás obras de la comunidad agustiniana con el fin de fortalecer la unión con las demás casas de la comunidad y fortalecer la identidad	COORDINADOR PASTORAL

OBJETIVO ESTRATEGICO	META(S)	OBJETIVO DE PROGRAMA	RESPONSABLE
4. SOSTENER UN MARGEN DE UTILIDAD EN TODOS LOS CENTROS DE COSTO DEL LICEO POR MEDIO DE UN	Utilidad del 10% promedio por centro de costo	4.1. Fortalecer por medio de convenios las relaciones con instituciones de preescolar con el fin de asegurar el ingreso constante y controlado de estudiantes a primaria en el Liceo de Cervantes El Retiro manteniendo estándares de calidad educativa.	EQUIPO DE ORIENTACION ESCOLAR

PLAN FINANCIERO Y OPERACIONAL AJUSTADO Y SINCRONIZADO Y UN SISTEMA DE RECUPERACIÓN EFICIENTE DE CARTERA	4.2. Asegurar la disponibilidad de recursos por medio de un plan de mantenimiento y compras con el fin de garantizar el logro de los objetivos de aprendizaje con base en los currículos existentes y un equilibrio económico	COORDINADOR ADMINISTRATIVO
	4.3. Reducir la cartera institucional a menos del 2% por medio de un plan preventivo de cobro y la conciliación de las necesidades de los padres de familia.	COORDINADOR ADMINISTRATIVO

OBJETIVO ESTRATEGICO	META(S)	OBJETIVO DE PROGRAMA	RESPONSABLE
5. ALCANZAR UN NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE 90% EN LA TOTALIDAD DE LOS FACTORES EVALUADOS	90% DE LAS CALIFICACIONES EN SATISFACTORIO O EN ALTAMENTE SATISFACTORIO	5.1. Definir e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que permita la integración de las actividades docentes y administrativas para diciembre de 2009	COORDINADOR DE CALIDAD

OBJETIVO ESTRATEGICO	META(S)	OBJETIVO DE PROGRAMA	RESPONSABLE
6. FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL A NIVEL NACIONAL OFRECIENDO UNA EDUCACION DE ALTA CALIDAD	Incremento de las matriculas en un 25%	6.1. Equilibrar las horas totales programadas y ejecutadas en actividades lúdicas en la institución en una proporción de 4 a 1 entre el centro cultural y el plan de estudios de forma integrada	COORDINADOR CENTRO CULTURAL
		6.2. Sostener el promedio de conducta en sobresaliente en un 70% por medio de la construcción y aplicación forma participativa un Manual de Convivencia Cervantino incorporado formalmente en el	COORDINADORES DE CONVIVENCIA



	proceso de enseñanza que promueva los valores y la filosofía agustiniana	
	6.3. Diseñar y ejecutar un plan de formación institucional continuado para docentes y trabajadores administrativos que cubra las necesidades de formación	ASESORIA DE LA PROVINCIA
	6.4. Definir e implementar un modelo descentralizado coordinado con la Provincia Nuestra Señora de Gracia para las actividades de formación, desarrollo y bienestar organizacional	ASESORIA DE LA PROVINCIA

## 7. RESULTADOS

Dentro de su plan de desarrollo empresarial y como una muestra de compromiso con los clientes, EL LICEO DE CERVANTES EL RETIRO ha decidido documentar, implantar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad y buscar mejorar continuamente (a través de verificaciones anuales) su eficacia con base en los requisitos especificados en la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001:2008, los requisitos específicos por los clientes, los legales y reglamentarios. Es en esencia una herramienta para administrar el desempeño y la eficacia de los procesos internos y un motor del mejoramiento continuo buscando la creciente satisfacción del cliente, y la calidad y confiabilidad de nuestros procesos y servicios.

Con el fin de asegurar los resultados en el proceso de admisiones y registro se efectúa la emisión de procedimientos. (Ver ANEXO 1 Procedimiento Admisiones). Su relación con el plan estratégico que lo encontramos en el punto 4.1 de los Objetivos estratégicos del LCR. 2008-2012

PLAN ESTRATEGICO 2008-2012

OBJETIVO ESTRATEGICO

4. SOSTENER UN MARGEN DE UTILIDAD EN TODOS LOS CENTROS DE COSTO DEL LICEO POR MEDIO DE UN PLAN FINANCIERO Y OPERACIONAL AJUSTADO Y SINCRONIZADO Y UN SISTEMA DE RECUPERACIÓN EFICIENTE DE CARTERA

OBJETIVO DE PROGRAMA

4.1. Fortalecer por medio de convenios las relaciones con instituciones de preescolar con el fin de asegurar el ingreso constante y controlado de estudiantes a primaria en el Liceo de Cervantes El Retiro manteniendo estándares de calidad educativa.

A. implementación de SAM

Una SAM es una solicitud de acción de mejora la cual consiste en encontrar las causas que condujeron al problema inicial, el cual se analiza para plantear acciones correctoras y acciones correctivas. (Ver anexo 3 SAM)

## B. ANALISIS DE DATOS

AÑOS	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
T	69	71	69	59	58	52	41	33	32	31	45
1º	80	86	87	81	82	82	72	79	54	56	70
2º	79	77	87	82	81	79	78	76	75	53	
3º	77	75	79	81	79	83	80	80	76	82	
4º	77	80	76	81	78	80	82	82	76	70	
5º	77	72	79	75	83	78	73	85	84	72	
6º	76	86	86	83	78	83	81	80	80	86	
7º	78	67	81	75	75	75	79	77	77	71	
8º	67	71	64	74	74	69	78	78	72	79	
9º	73	65	69	56	70	75	70	78	77	66	
10º	71	72	69	65	57	67	77	67	76	75	
11º	71	68	64	62	62	56	59	69	65	74	
TOTAL	893	890	910	874	877	879	870	884	844	815	

Se ha presentado que durante los últimos 10 años, se ha visto afectado el colegio por la baja de las matriculas en los grados Transición y el grado 1º, esta disminución de las matriculas nos hacen pensar en una adecuada implementación de la norma ISO 9001-2008, la cual ha permitido algunas acciones de mejora tanto en el manejo de procedimientos para poder identificar fallas en ellos.

Las recientes consignaciones en el banco, para apartar el cupo por parte de los padres de familia, refleja un aumento en las matriculas de los grados Transición y el grado 1º, para el periodo del 2010, en beneficio de la implementación de la norma SGC, gracias a las solicitudes de acción de mejora que han permitido desarrollar métodos, con el fin de incrementar las matriculas, se espera aun la llegada de nuevos alumnos en los próximos meses, y se mantiene el pendiente de abrir un curso nuevo para poder atender las solicitudes de admisión.

Para lograr el éxito en la implementación es requisito indispensable el compromiso y la responsabilidad de la dirección.

Es recomendable que se tome un tiempo para definir y aprovisionar los recursos necesarios o de lo contrario se tendrá problemas a futuro. Esta planeación y provisión de recursos no va únicamente hasta el logro de la certificación; debe ampliarse también para el sostenimiento del sistema. Cuando se habla de recursos hay que involucrar además del dinero, los recursos físicos y humanos y, claro está, el tiempo. Asegurarse de que el proceso no se detenga porque no hay tiempo para desarrollar una reunión o para una capacitación del personal o que no exista un computador para elaborar un documento.

• Es necesario involucrar al equipo de trabajo en las diferentes actividades durante la implementación. Ésta no debe ser una tarea de una o dos personas, porque a largo plazo la gente no sentirá que hace parte del sistema y que sus responsabilidades llegan simplemente a la realización de unas tareas establecidas. La responsabilidad por el mejoramiento continuo y la satisfacción del cliente es de todos los miembros de la organización.

• Tener presente que un sistema de gestión de la calidad no son papeles, también recordar que el papel aguanta todo y que el tener documentos y registros en cantidad en ningún momento asegura que la empresa sea mejor y que satisfaga al cliente. La documentación debe ser acorde al tamaño y necesidades de la empresa y debe facilitar el día a día y no complicarlo.

**Desempeño académico:** Los resultados obtenidos por los alumnos del Liceo de Cervantes en los exámenes del Estado, administrados por el ICFES, colocan a este plantel con regularidad en los primeros puestos dentro de la escala de desempeño académico en Colombia. Las 3 sedes tienen desempeño "Muy Superior" en esta prueba.

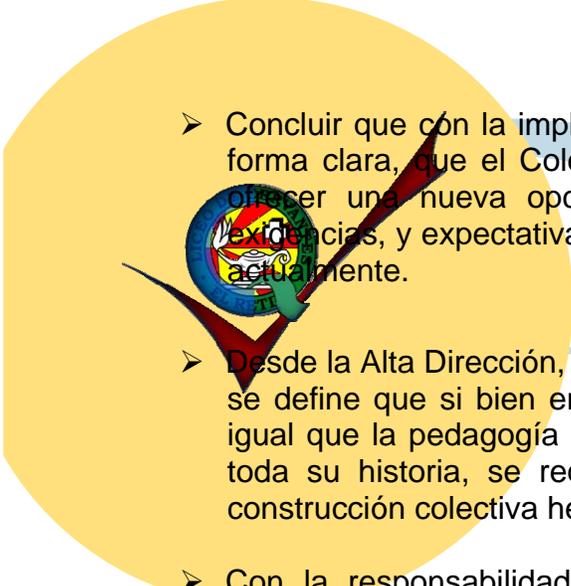
Sus estudiantes también han obtenido puestos protagónicos en concursos locales y nacionales de ortografía, así como en las Olimpiadas Colombianas de Física y Matemáticas.

**Reconocimientos:** El Liceo de Cervantes ha recibido numerosas condecoraciones, entre ellas, las más altas insignias civiles del Gobierno nacional. El colegio recibió la Orden Nacional al Mérito, en el grado Cruz de Plata, de manos del Canciller Guillermo Fernández de Soto en septiembre del año 2000, en ceremonia realizada en el Palacio de San Carlos de Bogotá con ocasión de la conmemoración de los 400 años de la llegada de la Orden de San Agustín a Colombia. En agosto de 2009, el Ministerio de Educación Nacional otorgó al colegio la Orden Simón Bolívar al Mérito Educativo y en esa misma fecha el Presidente de la República, Álvaro Uribe Vélez, confirió mediante decreto ejecutivo la Orden de Boyacá en el grado de Cruz de Plata al Liceo de Cervantes, por su contribución al desarrollo en la educación en Colombia y en el marco de las celebraciones del septuagésimo quinto aniversario de fundación del plantel.

#### **Exalumnos destacados:**

- Miguel Triana Uribe (1943), sacerdote católico
- Camilo Torres Restrepo (1946), sacerdote católico, pionero de la teología de la liberación
- Sabas Pretelt de la Vega (1963), economista, industrial, Ministro del Interior, Embajador en Italia
- José Clopatofsky Londoño (1964), periodista, director de la revista "Motor" del diario El Tiempo

## 8. CONCLUSIONES

- 
- Concluir que con la implementación de la norma ISO 9001:2008, se observa de forma clara, que el Colegio Liceo de Cervantes el Retiro, con la aplicación de ofrecer una nueva opción para los nuevos clientes que viven con nuevas exigencias, y expectativas, y en especial para la competitividad en la que vivimos actualmente.
  - Desde la Alta Dirección, que es el Consejo Directivo y su representante el Rector, se define que si bien en el Liceo de Cervantes el Retiro, la Calidad ha sido al igual que la pedagogía agustiniana uno de las bases de trabajo institucional en toda su historia, se requiere de formalizar dicho compromiso, respetando la construcción colectiva hecha por el Consejo Directivo como Política de Calidad.
  - Con la responsabilidad de formar ciudadanos integrales con un alto nivel intelectual y valores, que sean agentes de cambio de nuestra sociedad, la comunidad educativa del Liceo Cervantes el Retiro está prestando un servicio educativo permanente que satisfaga las necesidades de estudiantes, padres de familia y comunidad.
  - La Alta Dirección es la responsable de liderar el proceso de Gestión de Calidad por medio de su representante que es el Rector, quien debe apoyar la difusión y entendimiento de la Política de Calidad, con la ayuda del Coordinador de Calidad y su inclusión en el Manual de Convivencia.
  - En el LCR para el periodo 2008 – 2012 se han definido 6 objetivos de calidad para: Diseñar un modelo pedagógico y evangelizador; posicionar y sostener al LCR dentro de los cincuenta mejores colegios en las pruebas icfes; definir e implementar un proyecto educativo institucional (PEI) integrado a un sistema de gestión de la calidad; sostener un margen de utilidad con un plan financiero para recuperación de cartera; alcanzar un nivel de satisfacción de los clientes al 90%; y fortalecer la imagen institucional a nivel nacional ofreciendo educación de alta calidad
  - Al aplicar las cuatro acciones tendientes a fortalecer el proceso de admisiones se encontró que a) Se midió el alcance del procesos, b) esto permitió identificar los puntos débiles, c) se tomaron acciones tendientes a superar el problema mediante análisis de causas y por ultimo esto permitió encontrar oportunidades de mejora. Este proceso ejemplifica lo que se debe adoptar con el resto de procedimientos incluidos dentro del proceso y que cumple con los ocho numerales de la norma.

- 
- Para responder a las necesidades y expectativas de los clientes –padres de familia- se oferta el compromiso a través de la comunicación permanente con ellos en las instalaciones del colegio donde se les recibe, atiende y orienta en sus inquietudes; y haciendo uso de las nuevas tecnologías por medio del portal Cibercolegios en la Pagina Web [www.liceodecervanteselretiro.edu.co](http://www.liceodecervanteselretiro.edu.co), desde donde las dependencias responsables dan respuesta por medio de dicho portal.
  - Se han definido indicadores de proceso y de resultados, relacionados con la satisfacción de los clientes, basados en el Mapa de Requerimientos y anualmente se hace una medición de la satisfacción del cliente por medio de una encuesta estructurada.
  - Se ha definido y estructurado un Sistema de Gestión de Calidad, se han establecido las necesidades de los clientes, se han planificado las actividades de trabajo del Sistema de Calidad, en el Mapa de Procesos y Requerimientos, incluyendo procedimientos, registros, actividades de control, medición y seguimiento, planes y programas de Auditorías, formación y desarrollo de personal, así como de capacitación entre otros.

## 9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Anuario cervantino 2008 Liceo de Cervantes el Retiro
- Borrador de manual de procedimientos 2009 Liceo de Cervantes el Retiro
- Gestión educativa estratégica. Diez módulos destinados a los responsables de los procesos de transformación educativa. Buenos Aires 200
- Guía Técnica Colombiana GTC-200, Publicada por ICONTEC en julio de 2.005.
- Manual de funciones 2009 Liceo de Cervantes el Retiro
- Norma ISO 9001:2008

## 10.ANEXOS

**ANEXO 1: PROCEDIMIENTOS AREA ADMISIONES Y REGISTROS**  
**ANEXO 2: CUADRO DE INDICADORES**  
**ANEXO 3: SAM**

