

**Mejora del Servicio en relación con los Requisitos del Cliente QUIÉN CUÁNDO.**

- La administradora de la papelería recibirá un llamado de atención por parte de la Rectoría en el mes de junio.
- Atender con prontitud las quejas y reclamos de los beneficiarios, asegurando que las partes interesadas conozcan acerca del tratamiento dado.
- Propiciar el aprovechamiento del Portal Educativo [www.sanluisrey.edu.co](http://www.sanluisrey.edu.co)
- Fortalecer el acercamiento de los padres de familia al colegio a través de la Rumbaterapia, escuela de padres, actos culturales, convivencias familiares, reuniones de grupo, comisiones de evaluación.

**Necesidades de Recursos — QUIÉN Y CUÁNDO.**

- Continuar el proceso de formación de auditores internos, programando para el 2009 las capacitaciones pertinentes por parte de la Directora de Gestión Humana.
- Programar por parte de Gestión Humana una asesoría de ISO 9001:2008 para el año 2009, para todos los docentes y administrativos.
- Fortalecer el procedimiento de inducción y vinculación del personal nuevo.

---

Fray RODOMIRO PÁJARO ROMERO o.f.m.  
Rector

---

MIREYA GUTIÉRREZ VALENCIA  
Representante de la Alta Dirección



**COLEGIO SAN LUIS REY**

**BOLETIN  
INFORMATIVO  
Consejo de Calidad**

**Auditoria Interna N°4  
Mayo-Junio de 2009**

### Esta auditoría detectó cinco No-Conformidades

1. En los Procedimientos GD-CD y GD-CR se evidenció versiones diferentes no correspondientes al documento presentado. A la fecha no hay evidencia del foto álbum y directorio de grupo; además circulan registros sin ningún código que los identifique (los que genera COSPA).
2. En el Procedimiento GH-CL se encontró una hoja de vida incompleta. No se evidenció el certificado de capacitación de sensibilización de Norma ISO en hoja de vida.
3. En el procedimiento de GF-PS se encontró exagerado número AM que no están generando los resultados esperados en cuanto a las estrategias de mejora planteadas para corregir dificultades.
4. En el procedimiento de GF-AM no se encontró diligenciados los registros correspondientes a los estudiantes que ingresaron con compromiso pertenecientes a los grados sexto, séptimo y octavo.
5. A la fecha no se ha entregado al personal de la Institución por parte de Gestión Humana los Perfiles de Cargos.

### Retroalimentación del cliente.

La Evaluación de Satisfacción de Estudiantes se realizó en mayo del presente año escolar. En términos generales, los estudiantes expresan insatisfacción en los aspectos señalados.

Los docentes fueron muy bien evaluados. En cuanto a los servicios, los estudiantes solicitan mejoras en la atención dada en papelería (**eficacia y calidad del servicio, variedad de productos**).

En el mes de mayo se realizó la encuesta de satisfacción a padres de familia, la cual también evidencia mejora en los servicios prestados en la fotocopiadora, Psico-orientación de bachillerato y Psicología de primaria.

Por otra parte, se ha ido dando respuesta a todas las quejas y reclamos - a la fecha se han recibido 13 de sugerencias o reclamos personalmente-, evidenciándose el tratamiento aplicado en los mismos registros. En el registro Estrategias de Mejora para la Satisfacción del Cliente se relacionan las acciones a seguir para dar respuesta a los reclamos.

### Recomendaciones para la Mejora (de los empleados, padres o de cualquier otro beneficiario).

- Se recomienda seguir fortaleciendo las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, ya que ellas constituyen el eje dinamizador de un sistema de calidad que busca el mejoramiento continuo de los procesos.
- Revisar la efectividad de las fórmulas aplicadas para cada indicador, al igual que la meta y el nivel de aceptación de los mismos.
- Fortalecer la formación de los auditores internos, ya que esto daría garantía de efectividad en este procedimiento.
- Continuar con la exigencia académica que ha logrado posicionar al colegio entre los mejores del país.
- Continuar fortaleciendo desde las áreas la formación integral en valores franciscanos para nuestros estudiantes.
- Fortalecer la formación humana de los docentes.
- Fortalecer la cultura, la presentación personal.
- Fortalecer el proceso permanente de mejora sostenida.
- Fortalecer el diligenciamiento completo de los registros que comprende el SGC.

### Mejora de la Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos.

- Realizar una intervención en el proceso administrativo para mejorar la prestación del servicio en la papelería.
- Fortalecer la reestructuración del PEI., asegurándose de su completa coherencia y concordancia con el Sistema de Gestión de la Calidad y el Decreto 1290 (abril de 2009).
- Fortalecer y dinamizar el Proyecto de Valores Franciscanos y retomar el de Educación Ambiental para realizar una propuesta de mayor impacto en la comunidad educativa.
- Fortalecer la vivencia de los valores Franciscanos desde las asignaturas.
- Fortalecer el acompañamiento académico de los estudiantes desde las asignaturas, orientado por las áreas iniciando el proceso desde la Escuela Materna enfatizando en lo fundamental, en lo significativo de acuerdo con el Modelo Pedagógico.
- Favorecer la cultura de la medición periódica de todos los procesos desarrollados en el colegio, analizando los datos para establecer acciones de mejoramiento inmediatas que permita corregir las dificultades encontradas.
- Fortalecer el procedimiento de documentación del SGC y del nuevo programa académico COSPA.
- Fortalecer el proceso de Inducción de los nuevos empleados de la institución.