

1. Cultura institucional.

1.1. Matriz de comunicaciones.

ASPECTO A COMUNICAR	RESPONSABLE DE LA COMUNICACION	A QUIEN LO COMUNICA	FRECUENCIA	ESTRATEGIA Y MEDIO DE COMUNICACION
Sensibilización Calidad	Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comunidad Educativa	Permanente	Sonido interno, Circuito Cerrado de TV., revista, reuniones docentes, educandos, padres de familia y Acudientes, carteleras, comunicaciones escritas, pagina web y boletín ICRI Día a Día
Nombramientos del SGC: Alta Dirección, Representante de la Dirección, Líderes de Proceso, Líder de Auditorías y Auditores Internos	Representante de la Alta Dirección Coordinador de Calidad	Comunidad Educativa Líderes y participantes de Procesos. Empleados	Permanente	Sonido interno, Circuito Cerrado de TV, boletín ICRI Día a Día, reuniones docentes, educandos, padres de familia y Acudientes y comunicaciones escritas
Necesidades y requisitos del cliente y partes interesadas.	Alta Dirección Líderes de Procesos Representante de la Alta Dirección	Comunidad Educativa	Permanente	Sonido interno, reuniones docentes, educandos, padres de familia y Acudientes, comunicaciones escritas.
Misión, Visión y Política de Calidad	Alta Dirección Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comunidad Educativa	Permanente	Comunicaciones escritas, boletín de rectoría, circulares, reuniones, set de TV, sonido interno, carteleras y página web
Objetivos de Calidad	Alta Dirección Coordinador de Calidad	Comunidad Educativa	Semestral Permanente	Comunicaciones escritas, circulares, reuniones, Set de T.V. sonido interno, carteleras y página web.
Mapa General de Procesos	Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	Comunidad Educativa	Permanente	Circuito cerrado de comunicación, reuniones docentes, educandos, padres de familia y/o acudientes, carteleras y página web.
Procedimientos, instructivos y formatos específicos de los Procesos.	Líderes de los Procesos	Comité de Calidad, Personal Administrativo y Docente Participantes de cada Proceso	Cuando finalice la Caracterización. Cuando lo requiera Cuando se cree, modifique o anule un documento	Comité de Calidad, Jornadas Pedagógicas, Dropbox, correo electrónico, reuniones docentes.
Responsabilidades, autoridades y compromisos con el Sistema de Gestión de Calidad.	Alta Dirección Representante de la Dirección Coordinador de Calidad	A los líderes de los Procesos y éstos a los Participantes de cada Proceso.	Anual Cuando se generen modificaciones	Reuniones Comunicaciones escritas
Avances en el logro de los objetivos del S.G.C.	Coordinador de Calidad Líderes de los Procesos	Comité de Calidad Círculos de Calidad Participantes de cada Proceso	Trimestral	Informes de Gestión Comunicaciones escritas Reuniones, página web
Manual de Calidad	Coordinador de Calidad Líderes de los Procesos	Comunidad Educativa	Anual	Reuniones Docentes, educandos, padres de familia, acudientes, página web
Admisión y matrícula	Líder Proceso Admisiones	Comunidad Educativa	Anual	Comunicación escrita, reuniones docentes, educandos, padres de familia y acudiente, boletín, página web.
Difusión de Procesos	Representante de la Dirección Coordinador de Calidad Líder de cada proceso	A los líderes de los Procesos y éstos a los participantes de cada proceso.	Anual Cuando se cree, modifique o anule un documento	Reuniones Comunicaciones escritas Carteleras
Perfil de Cargo	Líder de Proceso Talento Humano	Personal que labora en la Institución	Anual	Reunión Docentes Reuniones
Evaluación Desempeño por	Líder de Proceso Talento Humano	Personal que labora en la	Anual	Reuniones docentes Reunión individual con cada empleado

Competencias		Institución		
Evaluación Clima Institucional	Líder de Proceso Talento Humano	Comunidad Educativa ICRI. Personal que labora en la Institución	Anual	Reuniones docentes Reuniones
Capacitación Personal	Líder de Proceso Talento Humano Coordinador Académico	Personal que labora en la Institución	Anual Semestral	Reuniones docentes. Comunicaciones escritas Cartelera Programa de Formación
Plan de auditorías	Coordinador de Calidad Líder de Auditorías	Líderes de los Procesos Empleados en general	De acuerdo al Cronograma de auditorías Semestral	Reuniones Comunicación escrita
Informe de auditorías	Coordinador de Calidad Líder de Auditorías	A los empleados en	De acuerdo al Cronograma de auditorías	Reuniones Comunicación escrita
Revisión por la Dirección	Alta Dirección Coordinador de Calidad Rep. de la Dirección	A los líderes de los Procesos y participantes de cada proceso	Anual Semestral	Reuniones Comunicación escrita
Evaluación Institucional	Alta Dirección – Coordinador de Calidad	Comunidad Educativa ICRI.	Anual Semestral	Reuniones Comunicación escrita
Matriz de Requisitos	Alta Dirección – Líderes de Procesos	Participantes de los procesos	Anual	Reuniones Comunicación escrita
Lineamientos del SGC	Alta Dirección – Representante de la Dirección - Líderes de Procesos	A los líderes de los Procesos y los participantes de cada proceso	Cuando se generen lineamientos del	Reuniones Comunicación escrita
Retroalimentación del Cliente (quejas, reclamos y sugerencia)	Alta Dirección – Líderes de Procesos	A los líderes de los Procesos y éstos a los participantes de cada proceso	Cuando se presente la Q,R,S	Comunicación escrita
Indicadores de Gestión	Líderes de Procesos	Alta Dirección, Representante de la Dirección y participantes de cada proceso	Posterior a la medición del indicador	Reuniones FO Reporte de Indicadores
Circulares	Rector, Coordinadores	Comunidad Educativa	Cuando se requiera	Comunicación escrita, correo electrónico, Página web.
Manual de Convivencia	Rector, Coordinadores y Educadores	Estudiantes y Padres de Familia	Cuando se requiera	Comunicación escrita, reuniones docentes, educandos, padres de familia y acudientes, por medio de diálogos permanentes, set de TV, sonido interno, Página web.
Resoluciones Rectorales	Rector	Comunidad Educativa	Cuando se requiera	Reuniones Comunicación escrita
Informes de Periodo	Educadores y consejeros de grupo	A estudiantes y padres de Familia	Dos veces en el período y/o cuando se requiera	Entrevista personal y en forma escrita

2. Clima Escolar.

Nuestras relaciones están basadas en el respeto y la escucha entre todos los integrantes de la comunidad educativa. En nuestro manual de convivencia están todos los parámetros que guían nuestro clima escolar y permiten una sana convivencia.

Hay unas frases que nos permiten interpretar y resumir todo el manual de convivencia, convirtiéndose en el faro que nos guía para que nuestras relaciones estén enmarcadas en el respeto y reconocimiento del otro, mejorando el clima escolar, estas frases son:

“Escuchar con atención, observar con justicia y corregir con amor.”



Escuchar es diferente a oír. Oír es recibir las ondas sonoras a través del oído y transmitir las al cerebro para ser procesadas mientras que escuchar es dar significado a esos sonidos y palabras. Escuchar permite comprender el mensaje que la otra persona quiere transmitir.

Al escuchar hay que poner atención. Para comprender lo que el otro dice es importante que los demás pongan su atención en él, dejen a un lado lo que están haciendo, lo miren y dispongan su cuerpo, mente y espíritu en actitud de escucha.

Observar con justicia, es determinar las características de un objeto, suceso o evento y

Corregir con amor, la corrección fraterna es una advertencia que el cristiano dirige a su prójimo para ayudarlo en el camino de la santidad. Es un instrumento de progreso espiritual que contribuye al conocimiento de los defectos personales –con frecuencia inadvertidos por las propias limitaciones o enmascarados por el amor propio ; y en muchas ocasiones, es también condición previa para enfrentarse a esos defectos con la ayuda de Dios y mejorar, por tanto, en la vida cristiana.

“La práctica de la corrección fraterna –que tiene entraña evangélica– es una prueba, como enseña San Agustín, “debemos, pues, corregir por amor; no con deseos de hacer daño, sino con la cariñosa intención de lograr su enmienda. Si así lo hacemos, cumpliremos muy bien el precepto: «si tu

hermano pecare contra ti, repréndelo estando a solas con él». ¿Por qué lo corriges? ¿Porque te ha molestado ser ofendido por él? No lo quiera Dios. Si lo haces por amor propio, nada haces. Si es el amor lo que te mueve, obras excelentemente”.

“Toda historia tiene tres versiones, la suya, la mía y la verdad.”



“Si quieres recoger miel, no le darás puntapiés a la colmena.”



“El hábito no hace al monje, pero sí lo distingue.”



***“El hábito no hace al monje,
pero sí lo distingue.”***



Imagino que en algún momento habrán escuchado esta expresión en sus vidas: "El Hábito No Hace Al Monje" y este pensamiento es sumamente cierto. Jamás dejaremos de ser lo que somos simplemente por vestarnos con ropa fina o elegante pues son nuestros actos los que resaltarán quienes somos, pero ciertamente la vestimenta apropiada puede hacernos distinguir de otros.

El perfecto balance entre comportamiento y vestimenta puede darnos una ventaja en la vida aunque usted no lo crea. Todo es cosa de ser quienes somos, esforzarnos a diario en ser una mejor persona, ayudar en todo lo que podamos a nuestros semejantes y recordar que una vestimenta apropiada, aunque no te define, si habla mucho de ti.

Si fueras a una entrevista de trabajo en chancletas, cortos y una t shirt, crees que aunque fueras el genio del momento conseguirías el trabajo. Tu apariencia no dictará lo que logres en la vida, pero influirá en las personas que a tu lado pasen o en algún momento estén contigo.

Hoy día las personas no prestan mucha atención a esto, pero es un hecho indiscutible. Vamos atrévete a hacer la diferencia y no es que quiera criticar, solo quiero distinguirme.

“La puntualidad no es signo de esclavitud, sino de respeto a las personas.”



“La puntualidad no es signo de esclavitud, sino de respeto a las personas.”



2.1. [Anexo\MANUAL DE CONVIVENCIA ICRI.2018.doc](#)

3. Relación con el entorno.

Desde la implementación del sistema de gestión de calidad, el proceso visional representado por la gestión directiva de la institución es la encargada de realizar cada año el diagnóstico, la revisión por la dirección y el plan de mejoramiento que dará las entradas a los demás procesos de gestión, logrando de esta manera garantizar el cumplimiento de la política de calidad y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Para evaluar la gestión de los procesos del sistema se implementan algunas herramientas como:

buzón de sugerencias, quejas y reconocimientos, implementación y seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y de mejora, reunión periódicas con los líderes de procesos para hacer el informe de gestión y reporte de indicadores, la evaluación institucional anual y de satisfacción del cliente, la evaluación de competencias docentes, se aplica la encuesta de clima laboral y la encuesta a los egresados. Igualmente se hace la revisión por la dirección para el análisis de los resultados, y determinar los planes que permitan el mejoramiento continuo de la calidad en el servicio educativo que ofrece.