

A close-up photograph of a child's hands drawing on a piece of paper. The child is using a red pencil with white polka dots. The paper has a grid-like structure with some handwritten text and a small drawing of a plant. The background is blurred, showing a wooden desk and other colored pencils.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DE-MAN-01

1. PRESENTACIÓN GRUPO EDUCATIVO MONTERROSALES

MISIÓN

"Nuestra misión en el Grupo Educativo Monterrosales es generar opciones educativas de vanguardia y pertinentes para una población particular, apuntando a mejorar la vida de las personas a través de una educación innovadora y pertinente. Fundado en el año 2012 por un joven visionario de 17 años, hoy en día contamos con 9 colegios, más de 450 empleados y más de 9000 estudiantes.

Nos guiamos por los valores fundamentales de Coherencia, Honestidad, Ética, Agilidad, Compromiso y Amabilidad. Consideramos la educación como la labor más importante en el mundo, y creemos en el potencial transformador de cada estudiante. Por tanto, nos comprometemos a pensar en cada estudiante como un hijo/a y a nunca exceder la confianza ni el respeto.

Nuestra agilidad nos impulsa a proponer soluciones a todos los problemas que se presenten, y si encontramos dificultades, nos capacitamos para superarlas. Nuestro compromiso es educar para que cada estudiante alcance su máximo potencial y se convierta en lo mejor del mundo, incluso si nosotros aún no lo somos.

La amabilidad es un pilar clave en nuestra institución, nos esforzamos por sonreír y hacer sonreír a los demás, creando un ambiente de acogida y calidez. Nos inspira la convicción de que cada individuo merece una educación de calidad y pertinente que contribuya a su desarrollo integral.

Mediante estos valores institucionales y nuestro enfoque en la innovación educativa, nos esforzamos diariamente por ser un referente en el ámbito educativo, creando líderes conscientes, preparados para enfrentar los retos del futuro y contribuir positivamente a la sociedad.

¡Creemos en el poder transformador de la educación y trabajamos para dejar una huella significativa en la vida de nuestros estudiantes y la comunidad en general!"

1. PRESENTACIÓN GRUPO EDUCATIVO MONTERROSALES

VISIÓN

"Para el año 2030, nuestra visión en el Grupo Educativo Monterrosales es consolidarnos como el grupo educativo en educación virtual más grande de Latinoamérica y uno de los tres más grandes en Colombia para contratación con el Estado. Aspiramos a fundamentar todas las instituciones de nuestro grupo en los mejores resultados de pertinencia y bilingüismo, enfocados en satisfacer las necesidades y expectativas de nuestra población objetivo.

Nos visualizamos como líderes en la transformación de la educación a través de la innovación tecnológica y metodológica, proporcionando acceso a la excelencia educativa a estudiantes de todas las regiones. Nuestro enfoque en la educación virtual nos permitirá alcanzar un alcance significativo, llegando a comunidades diversas y brindando oportunidades de aprendizaje sin límites geográficos.

¡Nuestra visión es transformar vidas a través de la educación y marcar el rumbo hacia un futuro brillante para nuestros estudiantes y nuestra nación!"

2. POLÍTICA DE CALIDAD

El Grupo Educativo Monterrosales a través del modelo de renovación educativa y promesa de marca “Educar para cambiar el mundo a través del respeto como eje social, mediante una formación individualizada e innovadora, que tenga en cuenta en desarrollo educativo científico y técnico y la gestión de la propiedad intelectual para lograr la excelencia académica, fundamentada en fuertes principios de responsabilidad social, formación en carácter y desarrollo de emprendimiento y liderazgo”.

Se compromete a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y otras partes interesadas, por medio del cumplimiento de requisitos legales de otra índole y mejora continua que se logra gracias al compromiso de nuestro talento humano, la calidad de nuestra infraestructura física y la responsabilidad de nuestros procesos.

4. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Orientar los procesos hacia el cumplimiento de los requisitos y necesidades del cliente, incrementando su satisfacción y gestionando de forma eficaz los PQRS generados.
- Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, de manera que contribuya al logro de los objetivos organizacionales.
- Implementación de prácticas y estructuras de gobernanza efectivas y transparentes en el Grupo Educativo que garanticen la integridad institucional, la eficiencia en la gestión y la protección de los intereses de todos los actores involucrados.
- Contar con proveedores que brinden equipos de calidad, que satisfagan las necesidades educativas del Grupo Educativo y sus procesos internos.
- Disminuir la deserción de los estudiantes gracias a las ofertas de valor que se manejan.
- Garantizar la calidad educativa contando con programas de estudio actualizados y estructurados, así como con una infraestructura física adecuada y recursos académicos pertinentes.

5. PLANIFICACIÓN PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS

DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	INDICADOR	META
Satisfacer las necesidades del cliente.	Orientar los procesos hacia el cumplimiento de los requisitos y necesidades del cliente, incrementando su satisfacción y gestionando de forma eficaz los PQRSFA generados.	Satisfacción al cliente	≥ 90%
		Cierre de PQRSFA	≥ 90%
Compromiso de nuestro talento humano	Implementación de prácticas y estructuras de gobernanza efectivas y transparentes en el Grupo Educativo que garanticen la integridad institucional, la eficiencia en la gestión y la protección de los intereses de todos los actores involucrados.	Autoevaluación institucional	≥ 90%
		Eficacia de capacitación	≥ 81%
Mejora Continua	Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, de manera que contribuya al logro de los objetivos organizacionales.	Salidas No conformes	≤ 5
Calidad de nuestra infraestructura física	Contar con proveedores que brinden equipos de calidad, que satisfagan las necesidades educativas del Grupo Educativo y sus procesos internos.	Promedio de evaluación de proveedores	≥ 80%
Excelencia académica	Garantizar la calidad educativa contando con programas de estudio actualizados y estructurados, así como con una infraestructura física adecuada y recursos académicos pertinentes.	Índice de rendimiento en pruebas externas	≥ 75%
		Eficacia del proceso de nivelación	≥ 81%
	Disminuir la deserción de los estudiantes gracias a las ofertas de valor que se manejan.	Tasa de Retención Educativa	≥ 90%

5. MAPA DE PROCESOS



3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

COLEGIO MONTEHELENA S.A.S. CLL 64 N° 17- 94 BOGOTÁ

DISEÑO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO FORMAL EN LOS NIVELES DE EDUCACIÓN, PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, SECUNDARIA Y MEDIA ACADÉMICA, BILINGUE NACIONAL. DISEÑO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN FORMAL EN JÓVENES Y ADULTOS PARA LOS CICLOS I (GRADOS 1,2 Y 3), II (GRADOS 4 Y 5), III (GRADOS 6 Y 7) IV (GRADOS 8 Y 9), NIVEL DE EDUCACIÓN MEDIA I (GRADO 10) Y MEDIA II (GRADO 11)

COLEGIO MONTEHELENA S.A.S. CARRERA 15 NO. 54 – 14 BOGOTÁ

DISEÑO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN FORMAL EN JÓVENES Y ADULTOS PARA LOS CICLOS I (GRADOS 1,2 Y 3), II (GRADOS 4 Y 5), III (GRADOS 6 Y 7) IV (GRADOS 8 Y 9) Y NIVEL DE EDUCACIÓN MEDIA I (GRADO 10) Y MEDIA II (GRADO 11).

COLEGIO MONTEHELENA S.A.S. CR N° 27 -45A -63 BOGOTÁ

DISEÑO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO FORMAL EN LOS NIVELES DE PREESCOLAR Y BÁSICA PRIMARIA

COLEGIO MONTERROSALES S.A.S. KILÓMETRO 4.5 FINCA SAN JOSÉ VÍA LA CALERA BOGOTÁ

DISEÑO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO FORMAL EN LOS NIVELES DE PREESCOLAR, BÁSICA PRIMARIA, SECUNDARIA Y MEDIA ACADÉMICA, BILINGUE NACIONAL. DISEÑO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE EDUCACIÓN FORMAL EN JÓVENES Y ADULTOS PARA LOS CICLOS III (GRADOS 6 Y 7) IV (GRADOS 8 Y 9) Y NIVEL DE EDUCACIÓN MEDIA I (GRADO 10) Y MEDIA II (GRADO 11).

3. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

NO APLICABILIDAD	
NUMERAL	JUSTIFICACIÓN
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones NTC-ISO 21001	La organización considera que este numeral no aplica debido a que no se requiere el uso de elementos de medición para dar la prestación del servicio.