



PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD GLOSARIO

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

Actividad: Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión.

Actividad de superación: es una acción remedial cuya finalidad es hacer que el estudiante alcance los desempeños esperados.

Administrar: Servir. Gobernar y animar con mentalidad proyectual, comunitaria, orgánica, eclesial e histórica y de forma corresponsable.

Aprendizaje: Entendemos por aprendizaje al desarrollo de estructuras que permitan el manejo de información, el desarrollo de habilidades, la adopción de actitudes y valores y el desarrollo de hábitos.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de la auditoria.

Auto-evaluación: es la acción de emitir juicios sobre nuestros comportamientos y desempeño con la finalidad de mejorar.

Calidad: Es la eficiencia permanente del servicio que se ofrece para satisfacer los requerimientos, necesidades, expectativas de los destinatarios y cuya finalidad es formar “Buenos Cristianos – Honestos ciudadanos” creíbles.

Caracterización de procesos: Describe en forma resumida: Entradas – Proveedor, Salidas - Clientes, Proceso – Actividades. (Se caracterizan los procesos clave)

Co-evaluación: es la acción donde los integrantes de un grupo, evalúan su quehacer, bajo los mismos parámetros.

Compromiso de mejoramiento académico: documento que recoge la voluntad del estudiante y sus padres de familia con respecto a su propósito de mejorar los resultados académicos en aquellas áreas no superadas.



Comisión de evaluación: órgano que estudia los casos de los estudiantes con desempeños excepcionales o con dificultades, para generarles recomendaciones motivacionales y pedagógicas, que favorezcan el aprendizaje.

Comisión de promoción: órgano de decisión que define la promoción o no promoción de los estudiantes, después de analizar el proceso de aprendizaje del estudiante.

Comunidad Educativa de Calidad (CEP)

Es la unión de personas, orientada hacia la educación de los jóvenes, que como experiencia de Iglesia favorece el encuentro personal con Jesucristo.

La CEP es, por tanto:

Una **comunidad:** porque aúna en clima de familia a jóvenes y adultos, padres y educadores, de modo que pueda convertirse en una experiencia de Iglesia. No es solamente una organización de trabajo o una técnica de participación; el elemento fundamental de unidad no es el trabajo o la eficacia, sino un conjunto de valores vitales (educativos, espirituales, salesianos, etc.), que conforman una identidad compartida y cordialmente querida;

Educativa: ya que coloca en el centro de sus proyectos, relaciones y organización la preocupación por la promoción integral de los jóvenes, o sea, la maduración de sus capacidades en todos los aspectos: físico, psicológico, cultural, profesional, social, trascendente;

Pastoral: porque se abre a la evangelización; camina con los jóvenes al encuentro de Cristo y realiza una experiencia de Iglesia, en la que se puedan experimentar con los jóvenes los valores de la comunión humana y cristiana con Dios y con los demás.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Cultura con calidad salesiana- Ambiente salesiano: conjunto de costumbres, creencias, ritos, comportamientos, lenguaje, símbolos, hitos o eventos determinantes, relaciones entre las personas (**Amorevolezza**) que caracterizan a las personas y al CDB tendientes a lograr una mayor efectividad y ambiente de familia en la **Comunidad Educativa Pastoral**.

Desempeño: señal que evidencia de cómo se está alcanzando una competencia.

Direccionamiento estratégico: enunciado de la misión, visión, objetivos estratégicos y estrategias que constituyen el futuro a largo plazo ambicionado por una institución. Incluye también los valores, capacidades y activos que se utilizarán y desarrollarán para lograr ese futuro y el despliegue de objetivos y estrategias a los diferentes niveles.

Documento: Información y su medio de soporte.

Documentación de procesos: Es llevar a formas gráficas y escritas el modo de hacer el trabajo. Un proceso se documenta a través de: Procedimiento y/o flujograma - Formatos – Instructivos – Caracterización.

**Educación o formación de calidad:**

El Sistema Preventivo fundamentado en la razón, el amor, la religión y el trabajo orienta la educación salesiana, se centra en la persona del joven de clases populares, transmite y ejercita valores cristianos que hacen posible el desarrollo de la persona y la inserción en la sociedad como Buen Cristiano. Forma Buenos Ciudadanos porque inculca los hábitos del respeto mutuo y convivencia democrática y prepara para la participación en las distintas instancias socio-políticas.

Forma en y para el mundo del trabajo digno a través del desarrollo del pensamiento crítico - científico – tecnológico – investigativo, en un ambiente lúdico de alegría y familiaridad en donde la música, el teatro y el deporte desarrollan el cuerpo y el espíritu.

“La educación es cuestión del corazón” (Don Bosco).

Educador pastor salesiano: “Padre, Maestro, Amigo”.

- **Educador:** En lo que hace, orienta siempre un crecimiento integral.

- **Pastor:** Su vida y su labor están encaminadas a la evangelización

- **Espiritual:** A la vez que es profundamente humano, es hombre – mujer de Dios.

Salesiano: Se identifica con el carisma salesiano en su espiritualidad, misión, pedagogía y metodología (Sistema Preventivo)

Enfoque: se refiere a la concepción y directrices que orientan al colegio y los métodos utilizados para lograr el propósito establecido en cada tema o factor que se va a evaluar.

Enfoque pedagógico: concepción y directrices que orientan al colegio en el desarrollo de los procesos de enseñanza--aprendizaje y de apropiación por parte de los estudiantes.

Escuela de calidad salesiana

Ambiente salesiano que propicia espacios de desarrollo integral como modelo de excelencia.

Evaluación: es la acción permanente de verificación y valoración del proceso de aprendizaje del estudiante, mediante pruebas que permitan determinar el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes desarrollados, de acuerdo a los indicadores de desempeño.

Evaluación Diagnóstica: está ligada con la orientación y con el perfil de las personas de acuerdo a lo requerido para un determinado cargo o trabajo a realizar. Identifica las características personales: intereses, aptitudes, actitudes, personalidad.

Evaluación inicial: es la actividad de evaluación que permite recoger información sobre los que sabe el estudiante y cuál es el nivel de desarrollo de sus capacidades, en un determinado contexto y ámbito de conocimiento, a partir del cual se inicia un proceso de aprendizaje.

Flujograma: diagrama que muestra la sucesión de actividades o pasos que conforman un proceso.



Formatos: Son documentos donde se consignan los datos obtenidos en el desarrollo de una actividad, convirtiéndose en registros que dan evidencia de una actividad ejecutada.

Gestión: es la capacidad del colegio de administrar, definir, alcanzar, evaluar y mejorar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles.

Guía didáctica: La guía didáctica es un instrumento con orientación para el estudiante, incluye toda la información necesaria para el correcto uso y manejo provechoso de bibliografía y con la finalidad de que de manera autónoma y creativa construya conocimiento y se le facilite el proceso de aprendizaje. Es una herramienta que proporciona una visión integral de todo el proceso que se va a desarrollar y brinda con claridad los elementos necesarios para la evaluación.

Hetero-evaluación: es la evaluación que realiza el docente desde los desempeños alcanzados por el estudiante.

Información: Datos que poseen significado.

Implementación: se refiere a la forma como se lleva a la práctica cotidiana el enfoque, así como su alcance y extensión dentro de la institución. Se analiza su incorporación en las diferentes áreas y procesos del colegio y la permanencia en la aplicación del enfoque.

Indicador: son expresiones numéricas que permiten medir, evaluar y comparar en el tiempo el desempeño de los procesos, productos y/o servicios de la institución. No es un enunciado, ni un dato estadístico. Es la relación cuantitativa entre dos cantidades relacionadas con un mismo fenómeno. Por ejemplo: indicador de eficiencia en el uso de materiales, que se expresa como materiales empleados por grado/materiales adquiridos por grado.

Instructivos: Son documentos que amplían y detallan la información de una actividad.

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

- Suministra las bases documentales para las auditorias.
- Capacita al personal en los requisitos del sistema de la calidad.
- Presenta el sistema de la calidad para propósitos externos.
- Demuestra que el sistema de la calidad cumple con los requisitos de la calidad exigidos en situaciones contractuales.

Mapa de procesos: Es una forma gráfica de representar los procesos. Permite a todos los colaboradores comprender como la institución funciona integralmente. Facilita que todos en la institución entiendan como afectan el trabajo de otros. Debe

- Responder a la red de procesos y las necesidades de la Institución.
- Identificar los macroprocesos, procesos clave y subprocesos, resaltando cuales son directivos, misionales y de apoyo.



- Ser entendible por todos.
- Ser un diseño único (No copiar de otros).
- Mostrar a la Institución como un todo.
- Mostrar las interacciones internas.
- Explicar las relaciones con el entorno.
- Reflejar la cadena de valor de la Institución.

Mejoramiento continuo (Acciones de mejora):

Es el avance permanente que se logra mediante la evaluación permanente, continua y oportuna de los procesos de calidad para redimensionarlos en orden a la resignificación de la obra.
(Como espiral ascendente es el proceso continuo de la calidad. MEN)

Plan de estudio: El plan de estudios es el esquema estructurado de las áreas obligatorias y fundamentales y de áreas optativas con sus respectivas Asignaturas que forman parte del currículo de los establecimientos educativos (Dec. 230, art. 3).

Perfil: Entendemos por perfil, los rasgos distintivos del ser (actitudes – valores nucleares)

Personal: hace referencia a la totalidad de personas corresponsables de la misión, es decir: directivos docentes, docentes, administrativos y de servicios generales.

Política de Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la Alta Dirección.

Portafolio: es un instrumento biográfico de conocimiento desarrollado por el estudiante, evidenciado en la organización y compilación de todos sus trabajos y evaluaciones realizadas durante el proceso de aprendizaje.

Procedimiento: Conjunto de pasos que explican la forma de llevar a cabo un subproceso. Especifican el QUÉ se hace, CÓMO se hace y quien es el RESPONSABLE. El nombre debe ser igual en todos los documentos. (Debe cumplir con el PHVA)

Proceso: conjunto de acciones ejecutadas con orden y secuencia que transforma insumos en resultados (productos o servicios).

- **Macroprocesos:** Conjunto de procesos de la institución que reúne todos aquellos procesos claves que se llevan a cabo en las diferentes áreas. (Directivo - Administrativo – Pedagógico y/o Académico – Social Comunitario)
- **Procesos Clave:** Son procesos críticos de éxito que permiten darle respuestas concretas al día a día Institucional. Aquellos que son fundamentales para la obtención de los objetivos estratégicos y metas institucionales, contienen subprocesos.
- **Subprocesos:** Son partes bien definidas de un proceso clave que evidencian operatividad y pueden mostrar la secuencia de las actividades que contienen



Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Procesos directivos: Establecen lineamientos hacia el alcance de los propósitos fundamentales, son ejecutados por la dirección, gerencian y administran. Son decisivos en relación con el futuro de la Institución. Orientan el Direccionamiento Estratégico

Procesos de apoyo y/o soporte: Permiten que la Institución funcione a partir del suministro de recursos.

Procesos misionales: Son la razón de ser de la Institución. Son Procesos involucrados directamente en la transformación para la realización del producto o servicio que el cliente desea. (Académico – Técnico. Social-Comunitario)

Proyecto: conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas que buscan cumplir con un objetivo específico. Éste debe ser alcanzado en un período de tiempo previamente definido y respetando un presupuesto determinado. Es sinónimo de plan, programa.

Red de procesos: Identifica las principales actividades de la Institución, agrupándolas y clasificándolas en Macroprocesos, Procesos clave y Subprocesos. Es la representación de la estructura de Gestión Institucional que permite identificar, controlar y realizar seguimiento a cada uno de los procesos. Es una forma escrita de organizar los procesos.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria./ Expresión en el contenido de un documento, formulando los criterios a cumplir a fin de declarar la conformidad con el documento, y de la cual no se permite ninguna desviación.

Sistema de Gestión de Calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización, con respecto a la calidad.