

Este Manual se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en conocer el SGC de Recol Holding S.A.S como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósitos del sistema.

Debe ser utilizado como instrumento para diseñar, revisar, implementar y mejorar el SGC, el cual está estructurado conforme a los requisitos y lineamientos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

## INDICE

<b>1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b> .....	<b>2</b>
<b>2. REQUISITOS NO APLICABLES</b> .....	<b>2</b>
<b>3. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD</b> .....	<b>2</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	<b>2</b>
4.1 Comprensión de la organización y su contexto .....	2
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	2
4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	3
4.4 Sistema Gestión de la Calidad y sus procesos .....	3
<b>5 LIDERAZGO</b> .....	<b>3</b>
5.1 Liderazgo y compromiso .....	3
5.2 Política .....	4
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	4
<b>6 PLANIFICACIÓN</b> .....	<b>6</b>
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	6
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	6
6.3 Planificación de los cambios.....	7
<b>7 APOYO</b> .....	<b>7</b>
7.1 Recursos .....	7
7.2 Competencia .....	8
7.3 Toma de conciencia .....	8
7.4 Comunicación .....	8
7.5 Información documentada.....	8
<b>8 APOYO</b> .....	<b>9</b>
8.1 Planificación y control operacional .....	9
8.2 Requisitos para la prestación de servicios educativos .....	9
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios .....	11
8.4 Control de los proceso, productos y servicios suministrados externamente .....	13
8.5 Producción y provisión del servicio .....	13
8.6 Liberación de los productos y servicios .....	16
8.7 Control de las salidas no conformes.....	16
<b>9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> .....	<b>16</b>
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	16
9.2 Auditoria interna .....	17
9.3 Revisión por la dirección .....	17
<b>10 MEJORA</b> .....	<b>18</b>
10.1 Generalidades .....	18
10.2 No conformidad y acción correctiva.....	18
10.3 Mejora continua .....	18

## 1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad Redcol Holding S.A.S aplica para todos los niveles involucrados en la prestación del servicio educativo ofrecido por las instituciones que hacen parte de Redcol.

**“Diseño y prestación de servicio de educación formal para los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académica”**

## 2. REQUISITOS NO APLICABLES

Redcol Holding declara como no aplicable el numeral **“7.1.5.2 – Trazabilidad de las mediciones”** porque no afecta la capacidad o la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de su servicio y del aumento de la satisfacción del cliente. Esto debido a que el proceso de enseñanza que gestiona esta compuesto por elementos intangibles, característicos de los servicios educativos, los cuales solo pueden ser percibidos por los(las) usuarios(as) finales al momento de recibir dicho servicio, nunca antes.

## 3. ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD

Se realiza de acuerdo con las directrices del *Procedimiento control de documentos*.

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

En Redcol Holding S.A.S el análisis del contexto de la organización se realiza desde el corporativo según los lineamientos definidos en el *Procedimiento gestión directiva*.

### 4.1 Comprensión de la organización y su contexto

La comprensión de la organización y su contexto, se realiza mediante el análisis del contexto interno, donde se incluye el análisis de los colegios que hacen parte de Redcol Holding S.A.S y el análisis externo de la organización.

El *Procedimiento gestión directiva* define los lineamientos a tener en cuenta para este análisis:

- **Análisis interno:** Analiza indicadores críticos definidos por la compañía por colegio: Ingresos, número de estudiantes activos, deserciones estudiantes, EBITDA, ingresos por líneas de ingreso (enseñanza, restaurante, otras líneas), ratio número de estudiantes por profesor.
- **Análisis externo:** Se enfoca en el análisis de tendencias nuevos paradigmas de la educación en el mundo.

### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Redcol Holding S.A.S ha definido la *Matriz de partes interesadas* como instrumento de identificación de las partes impactadas directa o indirectamente por la organización y sus colegios.

Se han determinados diferentes mecanismos para tomar información e identificar las necesidades y expectativas de cada una de las partes, tales como encuestas y formularios. La información recopilada de los colegios se consolida a nivel corporativo identificando la información de cada una de las partes en una única *Matriz de partes interesada*.

### 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El SGC tiene como alcance **“Diseño y prestación de servicio de educación formal para los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académica”** bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015 y comprende todos los procesos relacionados en el Mapa de Procesos del SGC.

### 4.4 Sistema Gestión de la Calidad y sus procesos

- 4.4.1 En el siguiente mapa de procesos, se muestran los 8 procesos que se han definido para el Sistema de Gestión de Calidad.



Para cada proceso se ha definido una caracterización, que permite identificar: objetivo, alcance, responsable de los procesos a nivel corporativo (en los casos que aplique), responsable de los procesos en las instituciones, entradas, salidas, interacción entre los procesos (ya sea como clientes o proveedores), indicadores de medición, recursos, y riesgos.

- 4.4.2 Con el fin de mantener información documentada como apoyo de los procesos, se ha definido el *Procedimiento control de información documentada*, donde se describen los lineamientos para la gestión de creación y/o modificación de la información documentada relacionada a los procesos del SGC.

## 5 LIDERAZGO

### 5.1 Liderazgo y compromiso

Desde el corporativo, la alta dirección se encuentra conformada por las Vicepresidencias y el CEO de Redcol Holding S.A.S. A nivel institucional, la alta dirección se conforma por: Rector(a), Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a) y Director(a) de Mercadeo.

El proceso de Gestión Directiva agrupa las actividades que la alta dirección realiza en pro del liderazgo y compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, el enfoque al cliente, así como la mejora continua de la compañía y sus instituciones.

**5.2 Política**

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad.

*En Redcol Holding, estamos comprometidos con la prestación de un servicio de educación formal bilingüe con altos estándares de calidad en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académica, liderada por un equipo estelar que fomenta el desarrollo de competencias, la educación integral, un alto sentido social y el respeto por el medio ambiente en nuestros estudiantes; cumpliendo los requisitos legales, la mejora continua y la satisfacción de nuestra comunidad educativa.*

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad.

La Política de calidad de Redcol holding, se encuentra disponible en KAWAK y en la página web [www.redcol.co](http://www.redcol.co) , para que los empleados y las partes interesadas pertinentes puedan consultarla.

**5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

ROLES	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
Alta Dirección	Demostrar el compromiso, y liderazgo con el SGC, así como el apoyo para promover la mejora continua, asegurando los recursos necesarios, promoviendo el enfoque al cliente en la organización, la identificación de riesgos y siendo los últimos responsables en la rendición de cuentas de con relación a la eficacia del SGC.	Máxima autoridad para toma de decisiones del SGC, así como la asignación de responsabilidades, autoridad y recursos necesarios para el SGC.
Responsable del SGC	Velar por el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001 en el SGC.  Asegurar que el SGC está alineado con los requisitos del cliente y la alta dirección.  Asegurar que la integridad del SGC se mantiene al momento de planificar e implementar cambios en el SGC.  Encargado de informar a la alta dirección del corporativo sobre el desempeño del SGC las oportunidades de mejora y riesgos.  Liderar y gestionar la alineación del SGC en las diferentes instituciones de Redcol Holding, mediante la comunicación y seguimiento continuo con los líderes calidad.  Realizar el <i>Programa anual de auditoria</i> y evaluación del Equipo Élite de Auditores Internos del SGC.	Autoridad para modificar y plantear mejoras del SGC, asignación de actividades referentes al SGC en las instituciones y coordinación del seguimiento y ejecución de las auditorias al sistema.

<p>Líderes de Calidad</p>	<p>Velar por el cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001 en el SGC.</p> <p>Asegurar que el SGC está alineado con los requisitos del cliente y la alta dirección.</p> <p>Asegurar que la integridad del SGC se mantiene al momento de planificar e implementar cambios en el SGC.</p> <p>Encargado de mantener actualizado, vigente y aplicable el SGC en la institución.</p> <p>Encargado de informar a la alta dirección del colegio sobre el desempeño del SGC, las oportunidades de mejora y posibles riesgos.</p>	<p>Autoridad a nivel institucional para la modificación, gestión y administración del SGC. Así como la ejecución de actividades referentes al SGC dentro de la institución.</p>
<p>Responsable de procesos</p>	<p>Responsable de asegurar que su proceso está generando y proporcionando las salidas y entradas definidas en las caracterizaciones de los procesos del SGC.</p> <p>Responsable de informar sobre el desempeño del proceso y las oportunidades de mejora, identificación de riesgos, así como promover el enfoque al cliente.</p> <p>Encargado de mantener información documentada acorde a las actividades definidas en la caracterización y procedimientos definidos para su proceso.</p> <p>Comunicar al líder de calidad necesidad de cambios que afectan el proceso del SGC.</p>	<p>Autoridad a nivel institucional para proponer mejoras e identificación de riesgos a los procesos y en general al SGC. Así como informar desempeño de estos.</p>
<p>Empleados Redcol Holding</p>	<p>Conocer el SGC y asegurar el desarrollo de actividades conforme a los lineamientos estipulados para los procesos relacionados a su cargo. Así como participar activamente en la mejora continua e identificación de los riesgos de estos.</p>	<p>Autoridad para proponer mejoras e identificar riesgos en los procesos y el SGC.</p>

<p>Comité de Calidad</p>	<p>Conformado por la Alta dirección, Líderes de Calidad y Responsable del SGC, tiene como objetivo hacer continuo seguimiento de la eficacia, adecuación y alineación del SGC con la gestión directiva de la compañía y las instituciones.</p> <p><b>Espacios definidos:</b> Mid-year, End-year, Alineación administrativa (semestral)</p>	<p>Autoridad para tomar acción y proponer modificaciones al SGC teniendo en cuenta los resultados del seguimiento en los comités.</p>
<p>Equipo Élite de Auditores internos</p>	<p>Cumplir con el Programa anual de auditoria y plan de auditoria definido para el SGC.</p> <p>Realizar el informe de auditoria interna de los procesos asignados.</p>	<p>Autoridad para llevar a cabo el programa y plan de auditoria definido para el SGC</p>

## 6 PLANIFICACIÓN

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Para la administración del riesgo y oportunidades, se ha definido el *Procedimiento de riesgo y oportunidades*, el cuál brinda los lineamientos para la identificación, manejo y gestión de los mismos a nivel institucional y corporativo.

### 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 En lineamiento con la política de calidad (Ver numeral 5.2 del presente documento), se han definido los siguientes objetivos de calidad de Redcol Holdig:

- 1) Brindar a todos los estudiantes de Redcol Holding un servicio educativo bilingüe con altos estándares de calidad en los niveles preescolar, básica primaria, secundaria y media académica en los colegios que hacen parte de la red, que garanticen una formación integral, un alto sentido social y el respeto por el medio ambiente en nuestros estudiantes cumpliendo con los requisitos aplicables.
- 2) Asegurar en nuestras instituciones equipos estelares competentes para la prestación del servicio educativo y el desarrollo de las diferentes estrategias que propendan la calidad de la experiencia del estudiante.
- 3) Verificar el grado de satisfacción de la comunidad educativa.
- 4) Posicionar Redcol Holding como una entidad líder en educación a nivel nacional e internacional a través de las propuestas de valor de sus colegios, su liderazgo en innovación académica y altos niveles de calidad en sus procesos.
- 5) Desarrollar una cultura de Calidad que promueva la mejora continua del SGC.

6.2.2 Para el logro de los objetivos del SGC, se ha definido en el *Procedimiento de gestión directiva* la alineación de los planes de valor con los mismos, donde se determinan las actividades, recursos, fechas de implementación y responsables de la ejecución.

### 6.3 Planificación de los cambios

Los cambios en el sistema de gestión se coordinan desde el corporativo, el análisis del propósito, consecuencias, integridad del sistema, disponibilidad de recursos y asignación de responsables y autoridades se realizan según lo definido en el *Procedimiento de gestión de cambio*.

## 7 APOYO

### 7.1 Recursos

- 7.1.1 Generalidades: La Alta dirección de Redcol Holding S.A.S anualmente destinan los recursos necesarios de las necesidades determinadas para el Sistema de Gestión de la Calidad para su implementación, mantenimiento y mejora.
- 7.1.2 Personas: En el numeral 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización del presente documento, se identifican las personas que Redcol Holding ha identificado para la implementación eficaz del SGC, así como el mantenimiento y seguimiento del mismo. Para la correcta operación de los procesos y la prestación del servicio en los niveles de calidad definidos por la organización, se tiene como lineamientos para la selección de personal el *Procedimiento de Selección del Proceso Talento Humano*.
- 7.1.3 Infraestructura: Redcol Holding S.A.S ofrece a sus colaboradores, la infraestructura adecuada para su labor a través del *Proceso de Infraestructura*, de acuerdo con la reglamentación y normatividad vigente.
- 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos: Desde el *Proceso Talento Humano*, Redcol Holding S.A.S garantiza los recursos necesarios para promover un adecuado ambiente laboral, desarrollando actividades que garantizan el bienestar laboral y el buen ambiente laboral. Además, la cultura de la compañía fomenta la participación de los empleados, y promueve espacios de trabajo agradables, lo que permite que en las instituciones de Redcol Holding S.A.S los estudiantes se encuentren en un ambiente que les permite aprender y desarrollarse de manera integral. Además cada institución cuenta con un líder encargado del SG-SST que promueve e implementa la seguridad y salud en el trabajo de acuerdo a los lineamientos del Decreto Único 1072 de 2015.
- 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición: Para el seguimiento y medición de la prestación del servicio, se ha definido el *Proceso de gestión académica y formativa*, en el cual se incluye todas las etapas significativas de la prestación del servicio educativo de todas las instituciones educativas de la compañía.

Respecto al numeral 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones de la NTC ISO 9001:2015, Redcol Holding S.A.S lo declara excluido de su Sistema de Gestión de Calidad, ya que no afecta la capacidad o la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de su servicio y del aumento de la satisfacción del cliente. Esto debido a que el proceso de enseñanza que gestiona esta compuesto por elementos intangibles, característicos de los servicios educativos, los cuales solo pueden ser percibidos por los(las) usuarios(as) finales al momento de recibir dicho servicio, nunca antes.

- 7.1.6 Conocimientos de la organización: Cada Institución determina los conocimientos necesarios para operar los procesos y mantener la prestación del servicio educativo mediante jornadas

pedagógicas, capacitaciones, publicaciones y actividades entre los empleados. Además la documentación del SGC permite mantener información crítica de cada uno de los procesos, las instituciones y la compañía.

#### **Cambio por COVID—19:**

Con la emergencia sanitaria COVID-19 se han fortalecido en cada una de las instituciones nuevos conocimientos que han quedado grabados sobre el uso de nuevas estrategias y metodologías de aprendizaje desde la virtualidad, siendo nuestra actual forma de aprendizaje en reuniones, actividades y capacitaciones.

### **7.2 Competencia**

Se ha definido dentro el proceso de talento humano las actividades necesarias para:

- Garantizar la determinación de las competencias necesarias para cada cargo, las cuales se definen en los perfiles de cargo.
- Asegurar que las personas son competentes basados en la educación, formación o experiencia apropiada, determinando lineamientos en el *procedimiento de selección*. Además, cada institución cuenta con procesos de inducción, evaluación y capacitación.
- De acuerdo con las necesidades de competencia identificadas, las instituciones definen un *Plan de capacitación*, que se diseña a partir de los resultados de la evaluación de desempeño, los requerimientos del cargo y la prestación del servicio. Durante la implementación del plan de capacitación se realiza la revisión de la eficacia de las acciones tomadas.
- Dentro del proceso de Talento Humano se dan los lineamientos para garantizar la conservación de registro de la formación de las personas.

### **7.3 Toma de conciencia**

Desde el corporativo y cada una de las instituciones se realizan espacios de sensibilización al personal entorno a la política y objetivos del SGC, así como la contribución de cada uno al cumplimiento de requisitos y aporte a la eficacia del SGC.

#### **Cambio por COVID—19:**

Además, hoy la toma de conciencia la hemos direccionado también al autocuidado, a mantener las medidas preventivas para evitar contagios frente a la COVID-19. Hemos trabajado al llamado de conciencia de toda la comunidad educativa a cuidarnos todos.

### **7.4 Comunicación**

En el *Plan de comunicaciones* se determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyen: Qué comunicar, Cómo comunicar, Cuándo, a quién comunicar y Quién comunica.

### **7.5 Información documentada**

El *Procedimiento control de información documentada* define los lineamientos para el manejo y gestión de la información documentada de los procesos del SGC.

La información documentada definida para el SGC se encuentra relacionada *Listado maestro de información documentada*.



## 8 APOYO

### 8.1 Planificación y control operacional

Los requisitos para del servicio educativo se definen en la *Matriz de Requisitos legales*, las caracterizaciones y procedimientos de los procesos asociados al SGC.

En las caracterizaciones y procedimientos se determinan los recursos necesarios para lograr la conformidad del servicio prestado, así como los controles y seguimiento a lo establecido en ellos.

Cada institución maneja un PEI (Proyecto Educativo Institucional) que refleja la estructura de planificación, alineados a este documento se encuentran los productos del diseño y desarrollo mencionados en el *Procedimiento de Diseño y Desarrollo* donde las instituciones planifican la prestación del servicio durante el año académico. Además, en el *Procedimiento prestación del servicio educativo* se establecen momentos de control de la prestación del servicio permitiendo a cada institución contar con mecanismos para el seguimiento y medición del servicio prestado.

### 8.2 Requisitos para la prestación de servicios educativos

#### 8.2.1 Comunicación con el cliente.

Redcol Holding S.A.S así como sus instituciones cuentan con canales eficaces para proporcionar información en todo lo relativo a la prestación del servicio de educación, consultas y solicitudes de los clientes, así como las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones como:

- Material publicitario con información del servicio.
- Página web: <http://redcol.co/es> <https://csfr.edu.co/es>  
<https://www.gimnorte.edu.co/es> <https://laarboleda.edu.co/>  
<http://www.cambridgecali.edu.co/es> <https://www.cambridge.edu.co/es>  
<https://www.newportschool.edu.co/es> <https://www.vermontmedellin.edu.co/es>  
<https://www.colbritanico.edu.co/es> <https://colegiobureche.edu.co/es>
- Correos institucionales.
- Canal de PQRSF (Ver *Procedimiento de PQRSF*)
- *Procedimiento de admisiones* donde las áreas de mercadeo y experiencia de las instituciones comunican los requisitos para ingreso a la institución a los padres de familia.
- Plataformas de contacto con padres de familia y estudiantes: PHIDIAS, CRM.
- Encuestas de satisfacción: Great Place To Study (GPTS).
- Redes sociales en facebook, twitter, Instagram, Youtube de Redcol Holding S.A.S y cada una de sus instituciones educativas.

Para la retroalimentación con el cliente, la compañía y sus instituciones cuentan con espacios como:

- Encuestas de satisfacción
- Tratamiento de PQRSF
- Encuentros para atención de padres de familia y partes interesadas
- Llamadas telefónicas
- **Cambio por COVID—19:** Reuniones, que durante el tiempo de la emergencia sanitaria y el aislamiento por COVID-19 se han abordado de manera virtual.

### 8.2.2 Determinación de los requisitos para el servicio.

Cada una de las áreas involucradas en los procesos que forman parte del SGC determinan:

- Los requisitos establecidos por la compañía, la institución y los de ley, aplicables y relacionados con el SGC. (Ver Anexo en *Procedimiento de diseño y desarrollo de la prestación del servicio educativo*)
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero que son necesarios para la prestación del servicio de educación.
- Especialmente durante el *Proceso de generación de demanda y experiencia* durante las admisión y matrícula, se definen los requisitos para el ingreso de estudiantes a la institución.

### 8.2.3 Revisión de los requisitos para el servicio.

En cada institución el/la Rector(a) junto con el equipo de Coordinadores Académicos se encargan de revisar que Productos de Diseño y Desarrollo de la prestación del servicio educativo cumplan con los requisitos institucionales, legales y/o aplicables. Para ello, se han establecido 3 etapas de control : Revisión, Verificación y Validación. (Ver *Procedimiento diseño y desarrollo, Procedimiento prestación del servicio educativo*).

En cuento a los requisitos para ingresos de los estudiantes al colegio, estos se revisan durante la admisión y matrícula por las direcciones de mercadeo y experiencia (Ver *Procedimiento de admisión de estudiantes, Procedimiento de matrícula de estudiantes*). Durante estas etapas se revisan los documentos e información brindada por los padres de familia, y en caso de identificar diferencias entre los requisitos del cliente y los de la institución, se revisa junto con los padres la situación. El/La Rector(a) junto con el comité de admisiones son los encargados de revisar cualquier situación de excepción o de concesión frente al ingreso.

### 8.2.4 Cambios en los requisitos para los servicios.

Más allá de los requisitos establecidos por contrato y aceptados por el cliente y el Colegio, en el momento de la solicitud del servicio y firma del contrato de prestación de servicio educativo pueden existir requisitos puntuales que son revisados, registrados y acordados con el cliente. Estos requisitos son revisados antes de la liberación del servicio, resolviendo las diferencias con los requisitos del cliente, en caso de que existieran, como por ejemplo atenciones especiales del estudiante y necesidad de acompañamiento por un tercero autorizado por el padre de familia en caso de los niños más pequeños.

Además, si las instituciones identifican la necesidad de cambio y/o ajuste en alguno de los Productos del Diseño y Desarrollo de la prestación del servicio, estos se documentan mediante un acta de reunión, con el fin de verificar que los mismos se han implementados en el siguiente diseño y desarrollo de la prestación del servicio educativo.

#### **Cambio por COVID—19:**

Frente a la situación de emergencia sanitaria, las instituciones tuvieron que realizar cambios en la modalidad de la prestación del servicio educativo pasando desde lo presencial a lo virtual, que implicó una adaptación rápida a:

- Capacidad de comprensión de los contenidos académicos con los de autocuidado, el lavado de manos.
- Adaptación a la emoción del educador de poder utilizar un enfoque educativo para ayudar a aliviar las emociones negativas y llegar a aquellas emociones (solidaridad, esperanza, confianza...) que permiten guiar a niños, niñas y adolescentes a obtener aprendizajes valiosos de esta situación.
- Acompañamiento a las familias a tener paciencia.
- Reconocimiento del esfuerzo extra que están haciendo las familias junto con el colegio.
- Además los docentes en esta situación de cambio en el servicio educativo han ido entendiendo que se encuentran en una situación nueva y que los primeros momentos son de prueba y error, y que, por ejemplo: está claro que la educación a distancia no es “poner deberes” y, seguramente, con el tiempo los docentes podrán implementar métodos más adecuados, motivadores y adaptados a las dinámicas familiares para la enseñanza a distancia.

### **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios**

#### 8.3.1 Generalidades.

Desde el SGC se ha definido el *Procedimiento de diseño y desarrollo de la prestación del servicio educativo*, con el objetivo de planear y ejecutar el diseño de productos esenciales para la prestación del servicio como : Proyecto Educativo Institucional – PEI, Manual de Convivencia, Sistema Institucional de Evaluación Escolar (SIEE), Plan de estudios, Plan de área y/o Malla Curricular entre otros, con el fin de asegurar que el servicio educativo brindado por las instituciones de Redcol Holding cuentan con altos estándares de calidad, propician y favorecen el aprendizaje y desarrollo de competencias en todos los estudiantes.

#### 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.

Desde el SGC se han definido el *Procedimiento de diseño y desarrollo de la prestación del servicio educativo*, así como el *Procedimiento Prestación del Servicio* como parte del *Proceso de Gestión Académica y formativa*, dentro de los cuales se han definidos las etapas, actividades , requisitos, controles y registros pertinentes al diseño y desarrollo del servicio educativo prestado.

#### 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.

Los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio se definen en el *Procedimiento de diseño y desarrollo de la prestación del servicio educativo*, y el *Procedimiento Prestación del Servicio*:

- Aspectos normativos y de ley establecidos por el Ministerio de Educación : Se identifican en el *Anexo Matriz diseño y desarrollo de la prestación del servicio educativo* para cada uno de los productos del Diseño y Desarrollo (DyD)
- Documentos anteriores y su resultado (Productos de DyD anteriores)
- Lineamientos definidos por la institución

#### 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.

En el *Procedimiento de diseño y desarrollo de la prestación del servicio educativo*, y el *Procedimiento Prestación del Servicio* se han definido actividades de control para asegurar que:

- **Se definen los resultados a lograr:** Se realiza durante la actividad de planeación del diseño y desarrollo así como la planeación de la prestación del servicio.
- **Se realizan revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplirlos requisitos, asegurar que las salidas cumplen los requisitos de entradas:** Se establecen 3 etapas de control: Revisión, Verificación y Validación las cuales se definen para cada uno de los productos del diseño y desarrollo en el Anexo Matriz diseño y desarrollo de la prestación del servicio educativo.
- **Se realizan actividades de validación para asegurarse de que el servicio resultante satisface los requisitos para su aplicación:** Se establecen controles en la planeación del servicio donde se verifica que tenga en cuenta los requisitos de los productos del diseño y desarrollo, es viable de ser aplicado con los estudiantes en relación al nivel/grado en que se lleva a cabo, la secuencialidad de actividades planeadas y coherencia; Además se realizan controles durante la prestación de servicio como observaciones de clases y/o seguimientos que permite validar que el servicio de desarrolla de acuerdo a lo planeado y está alcanzando los resultados previstos.
- **Se toma acción sobre problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación:** Se definen actividades de identificación de necesidades de cambios en los prestación del servicio educativo las cuales se realizan como retroalimentación a medida que se va desarrollando; Se definen actividades de identificación de necesidades de cambio en los productos del Diseño y Desarrollo que se validan y documentan para ser implementadas en el siguiente DyD.
- **Se conserva la información documentada:** El *Procedimiento de diseño y desarrollo de la prestación del servicio educativo*, y el *Procedimiento Prestación del Servicio* se han identificado los documentos y registros resultantes de estas actividades.

#### 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

Las instituciones aseguran que las salidas del *Procedimiento de diseño y desarrollo de la prestación del servicio educativo* a través de las 3 etapas de control, revisión, verificación y validación, en las cuales el Consejo Directivo y/o Consejo académico participa activamente en para cada uno de los productos del DyD<sup>1</sup>.

Adicionalmente, durante el año escolar las instituciones realizan momentos de seguimiento para garantizar que la prestación del servicio educativo se desarrolla de acuerdo a lo planeado y que se están alcanzando los resultados deseados, estas se definen en el *Procedimiento Prestación del Servicio* y el *Procedimiento valoración del aprendizaje acompañamiento estudiante-docente*.

---

<sup>1</sup> Productos del Diseño y Desarrollo (DyD): Proyecto Educativo Institucional – PEI, Manual de convivencia, Sistema Institucional de Evaluación Escolar (SIEE), Plan de estudios, Intensidades horarias, Calendario escolar, Horario Académico, Plan de área y/o Malla curricular, Proyectos pedagógicos o proyectos transversales de ley.

### 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

El control de cambios de los productos de diseño y desarrollo se identifican mediante actas de reunión durante sesiones de consejo académico o reuniones de área académica, y se comunican a:

- Coordinadores/directores académicos
- Coordinadores/directores de sección/ directores de ciclo
- Coordinador de facultad/líder de área/ jefe de departamento
- Docente

En el *Procedimiento de diseño y desarrollo de la prestación del servicio educativo* se define la actividad identificación de necesidades de cambios en el DyD, donde se brindan lineamientos para la gestión de los cambios.

### **8.4 Control de los proceso, productos y servicios suministrados externamente**

En el Sistema de Gestión de Calidad, incluye dentro de sus procesos, el *Proceso de Compras* el cual se enfoca en la identificación de las necesidades de los proveedores de la compañía y sus instituciones, se establecen los criterios para selección, evaluación y reevaluación de los mismos en función de su capacidad para suministrar productos o servicios que cumplan los requisitos de compra y favorezcan el desarrollo de los diferentes procesos del SGC.

### **8.5 Producción y provisión del servicio**

#### 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

El control de la producción y provisión del servicio educativo que Redcol Holding S.A.S brinda a través de sus instituciones, se realiza mediante:

- Disponibilidad de información y lineamientos del servicio de educación, documentado en las caracterizaciones y procedimientos del SGC, así como los productos de salidas mencionados en cada uno de ellos.
- Equipos y Sistemas de información (PHIDIAS, SALESFORCE, entre otros) así como formatos como recursos de seguimiento y medición.
- Implementación de actividades de seguimiento como: reuniones, evaluaciones, seguimientos de clase, revisiones, encuesta de satisfacción de clientes y auditorias internas.
- Control y mantenimiento de la infraestructura física y tecnológica de la institución
- Etapas de planeación, actualización, implementación e identificación de necesidades para el diseño y desarrollo de la prestación del servicio educativo
- Seguimiento durante la prestación del servicio (registros de observación de clase y/o seguimiento) que permiten garantizar que el servicio se este desarrollando de acuerdo a lo planeado y esté alcanzando los resultados previstos.
- Sistema Institucional de Evaluación de Estudiantes que permite la medición posterior a la entrega del servicio educativo, así como comités académicos y directivos al finalizar los periodos académicos.

- En cada institución el control desde la académica es responsabilidad del Rector, Coordinador/director académico/sección/ciclo. La gestión administrativa es responsabilidad de del Director administrativo y financiero.

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

Las instituciones identifican el servicio prestado durante todo el año académico, en cada etapa del servicio (planeación, diseño, desarrollo y evaluación) se generan registros que permiten identificar y hacer un seguimiento del servicio brindado desde el inicio hasta la finalización del mismo. Los registros generados, se identifican mediante los lineamientos definidos en el *Procedimiento control de la información documentada*.

Al ingresar un estudiante a cualquiera de las instituciones educativas de Redcol Holding, se asigna un código de estudiante, el cual se mantiene durante toda la permanencia en la institución. Con esto y el sistema académico (PHIDIAS) se va ingresando toda la información del estudiante durante el tiempo en el que se encuentre vinculado a la institución, lo que nos permite tener plena identificación y trazabilidad de nuestros estudiantes.

### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Cada institución preserva los bienes propiedad del Cliente mientras estén siendo utilizados por la misma. Estos bienes pueden ser los siguientes documentos: certificaciones estudios, documentos de identificación, entre otros. Los controles para la protección y salvaguarda de estos documentos propiedad del cliente, son los definidos para el manejo de archivo físico de cada institución.

Los documentos administrados por la dirección de mercadeo y experiencia y coordinación de facturación y cartera se almacenan en las plataformas utilizadas por las instituciones como (SALESFORCE, PHIDIAS). Para el manejo de esta información, se solicita a los padres de familia la firma en la *autorización para tratamiento de datos personales*.

Para el uso de imagen de los estudiantes en los diferentes medios de comunicación y redes sociales de las instituciones y de Redcol Holding S.A.S, se solicita a los padres de familia la autorización para tratamiento de datos y de imagen de sus niños.

Toda información del cliente, se identifica con el nombre del estudiante, se protege y salvaguarda. En caso que los documentos de propiedad del Cliente se dañen, deterioren o se consideren inadecuados se toman las acciones pertinentes y se comunican al Cliente mediante oficio.

Para todos aquellos bienes propiedad del Cliente sean utilizados por los mismos en las instalaciones del colegio, tales como juguetes, textos, objetos personales, instrumentos entre otros, se asegura que puedan ser identificados, protejan y salvaguarden en condiciones adecuadas de seguridad. Las instituciones determinan un responsable que gestiona la búsqueda de los estudiantes propietarios de objetos perdidos y encontrados.

La responsabilidad de asegurarse de que el bien suministrado por el Cliente, sea almacenado y conservado de forma tal que se evite su deterioro y se proteja contra daño o pérdida, es de los diferentes líderes de proceso.

Como propiedad de proveedores externos están los recursos que aportan las editoriales (plataformas, tecnología) los cuales son controlados a través del área de sistemas de información (área de tecnología).

### **Seguridad de los niños**

Para Redcol Holding y sus instituciones es primordial mantener medias y controles para gestionar la seguridad de los niños. Por lo cual cada institución ha definido normas de seguridad como por ejemplo:

- No permitir que estudiantes estén circulando por fuera de su salón de clases en horarios en que debería estar dentro de ellos, salvo por asuntos médicos.
- En caso que los niños tengan alguna condición o enfermedad que pueda poner en riesgo su salud, se solicita a los padres de familia, mantener actualizada al área respectiva en la institución sobre esta información.
- En caso de accidentes dentro del colegio se cuenta con servicio de enfermería para la atención de primeros auxilios, en caso de atención especializada se ha dispuesto sea enviado al centro asistencial más cercano, dando aviso oportuno a los acudientes del niño.

#### 8.5.4 Preservación

Desde el SGC el *Procedimiento control de la información documentada* brinda los lineamientos para que

Todos los empleados toman las precauciones necesarias y medidas de seguridad para prevenir daños y evitar dificultades en el cumplimiento del servicio educativo, así como los procesos con los que relaciona internamente.

Cada institución define áreas específicas para instalar, usar y almacenar materiales, equipos, e insumos necesarios para la prestación del servicio y operatividad de la institución, así como prevenir el deterioro y el uso no autorizado de los mismos. Las instalaciones y equipos son mantenidas a través del *Plan anual de mantenimiento* que se define en el *Procedimiento de infraestructura*.

La preservación de la información y registros que hacen parte de la prestación del servicio se controla a *Procedimiento control de la información documentada* y el mantenimiento de los sistemas de información, definido en el *Procedimiento TIC*.

Cada responsable de proceso debe proteger y resguardar los registros en el medio en el que se encuentren a fin de asegurar su preservación en el tiempo.

#### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Las instituciones cumplen con los requerimientos previstos posteriores a la prestación del servicio educativo mediante:

- Actividades y momentos de evaluación definidos
- Medición de la satisfacción de los clientes
- Momentos de evaluación docente
- Registros de seguimiento a estudiantes (Ejemplo control disciplinario, observador del estudiantes, actas de reuniones, control de asistencia)

#### 8.5.6 Control de los cambios

Durante todas las etapas de la prestación del servicio: Diseño y Desarrollo del servicio educativo, Prestación del servicio educativo y la valoración del aprendizaje acompañamiento estudiante-docente se identifican actividades para la gestión y control de cambios en los productos (documentos) y el servicio prestado, de acuerdo a el *Procedimiento de diseño y desarrollo del servicio educativo*, el *Procedimiento Prestación del Servicio* , el *Procedimiento valoración del aprendizaje acompañamiento estudiante-docente*.

#### **8.6 Liberación de los productos y servicios**

En el *Procedimiento de diseño y desarrollo del servicio educativo* se definen las actividades que las instituciones realizan para planear y ejecutar el diseño y desarrollo del servicio, en este de identifican controles de revisión, verificación y validación a los productos del diseño y desarrollo (Productos DyD) que son realizados antes de ser llevados a ejecución en la prestación del servicio educativo. Además el *Anexo Matriz diseño y desarrollo de la prestación del servicio educativo* identifica los responsables de estas etapas de control para cada Producto DyD.

#### **8.7 Control de las salidas no conformes**

Para garantizar la identificación, tratamiento y registro del servicio no conforme generado por las instituciones, Redcol Holding S.A.S establece el *Procedimiento de servicio no conforme*.

### **9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

#### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

##### 9.1.1 Generalidades

Redcol Holding S.A.S ha definido el *Proceso de Mejoramiento Continuo* con el fin de realizar seguimiento a los procesos, medir resultados y establecer criterios de control y mejora continua del SGC.

En general se han definido las siguientes entradas para el seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGC:

- Indicadores para cada uno de los procesos del SGC que se encuentran definidos en la *Matriz de indicadores del SGC*. Dichos indicadores están relacionados con los objetivos y política del SGC.
- Gestión de No conformidades
- Medición de la satisfacción de clientes y PQRSF
- Espacios de seguimiento por parte del Líder de Calidad de cada una de las instituciones, con el fin de retroalimentar el estado del SGC en la institución
- Espacios de seguimiento a nivel corporativo como Mid-year, End-year y Alienación administrativa.



### 9.1.2 Satisfacción al cliente

Para realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes se han definido dos herramientas de medición de satisfacción que se implementan en todas las instituciones:

- Encuesta Great Place To Study (GPTS): Es utilizada para la medición del Student Fulfillment Index (SFI), permite a las instituciones entender el punto de vista de los estudiantes en diferentes aspectos: Learning experience, Life on Campus, Infrastructure, Extra-curricular activities, Happiness Quotient. Además incluye 2 encuestas enfocadas en Parent Satisfaction y Teachers Satisfaction. Actualmente, se realiza con una periodicidad anual.
- Encuesta Net Promoter Score: Es utilizada para la medición de lealtad y engagement de los clientes. Que consiste en una pregunta única ¿Recomendaría nuestra marca a sus amigos? Medida en una escala de probabilidad de 1-10, seguido de una segunda pregunta abierta para explicar el por qué. Actualmente, se realiza con una periodicidad anual.

Adicionalmente, se han establecido canales de comunicación de PQRSF tanto a nivel de la compañía como cada una de las instituciones. Los lineamientos de la gestión, tratamiento y seguimiento se documentan en el *Procedimiento de PQRSF*.

### 9.1.3 Análisis y evaluación

A partir de los indicadores definidos en cada uno de los procesos, la medición de la satisfacción, el seguimiento de PQRSF y los reportes de servicio no conforme. Se establecen espacios de análisis y evaluación a nivel institucional que se encuentran a cargo del Líder de Calidad de la institución y a nivel corporativo como lo son el Mid-year, End-year y Alienación administrativa.

## **9.2 Auditoría interna**

Redcol Holding a conforma el Grupo Élite de Auditores Internos para llevar a cabo la realización de las auditorías internas del SGC. En el *Procedimiento de auditorías internas* se definen los lineamientos para la planeación, desarrollo y retroalimentación de las auditorías internas del SGC de la compañía.

## **9.3 Revisión por la dirección**

La Revisión por la dirección se realiza una vez al año, y participan a nivel corporativo un representante del Comité Directo y los líderes de los procesos (para los casos en los que se tenga líder desde el corporativo) y a nivel institucional participan los rectores de las instituciones de Redcol Holding. Esto se lleva a cabo 1 vez al año, y los lineamientos se encuentran definidos en el *Procedimiento Gestión Directiva*.

## 10 MEJORA

### 10.1 Generalidades

El *Proceso Mejoramiento continuo* brinda los lineamientos para la identificación e implementación de mejoras en los procesos, el servicio prestado y en general el SGC.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

Redcol Holding ha definido en el *Procedimiento Mejoramiento continuo* los lineamientos para la gestión y registro de las acciones correctivas. Las No conformidades se gestionan y registran según lo establecido en el *Procedimiento de servicio no conforme*.

### 10.3 Mejora continua

Redcol Holding garantiza de la mejora continua de la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad para la compañía y sus instituciones, considerando los resultados del análisis de indicadores, satisfacción, PQRS, servicio no conforme, riesgos, resultados de las auditorías internas y la revisión por la dirección, para determinar la existencia de necesidades u oportunidades que deban considerarse para la toma de decisiones como parte de la implementación de acciones para la mejora continua. El *Procedimiento Mejoramiento continuo* describe los lineamientos.