



Colegio de
San Luis Gonzaga
1897
Comunidad de Hermanos Maristas



MARISTAS
• NORANDINA •

SEMANAL 2024-2025

DEL 27 - 31 DE ENERO

*La educación a lo largo de la vida se basa en cuatro pilares:
aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender*



MISIÓN

Los colegios maristas de Colombia son instituciones educativas de los Hermanos Maristas de la Enseñanza, que, a través de la pedagogía marista caracterizada por el amor a María, el espíritu de familia, el amor al trabajo, la sencillez de vida y la presencia, pretenden que los niños y jóvenes conozcan y amen a Jesucristo, para ayudarles a ser buenos cristianos y buenos ciudadanos, haciendo así realidad, el sueño de San Marcelino Champagnat.

VISIÓN

En el año 2028 los colegios Maristas de Colombia habrán desarrollado su propósito de innovación en el proyecto educativo evangelizador de los centros escolares mediante la implementación del bilingüismo, la investigación educativa y las metodologías activas; fortaleciendo ambientes escolares agradables, motivantes y seguros para los estudiantes y sus familias.

Orar para cambiar la vida

Enséñanos a orar, Señor, para encontrar tu rostro. Invítanos al silencio, para escuchar tu voz. Aclara nuestra mirada, para descubrir tus signos. Ayúdanos a discernir lo que realmente importa: seguir tus pasos. Enséñanos a comprometernos activas, dispuestas, alegres, en la construcción del Reino. Enséñanos a orar, Señor.



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ENFOQUE AL CLIENTE

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y

los legales y reglamentarios aplicables;

- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

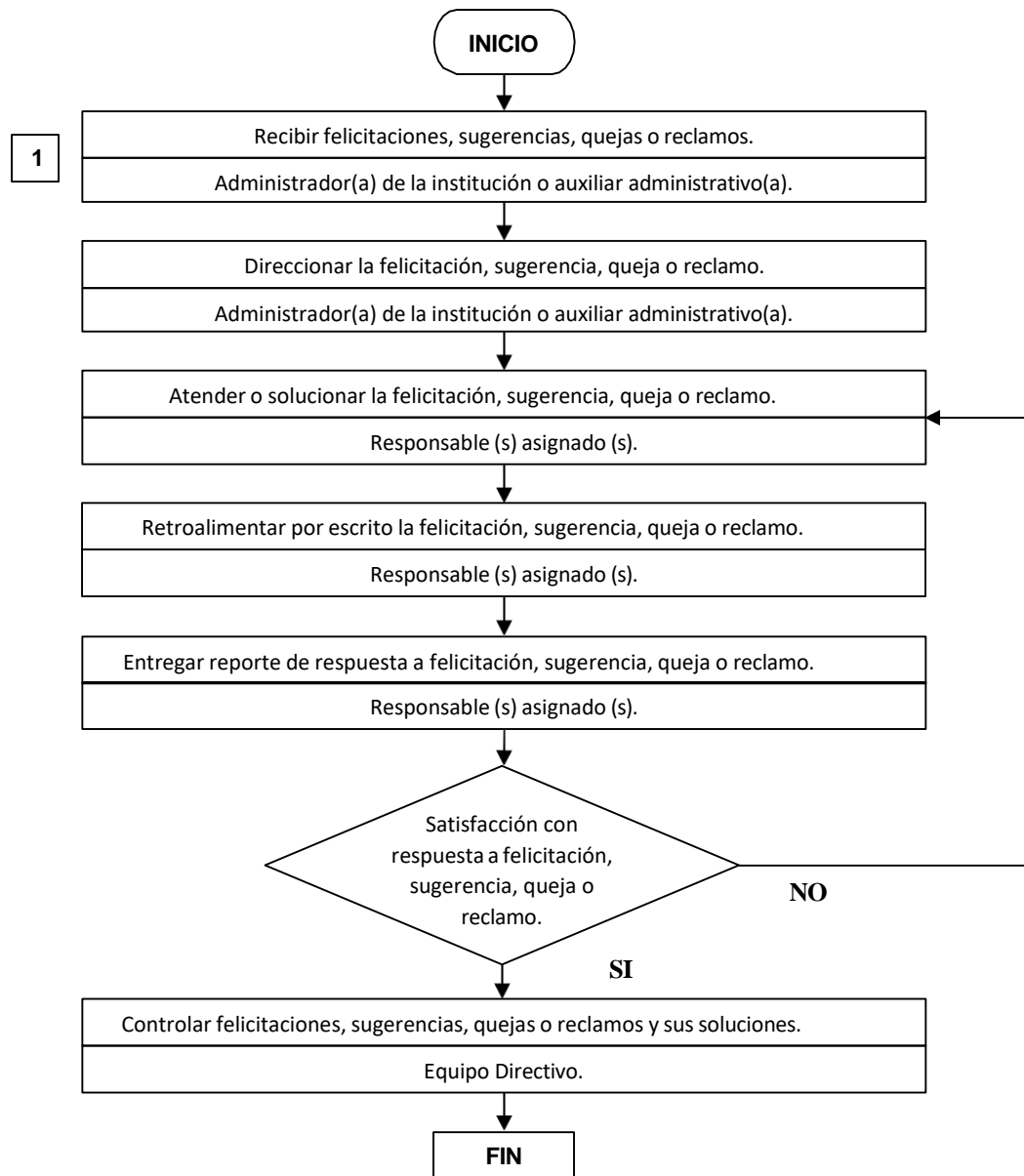
1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para atender las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos.

2. ALCANCE:

Este procedimiento atiende la retroalimentación de padres y estudiantes relacionada con la prestación del servicio educativo

3. FLUJOGRAMA



4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

# ACT	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	DOC.CONSULTA
1	<p>Las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos pueden ser recibidas por diferentes vías:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escrita, mediante el diligenciamiento del formato previsto para tal fin que podrá ser solicitado en la administración, ubicado en un buzón, o al interior de la página web de la institución. - Telefónica, en cuyo caso el(a) administrador(a) de la institución deberá atender la llamada y diligenciar el formato de sugerencias, quejas y reclamos mientras atiende la llamada y tener cuidado de dejar consignados los datos de quien hace la llamada y constatar que la persona está de acuerdo con lo escrito. - Verbal en cuyo caso, el administrador diligenciará el formato de sugerencias, quejas y reclamos junto con la persona que está haciendo la formulación. <p>En todos los casos, para dar trámite a la felicitación, sugerencia, queja o reclamo, la persona deberá identificarse plenamente y dicha identificación deberá ser verificable. Los anónimos, deberán ser tratados como una situación especial y a través de otro mecanismo.</p> <p>En caso que la felicitación, sugerencia, queja o reclamo sea para la Comunidad en Colombia, está deberá ser recepcionada por la administración provincial en cabeza del Director administrativo, que procederá como se describe en el presente procedimiento.</p>	Administrador(a) o auxiliar administrativo(a)	Felicitación, sugerencias, quejas o reclamos.	

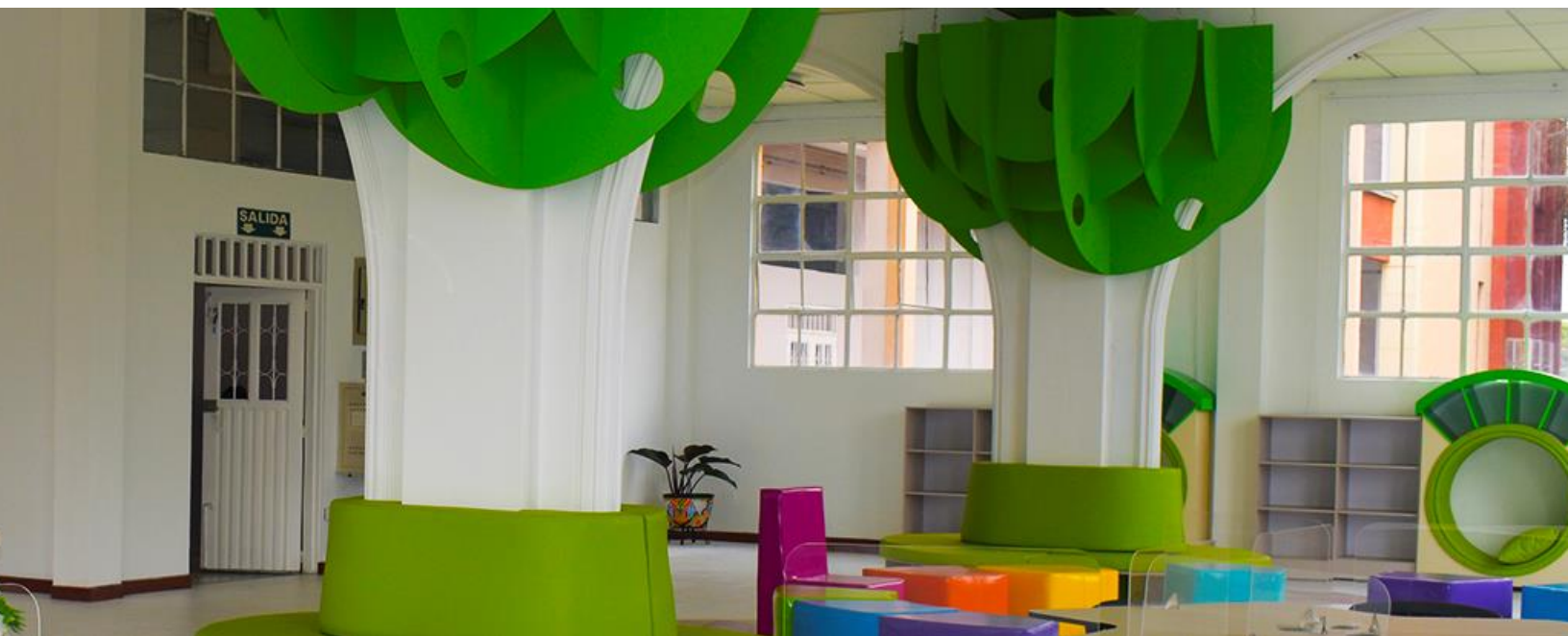


2	Mediante una copia, direcciona la felicitación, sugerencia, queja o reclamo al área y a la persona(s) a la que corresponda a la mayor brevedad posible.	Administrador(a) o auxiliar administrativo(a)	Felicitación, sugerencias, quejas o reclamos	
3	En un tiempo no mayor a 5 días hábiles, el responsable debe dar trámite y desarrollar las acciones necesarias.	Responsable(s) asignado	Felicitación, sugerencias, quejas o reclamos	
4	<p>Para el caso de las felicitaciones se da respuesta por correo electrónico agradeciendo la comunicación formal de satisfacción con el servicio prestado.</p> <p>Una vez instaurado el correctivo o la acción correctiva, se responde por escrito (puede ser por correo electrónico) a la persona que formuló la sugerencia, queja o reclamo, indicando la solución tomada, solicitándole que exprese si está satisfecho con la medida tomada, e invitándolo a manifestar sus observaciones sobre lo ejecutado.</p> <p>De no lograrse la satisfacción, el responsable asignado, deberá reiniciar el numeral 3 de este procedimiento y volver a solicitar la respuesta de satisfacción del formulante de la sugerencia, queja o reclamo.</p> <p>En caso de no lograr la respuesta de satisfacción en el segundo intento, la situación será llevada al equipo directivo quien se encargará de determinar nuevas acciones encaminadas a lograrla. Sólo una vez agotadas todas las posibilidades de lograr la completa satisfacción del formulante con las acciones desarrolladas para enmendar la situación que provocó la sugerencia, queja o reclamo, el equipo directivo, podrá cerrar operativamente la sugerencia, queja o reclamo.</p>	Responsable(s) asignado	<p>Reporte de respuesta a felicitación, sugerencias, quejas o reclamos.</p> <p>Correo electrónico</p>	Procedimiento de salidas no conformes y acciones correctivas.

5	Se entrega al(a) administrador(a) o al(a) auxiliar administrativo(a) el reporte de respuesta a la felicitación, sugerencia, queja o reclamo, emitida por el responsable asignado y la respuesta del formulante, para que sea archivada y conservada debidamente.	Responsable(s) asignados y administrador(a) de la institución o auxiliar administrativo(a).	Reporte de respuesta a felicitación, sugerencias, quejas o reclamos.	
6	Mínimo 1 vez al bimestre, El equipo directivo, debe hacer seguimiento tanto de las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos ofrecidas, como de las respuestas brindadas tanto por la institución como por el formulante y si es el caso, asegurarse de brindar las acciones correctivas necesarias. Para ello, el(a) administrador(a) de la institución, deberá llevar a la reunión de seguimiento los respectivos reportes. En caso de ser del orden de la Administración Colombia, el(a) director administrativo(a) entregará los reportes al equipo de gestión para que este se encargue de hacer lo correspondiente.	Equipo directivo o equipo de gestión	Felicitación, sugerencias, quejas y reclamos Reporte de respuesta a felicitación, sugerencias, quejas o reclamos.	

5. POLÍTICAS:

- Este procedimiento sólo se llevará a cabo en la medida en que se asegure el debido proceso contemplado en el Manual para la Convivencia.
- Este procedimiento se llevará a cabo para el caso de felicitaciones, sugerencias, quejas o reclamos que estén por escrito, y en lo posible en el formato destinado para tal fin.
- Si se presenta una petición, consulta, queja o reclamo relacionada con la protección de datos personales, será procedente el tratamiento planteado en la Política,
- Tratamiento y Protección de datos personales; por lo anterior, no se seguirá el presente procedimiento DI-PR001.
- Toda persona que presente una felicitación, sugerencia, queja o reclamo, deberá identificarse, no se aceptan anónimos.
- Se entiende por **felicitación**, toda expresión de satisfacción por parte de padres o estudiantes en relación a la prestación del servicio educativo.
- Se entiende por su **Sugerencia**, toda opinión presentada por padres o estudiantes que esté planteada para generar un mejoramiento institucional.
- Se entiende por **Queja**, la inconformidad expresada por padres o estudiantes en relación a la prestación del servicio educativo, pues no corresponde con el ofrecimiento realizado por la Institución.
- Se entiende por **Reclamo**, la solicitud que haga un padre o estudiante, en relación a una decisión o actuación tomada por las directivas de la Institución, que afecte directamente al reclamante.
- Las felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos deben ser en todo caso atendidas en primera instancia por el(a) administrador(a) de la institución, quien velará porque se haya seguido el presente procedimiento.
- Una vez constatado esto, se verificará que se haya realizado la foliación correspondiente de la felicitación, sugerencia, queja o reclamo recibida, con el fin de facilitar su seguimiento y control (marcar en el formato el año calendario y número de felicitación, sugerencia queja o reclamo reciba durante éste, según consecutivo)



Cronograma de la semana

DÍA	HORA	ACTIVIDAD	QUIEN
LUNES	6:40 am	Eucaristía 7-2	Capellán – coord. Evangelización – Adriana Cuellar
	9:00 am -2:45 pm	Convivencia grado 3	Coordinación convivencia y directores de grupo
	7:50 am	Eucaristía 3-1	Capellán – coord. Evangelización – Natalia Perdomo
	10:50 am	Reunión equipo social comunitario	Coordinador de convivencia - oficina coordinación de convivencia
	2:45 PM	Reunión todos los docentes de grado 9.1	Coordinador académico – Docentes – Frente a la oficina de coordinación académica
	2:45 PM	Docentes de grado once	Coordinación académica.
MARTES	6:30 am	Oración comunitaria	Comunidad Hnos. Cali - TODOS
	6:40 am	Eucaristía 7-1	Capellán – coord. Evangelización – Lina Marcela Corrales



	9:00 am -2:45 pm	Convivencia de grado 2	Coordinación convivencia y directores de grupo
	1:00 pm	Gestión de calidad	Equipo de calidad
	2:45 PM	Reunión directores de grupo de quinto a once – Convivencias	Coordinador académico – Docentes – Frente a la oficina de coordinación académica
	2:45 PM	Docentes de ABP	Coordinador académico – Sala de unidad infantil
	5:00 pm	Partido de futbol colaboradores	Colaboradores
MIÉRCOLES	6:40 am	Eucaristía 6-3	Capellán – coord. Evangelización – Blanca Isabela
	7:50	Eucaristía 2-3	Capellán – coord. Evangelización – Natalia Perdomo
	2:00	Reunión equipo administrativo	Administradora - biblioteca
	2:45 pm	Catequesis	Coordinación de evangelización
JUEVES	6:40 am	Eucaristía 6-2	Capellán – coord. Evangelización – Alexander Valbuena
	9:00 am -2:45 pm	Convivencia de grado 4	Coordinación convivencia y directores de grupo
	8:15 am	Prescolar	Capellán – coord. Evangelización –Docentes de unidad infantil
VIERNES	6:40 am	Eucaristía 6-1	Capellán – coord. Evangelización – José David Pérez
	7:50 am	Eucaristía 3-1	Capellán – coord. Evangelización – Natalia Perdomo
	2:45 p.m.	Actividades de los movimientos de Pastoral Infantil y Juvenil Marista. PIJM	Coordinación de evangelización PIJM



SÁBADO	8:00 am	Partido de futbol padres de familia	Padres de familia
	8:00 am	Festival general	Liceo francés

NOTA IMPORTANTE

- **Evangelización:** Hemos iniciado la campaña de donatón de Ropa Usada, dale una segunda oportunidad a esa ropa que ya no usas y esté en buen estado.

LÍNEAS de ACCIÓN

1

Acompañar personal y grupalmente la vocación y misión de los Maristas de Champagnat.

4

Hacer de la sinodalidad y la cultura del encuentro el estilo de participación en nuestra provincia.

2

Promover la formación y la vivencia de la espiritualidad y el cuidado integral de la persona.

5

Atender al mundo que clama, superando la indiferencia y movilizándonos de manera audaz y creativa.

3

Impulsar el liderazgo y la corresponsabilidad de los animadores de la vida y misión provincial.

6

Generar nuevas expresiones de vida y misión marista, sostenibles en el tiempo, abiertas a la novedad y con visión provincial.

“

Y para ti, como Marista:
¿es la hora de.....? ”



ÚNETE A NUESTRO
CANAL OFICIAL



Maristas Provincia Norandina