

# MANUAL DE CALIDAD INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP



**Contenido**

- 1. PRESENTACIÓN.....5
- 2. ASPECTOS PROPIOS DEL MANUAL .....6
  - 2.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD.....6
  - 2.2 ALCANCE .....6
  - 2.3 EXCLUSIONES.....7
  - 2.4 CONTROL DE MODIFICACIONES .....7
- 3. HORIZONTE INSTITUCIONAL .....8
  - 3.1 MISION .....8
  - 3.2 VISION.....8
  - 3.3 PRINCIPIOS ÉTICOS .....8
  - 3.4 VALORES INSTITUCIONALES .....8
  - 3.5 CLIENTES Y SERVICIOS .....9
  - 3.6 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y TALENTO HUMANO .....10
  - 3.7 POLÍTICA DE CALIDAD .....10
- 4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD EI INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP .....11
  - 4.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....11
  - 4.2 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN .....13
  - 4.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....14
    - 4.3.1 Revisión por la Dirección .....15
    - 4.3.2 Responsabilidad, autoridad y comunicación interna.....15
  - 4.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....15
  - 4.5 GESTIÓN POR PROCESOS.....16
    - 4.5.1 MODELO DE OPERACIÓN.....16
    - 4.5.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.....17
      - 4.5.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio .....17
      - 4.5.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio .....18
      - 4.5.2.3 Diseño y Desarrollo .....18
    - 4.5.3 COMPRAS .....18
    - 4.5.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....18
      - 4.5.4.1 Control de la producción y prestación del servicio .....18



4.5.4.2 Validación de los procesos de prestación del servicio .....	19
4.5.4.3 Identificación y Trazabilidad.....	19
4.5.4.3 Propiedad del cliente.....	19
4.5.4.4 Preservación del producto .....	20
5.1 GENERALIDADES .....	21
5.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	21
5.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	21
5.2.2 AUDITORÍA INTERNA.....	21
5.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.....	22
5.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO .....	22
5.2.5 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME.....	22
5.2.6 ANÁLISIS DE DATOS.....	23
5.2.7 MEJORA .....	23
5.2.7.1 Mejora continua .....	23
5.2.7.2 Acción correctiva y preventiva.....	23

## 1. PRESENTACIÓN

El INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP de la ciudad de Pasto – (Nariño) estructuró e implementó el Sistema de Gestión de la Calidad SGC- con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios educativos, que respondan a las necesidades y expectativas de sus estudiantes y partes interesadas.

Con la implementación del SGC, se da cumplimiento a las directrices del Gobierno Nacional dispuestas en el Decreto Nacional 2020 De junio 16 de 2006 en cuanto a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad –SGC-. En la implementación del SGC se contemplaron todos los requisitos descritos en la Norma NTC 5555, esta norma establece los requisitos que deben tener en cuenta las Instituciones de Formación para el Trabajo en la implementación de un SGC que se armonice con los PEI, la práctica educativa y los requerimientos del entorno productivo, económico y social. La NTC 5581, establece los requisitos de calidad que deben tener los programas de formación para el trabajo.

El contenido del Manual de Calidad permite conocer como se planeó y como se está llevando a cabo la consolidación y mantenimiento del SGC, nos informa respecto de: la caracterización de los procesos, la cual describe los aspectos más significativos de cada uno de ellos como son su objetivo, alcance, actividades, las interacciones entre procesos e indicadores de gestión relacionados con la documentación del SGC inherente a cada proceso referenciado, incluidos los procedimientos requeridos por la norma NTC 5555.

El presente Manual se constituye en una herramienta de consulta por parte de los empleados o funcionarios de la Institución, éste permite observar el cumplimiento de los requisitos de la NTC 5555 y 5581, orienta la gestión institucional hacia la búsqueda de mejores prácticas, producto del seguimiento, la medición y análisis de los controles e indicadores de gestión. Es fundamental la participación y compromiso de todos y cada uno de los empleados o funcionarios

**FREDY PABON**

**DIRECTOR INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP**

## 2. ASPECTOS PROPIOS DEL MANUAL

### 2.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

El objetivo del presente Manual de Calidad es presentar y especificar el sistema de gestión de la calidad (SGC) del EI INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP, en relación con los procesos que permiten la prestación de los servicios ofrecidos por la institución, la forma como operan y se controlan dichos procesos para mejorar permanentemente su eficacia y la manera cómo el SGC responde a los requisitos de la normas aplicables al mismo. De igual manera, presentar la descripción del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, para orientar a sus clientes internos, usuarios y partes interesadas respecto de la política y objetivos de calidad, su documentación, la gestión de los recursos, el desarrollo de sus servicios y los mecanismos de control y medición de que dispone para evaluar su estrategia, su gestión y sus propios mecanismos de evaluación.

### 2.2 ALCANCE

El Sistema se ha diseñado e implementado para el: diseño, desarrollo y prestación del servicio en:

"ISO 9001: "Prestación de servicios de Educación Básica, Media y de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano"

NTC 5555: "Prestación de servicios de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano en áreas de idiomas, sistemas y generales"

NTC 5580: "Programa para el trabajo y desarrollo humano en la lengua extranjera Ingles"

NTC 5581: "Formación para el trabajo y desarrollo humano en los programas Técnico Laboral por Competencias como: Asistente en Administración de Empresas y Mercadeo; Asistente en Electricidad y Electrónica; Asistente Judicial y Tribunal; Tránsito, Transporte y Seguridad Vial; y, Apoyo Integral a la Primera Infancia"

NTC 5666: "Formación para el trabajo y desarrollo humano en los programas Técnico Laboral por Competencias en Sistemas y las TIC's"

## 2.3 EXCLUSIONES

Para El INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP, no aplican exclusiones.

## 2.4 CONTROL DE MODIFICACIONES

Para la emisión, modificación, distribución y control del Manual de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad, se siguen los lineamientos establecidos en el procedimiento para el Control de Documentos y Registros, el Representante de la alta Dirección del Sistema de Gestión, es el responsable de la validez de su contenido y de su formalización.

La responsabilidad y autoridad de evaluar las propuestas de exclusiones para determinar su aprobación corresponde al Comité de Calidad.

La evaluación y aprobación de las exclusiones son conducidas en el marco de las Revisiones por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.

Su control y registro actualizado es responsabilidad del Representante de la Alta Dirección o Responsable del Sistema de Gestión; su distribución se efectuará de acuerdo con el Procedimiento de Control de Documentos y Registros; se mantendrá el original del mismo en la Oficina de Calidad.

### 3. HORIZONTE INSTITUCIONAL

#### 3.1 MISION

El INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP, Cuenta con un personal altamente calificado e infraestructura adecuada para formar personas , emprendedoras , con el dominio y apropiación de competencias laborales que respondan a los requerimientos del sector productivo con altos estándares de desempeño, fundamentados mediante procesos pedagógicos con predominio de la práctica formativa donde se promueve en el estudiante la autonomía, individualidad y fortalecimiento en valores humanos, apoyados por una comunidad educativa comprometida en el mejoramiento continuo de la Institución y su entorno.

#### 3.2 VISION

El INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP, en el año 2020, será reconocido como una Institución técnica de alta calidad en programas de formación para el trabajo y desarrollo humano con apertura de sedes a Nivel Nacional, ampliando así la cobertura de programas diferentes a los ya ofertados acompañados de convenios a Nivel Nacional para alcanzar el más alto índice de satisfacción en el campo laboral por nuestros egresados, desempeñando cargos en diferentes Instituciones de carácter público y/o privado

#### 3.3 PRINCIPIOS ÉTICOS

1. Actuamos con ética y según los valores institucionales establecidos.
2. Hacemos del INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP, una Institución sólida, rentable y sostenible en pro del desarrollo del País.
3. Actuamos con la filosofía del mejoramiento continuo.
4. Hacemos prevalecer el interés general sobre el interés particular.
5. Trabajamos en equipo impulsando la participación activa.
6. Administramos efectivamente los recursos.

#### 3.4 VALORES INSTITUCIONALES

El quehacer diario en El INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP, se ve enmarcado en los siguientes valores:

- **RESPONSABILIDAD:** Capacidad para cumplir y acatar de forma oportuna y eficiente las obligaciones adquiridas, tanto intelectuales como comportamentales.

- **RESPECTO:** Reconocer y aceptar que todos los seres humanos somos diferentes y merecemos un trato cortés y amable.
- **TOLERANCIA:** Actitud de consideración y aceptación por las diferentes maneras de ser de las personas.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Se denomina trabajo en equipo a la mutua colaboración de personas, a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado.
- **DISCIPLINA:** Capacidad para poner en práctica una serie de principios relativos al orden y la constancia, tanto para la ejecución de tareas y actividades como para la vida en general.
- **EMPRENDIMIENTO:** Actitud y Aptitud positiva, para iniciar e innovar proyectos a través de ideas y oportunidades..

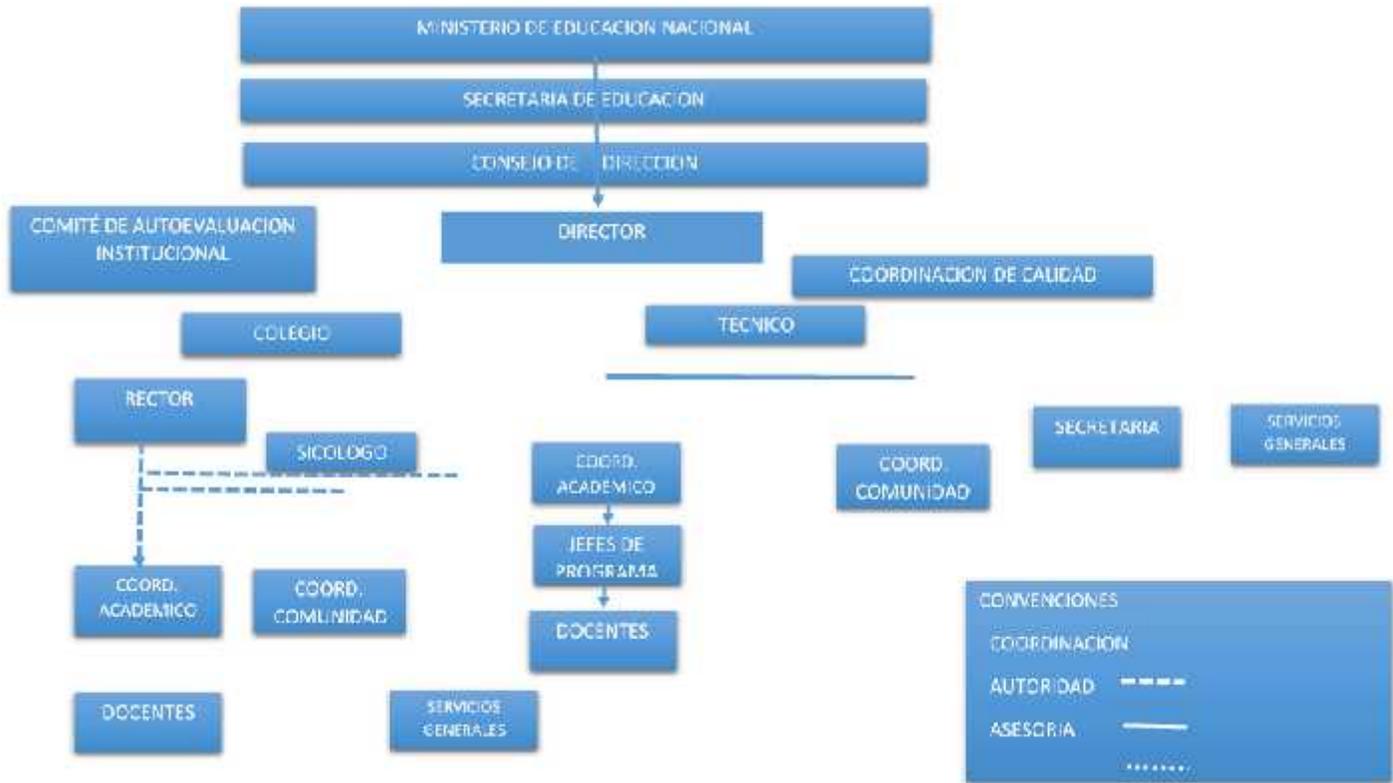
### 3.5 CLIENTES Y SERVICIOS

Se han identificado como usuarios del servicio a todas las partes interesadas en recibir los servicios Educativos que se ofrece como:

- A estudiantes
- funcionarios
- padres de familia
- Egresados
- Empresas del sector productivo
- Entes reguladores y de inspección



### 3.6 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y TALENTO HUMANO



### 3.7 POLÍTICA DE CALIDAD

COLSUP, Institución Educativa que se compromete con la comunidad a brindar programas de formación para el trabajo y desarrollo humano, atendiendo a las necesidades del sector productivo, de acuerdo a la normatividad vigente con una filosofía basada en valores para una formación integral, manteniendo actualización, flexibilidad, coherencia con la planeación curricular y las prácticas laborales enfocadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes, para una ágil vinculación laboral del egresado tanto en entidades públicas como privadas apoyados con personal altamente idóneo e infraestructura adecuada en pro de un Bienestar de la comunidad educativa, orientados siempre a la mejora continua de todos los procesos del sistema de gestión de la calidad.

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN EL INSTITUTO TÉCNICO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP

### 4.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Nuestro sistema se basa en un enfoque por procesos entendido como una serie de interacciones que nos permiten crear una forma más inteligente de trabajar.

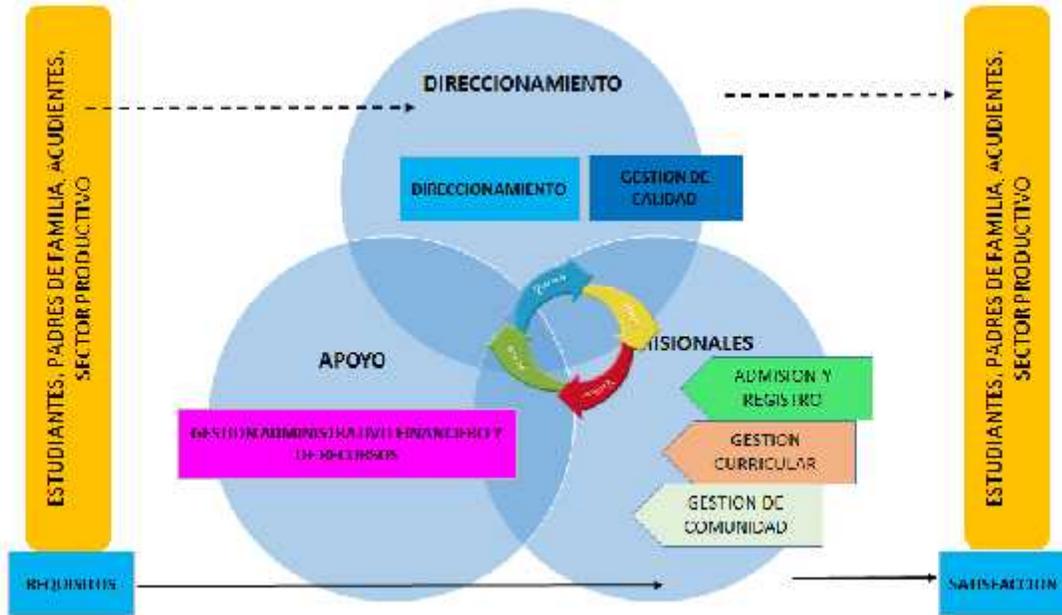
Contamos con la política de calidad, tres (3) Macroprocesos y seis (6) procesos.

El seguimiento y evaluación de la eficacia, del sistema de gestión se monitorea por medio de indicadores que controlan los procesos, analizados y discutidos periódicamente en el comité de Calidad precedido y dirigido por la Alta Dirección.

Cada uno de los procesos se ha caracterizado determinando las siguientes características: objetivo, responsables, actividades de acuerdo al ciclo P.H.V.A., entradas, proveedores, salidas, clientes, indicadores, riesgos, requisitos de la NTC ISO 9001:2008 - 5555, requisitos del cliente, Requisitos Reglamentarios y se identifican los recursos para que cada proceso pueda desarrollarse.

La planificación del sistema de gestión de calidad se apoya en el PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO, del macroproceso de dirección. A partir de este proceso se ha diseñado el mapa de procesos el cual se presenta a continuación y la descripción de la interacción de los procesos (fichas de caracterización) se evidencian en el anexo 1 del presente documento.

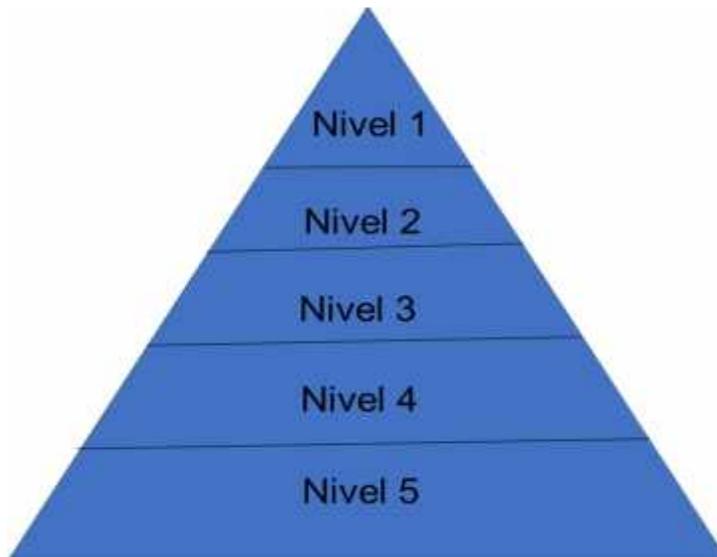
## MAPA DE PROCESOS DE INSTITUTO TÉCNICO DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP



## 4.2 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

Es importante describir la estructura documental que se definió para el sistema de Gestión de Calidad del INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP, pues así se muestra el marco referencial para la elaboración de los documentos necesarios.

La pirámide documental del INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP es la siguiente:



Los documentos que son parte integral del Sistema de Gestión de la Calidad del INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP, se clasifican en cinco niveles de acuerdo a su responsabilidad y control.

Nivel 1: Manual de Calidad

Nivel 2: Mapa de procesos, Fichas de caracterización, Matriz de Gestión

Nivel 3: Procedimientos

Nivel 4: Documentación específica (documentos internos, planes, guías, formatos de registro, protocolos, instructivos)

Nivel 5: Documentos externos

El proceso de Gestión de Calidad es el responsable de dar cumplimiento al procedimiento establecido de

CONTROL DE DOCUMENTOS (ver anexo 2), en el cual se establecen los controles para:

1. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su divulgación.
2. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, así como para llevar a cabo su re-aprobación.
3. Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de trabajo.
4. Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
5. Asegurar que los documentos permanecen legibles y son fácilmente identificables.
6. Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y que se controla su distribución.
7. Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos, para aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

La Líder del proceso de gestión de calidad, elabora y actualiza periódicamente el listado maestro de documentos y el control de registros del INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP. Los responsables (líderes) de los procesos deben establecer y mantener el control de los registros de calidad que proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad; para esto, se cuenta con el PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS (Ver anexo 3), en el cual se definen los controles necesarios para garantizar su: legibilidad, identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición en el marco de los procesos de gestión del sistema de información específicamente en las tablas de retención documental.

#### 4.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, la Dirección ha diseñado el PROCEDIMIENTO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, encabezado por el Director, en el cual se determinó la política, objetivos de calidad y vela a través de la Oficina de Calidad por su divulgación, entendimiento y apropiación de cada uno de los empleados o funcionarios que ejecutan las actividades dentro de los procesos del Sistema.

El Director, además de realizar un reconocimiento a las bondades de la implementación del SGC, manifestó su compromiso e invitó a todos los empleados o funcionarios a ser parte de éste gran sistema de calidad.

Igualmente la Dirección del INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP, ,a través del “Manual de Convivencia” ha definido mecanismos de autorregulación; este documento contiene los lineamientos y políticas de la Institución que permite guiar y orientar sus acciones frente a los clientes y partes interesadas con enfoque hacia el cumplimiento de su Misión, en el contexto de los fines sociales del Estado, generando autoridad y confianza, demostrando conocimiento de las necesidades y requisitos de los mismos, y manifestando su compromiso con el control, el cumplimiento, la utilización transparente y eficiente de los recursos.

De otra parte, se destaca que el equipo directivo en su mayoría líderes de procesos y los demás empleados o funcionarios, participaron activamente en la planeación, ejecución, verificación y retroalimentación del SGC, lo cual se refleja en la implementación del Sistema y a futuro se constituye en fortaleza para la apropiación y compromiso para su mantenimiento e innovación.

#### 4.3.1 Revisión por la Dirección

La Revisión por la Dirección es un pilar básico para garantizar la continuidad del SGC en el tiempo, su coordinación es función de la Dirección de Calidad, se realizará anualmente. Esta revisión se rige a partir del PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN (ver anexo 4), del proceso de Direccionamiento, el cual tendrá en cuenta los resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de los procesos y conformidad del producto y/o servicio, estado de las acciones correctivas y preventivas, acciones de seguimiento de revisiones previas efectuadas por la dirección, los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, recomendaciones para la mejora y los riesgos actualizados e identificados para la Institución, la re

La Revisión por la Dirección junto con la responsabilidad del Comité de Calidad permitirá asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema.

#### 4.3.2 Responsabilidad, autoridad y comunicación interna

La responsabilidad y autoridad del SGC, están dadas en el Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Generales, así como en el manual de obligaciones contractuales, en las actividades descritas en los procedimientos de los procesos diseñados para la institución, así como en la estructura organizacional definido por líneas de autoridad.

La responsabilidad del Comité de Calidad quedó establecida bajo una resolución. Emanada de la Alta Dirección en, cualquier cambio que afecte la operación del Sistema de Gestión de la Calidad es planificado y aprobado por este Comité.

Los flujos de información y comunicación de la Institución a nivel interno y externo se encuentran documentados en los formatos, documentos y registros, éstas permiten identificar el tipo de información, las fuentes, características, responsables, clientes y la forma en donde se conserva y salvaguarda. La responsabilidad del mantenimiento de estas Matrices corresponde a los líderes de proceso.

Las comunicaciones de la Institución se aseguran mediante comunicaciones internas y externas a través de comunicados oficiales, reuniones, correos Institucionales, página WEB, que se ajustan a los lineamientos establecidos por la Dirección.

#### 4.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

El INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP ha diseñado el PROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y DE RECURSOS, cuyo alcance se ha determinado para los subprocesos de talento humano, infraestructura, tecnología y compras.

La institución cuenta con el talento humano competente y la estructura necesaria para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de sus objetivos, es así como:

Se cuenta con empleados competentes en cuanto a educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, definidas en las fichas técnicas de prestación de servicios, manuales de obligaciones contractuales, manual de funciones, el cual es operado por el PROCEDIMIENTO DE TALENTO HUMANO, Y SELECCION, COMPRA, EVALUACION, REEVALUACION.

El INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP, cuenta con instalaciones físicas, apropiadas para desarrollo de sus actividades, las cuales son mantenidas y revisadas periódicamente a través de cronogramas y registros de inspección, y planificadas sus intervenciones.

Se dispone de una plataforma tecnológica conformada por equipos de cómputo programas, servicios asociados y de apoyo, y medios de comunicación apropiados para el desarrollo de la gestión institucional, mantenidos y gestionados a través de un inventario de equipos de cómputo, inventario de licencias, cronogramas de copias de seguridad, cuya evidencia queda plasmada en sus correspondientes hojas de vida y rutinas de mantenimiento bajo frecuencias definidas.

Con la implementación de los documentos del SGC, la divulgación y aplicación de los principios de Sistema de Gestión de Calidad, LA Institución, busca garantizar un ambiente de trabajo adecuado a la prestación del servicio, apoyados en el PROCESO DE GESTIÓN DE COMUNIDAD y el SISTEMA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

#### **4.5 GESTIÓN POR PROCESOS.**

El SGC se encuentra direccionado para funcionar bajo un enfoque de operación basado en procesos; este enfoque identifica y gestiona de manera eficaz numerosas actividades relacionadas entre sí; permitiendo el control continuo que proporcionan los vínculos entre los procesos, así como sobre su combinación e interacción.

##### **4.5.1 MODELO DE OPERACIÓN.**

El INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP, adoptó el Mapa de Procesos en un esquema que integra los procesos de la Institución y su interacción

dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual se puede evidenciar a través de la caracterización en las entradas y salidas de cada proceso, de conformidad con los requisitos de la NTC 5555. En el Mapa se puede apreciar como entrada las necesidades y requisitos del cliente o usuarios, los tipos de procesos y la interacción de los mismos y como salida la satisfacción del cliente o partes interesadas. ( ver mapa de procesos)

### **Procesos Directivos o Gerenciales**

Los procesos Directivos o Gerenciales, permiten fijar el horizonte, lineamientos y estrategias institucionales, constituyen la base para el diseño de acciones de prevención y/o corrección que garanticen una efectiva planeación.

### **Procesos misionales**

Los procesos misionales proporcionan el resultado previsto por el Instituto Técnico y Colegio de Bachillerato COLSUP, en cumplimiento de su razón de ser; están directamente comprometidos con la creación de valor para los clientes externos de la Institución.

### **Procesos de apoyo**

Los procesos de apoyo proveen los recursos necesarios para la operación de los procesos Directivos y misionales.

## **4.5.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

### **4.5.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio**

Las estudiantes nuevas deben pasar por un proceso de inscripción. Asegurado este requisito deben cumplir las fechas estipuladas para el proceso de matrícula y mediante la firma de la hoja de matrícula. La Institución garantiza a las familias y a las estudiantes la prestación del Servicio Educativo o de formación. Se hace entrega del Manual de Convivencia a Padres de familia o Acudientes y estudiantes nuevos y cuando haya modificaciones del Manual, la nueva versión se entregará a toda la población estudiantil para



que conozcan los derechos y deberes de las partes involucradas. Para dar cumplimiento a lo anterior se ha definido, documentado e implementado el Procedimiento de ADMISION Y REGISTRO.

#### 4.5.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Los procesos Gestión Curricular y Gestión de Admisión y Registro, son los responsables de revisar los requisitos iniciales relacionados con el servicio educativo. Al iniciar el segundo semestre o ciclo escolar /formativo se realiza la evaluación de la satisfacción para detectar el nivel de satisfacción de los estudiantes con la institución y docentes.

#### 4.5.2.3 Diseño y Desarrollo

La institución diseña los contenidos curriculares por grado, o programa de formación generando un plan de estudios que permite ser revisado, verificado y validado periódicamente. Dependiendo de los resultados, se retroalimenta el proceso y si es necesario, se reajusta el Plan de estudios como respuesta a las oportunidades de mejora identificadas y que son propuestas por el Consejo Académico para la aprobación del Consejo Directivo. Para cumplir con este requisito se ha definido, documentado y aplicado el PROCESO DE GESTIÓN CURRICULAR; en el que se establecen las etapas del diseño como son: la revisión, verificación y validación de cada etapa del diseño curricular, y además las responsabilidades y autoridades, donde se garantiza la aplicación, control y seguimiento a lo establecido en el A los numerales de la norma 7.3.4, 7.3.5 y 7.3.6.

#### 4.5.3 COMPRAS

Para garantizar una adecuada gestión de compras de suministros y de servicios, se han definido, documentado y aplicado el siguiente procedimiento: SELECCION, COMPRA, EVALUACION, REEVALUACION. En este procedimiento se establecen las condiciones para la selección y evaluación de los proveedores del INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP.

#### 4.5.4 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

##### 4.5.4.1 Control de la producción y prestación del servicio

Para garantizar la prestación del servicio se ha definido, documentado e implementado los procesos que contienen los requisitos especificados por los clientes y por la normatividad del sector educativo, estos son:

- ADMISIÓN Y REGISTRO
- GESTIÓN CURRICULAR
- GESTIÓN DE COMUNIDAD

La Institución regula en su Manual de Convivencia la normalización de los deberes y derechos, el Conducto Regular y el Debido Proceso y los espacio de participación regular y los actividades escolares/ formativa, con el fin de favorecer el desarrollo integral de las estudiantes y facilitar una sana convivencia. Este Manual es entregado a cada uno de los estudiantes y docentes.

#### **4.5.4.2 Validación de los procesos de prestación del servicio**

El colegio realiza un completo esquema de medición, control y seguimiento mediante los indicadores establecidos en cada proceso a través de la herramienta Matriz de Gestión.

Adicionalmente se hace una completa validación de las diversas etapas del diseño curricular, según lo establecido en el proceso de GESTIÓN CURRICULAR

#### **4.5.4.3 Identificación y Trazabilidad**

Cada estudiante es identificado con su nombre completo que le permite hacer su seguimiento y trazabilidad durante el periodo escolar dentro de la Institución. La Coordinación Académica es la responsable de preservar los registros académicos de cada estudiante y por grado o ciclo de formación.

#### **4.5.4.3 Propiedad del cliente**

Se considera propiedad del cliente los siguientes registros de los estudiantes y/o beneficiarios, para su protección se ha diseñado el PROTOCOLO DE PROPIEDAD DEL CLIENTE, donde se definen entre otros:

- Los registros académicos del proceso formativo, los cuales son protegidos y preservados en forma adecuada, por la Coordinación Académica
- La carpeta del estudiante con la documentación de Admisiones, matrículas y la documentación personal reposan en la Coordinación Académica. La ficha de seguimiento y los procesos disciplinarios, reposan en Coordinación de Convivencia, los contratos académicos reposan en la Coordinación Académica.

#### 4.5.4.4 Preservación del producto

Para garantizar la preservación y conformidad del servicio educativo durante el proceso formativo de cada estudiante, el INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP. Ha definido, documentado e implementado los PROCESOS DE GESTIÓN DE COMUNIDAD Y GESTIÓN CURRICULAR.

La Coordinación Académica y la de Convivencia, son las responsables de velar por la implementación y el control de los requisitos establecidos por la Ley General de la Educación y Decretos reglamentarios. La Coordinación Académica es la responsable de proteger y preservar los registros académicos de cada estudiante

## 5. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA

### 5.1 GENERALIDADES

La medición del desempeño de los procesos, se realiza mediante la herramienta de matriz de gestión, el análisis de los datos se realiza en la reunión del Comité de Calidad, en la cual se analizan los resultados de desempeño de los procesos y se toman las acciones de solución si se requieren, que buscan la mejora continua y el desempeño efectivo del Sistema de Gestión de Calidad.

En las revisiones por la Dirección, se realiza el análisis de desempeño del SGC, se analizan la pertinencia de la política y cumplimiento de objetivos de calidad, los indicadores de gestión por proceso y si es necesario se redefinen nuevas metas

### 5.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El seguimiento y medición al desempeño de los procesos y a los objetivos de calidad se realiza periódicamente. A través de la matriz de gestión diseñada para cada uno de los procesos.

#### 5.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La Institución realiza seguimiento a la información relativa a la percepción del beneficiario mediante:

- Se realiza una encuesta de satisfacción a estudiantes con enfoque a la percepción sobre docentes
- Se realiza una encuesta de satisfacción a estudiantes con enfoque a la percepción sobre la institución.
- Se realiza una encuesta de satisfacción al sector productivo con enfoque a la percepción sobre la pertinencia de la formación.
- Análisis y respuesta a las Quejas, Reclamos por los beneficiarios.

#### 5.2.2 AUDITORÍA INTERNA

Se ha documentado e implementado el PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS (ver anexo 5), el cual tiene como objetivo establecer las pautas necesarias para programar, planear y ejecutar las auditorías internas de calidad, para la selección y evaluación de los auditores internos, para determinar el alcance, el

objetivo y los criterios de las auditorias.

### 5.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El seguimiento y medición al desempeño de los procesos y a los objetivos se realiza periódicamente, a través de la herramienta matriz de gestión de cada uno de los procesos establecidos en el mapa de procesos

### 5.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO

Para garantizar el seguimiento y medición a las características del servicio educativo, se han definido, documentado e implementado los procedimientos pertenecientes a los procesos de:

- GESTION DE ADMISION Y REGISTRO
- GESTION CURRICULAR
- GESTIÓN DE COMUNIDAD

### 5.2.5 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Para dar cumplimiento a este requisito se ha documentado e implementado el PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME (ver anexo 6), el cual permite establecer el método para identificar y controlar el servicio no conforme detectado en los procesos del SGC, con el fin de cumplir con los estándares de calidad del servicio educativo y asignar las responsabilidades y autoridades de las personas encargadas.

El INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP establece como servicio no conforme, las deficiencias académicas o de formación, de convivencia, de admisión y matriculas, ello establecido en el ítem de producto de la matriz de no conformes diseñado en el procedimiento en mención. El siguiente mecanismo permite identificar el criterio de conformidad del producto, el posible no conforme y las responsabilidad y autoridades para su tratamiento.

## 5.2.6 ANÁLISIS DE DATOS

El Comité de Calidad realiza análisis de datos a los indicadores periódicamente, para garantizar la conformidad del SGC y mejorar su eficacia. El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción de nuestros beneficiarios: estudiantes, sector productivo
- La conformidad con los requisitos del servicio educativo y/o formativo.
- Oportunidades de mejora y de acciones preventivas de los procesos y del servicio educativo y/o de formación .
- Evaluación y seguimiento de los proveedores seleccionados por el INSTITUTO TECNICO DE INFORMATICA Y SISTEMAS Y COLEGIO DE BACHILLERATO COLSUP

## 5.2.7 MEJORA

### 5.2.7.1 Mejora continua

La mejora continua se evidencia con las acciones de mejora efectivamente aplicadas, el control a los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías internas, al desempeño a los procesos, acciones correctivas, preventivas y de mejora y los resultados de la revisión por la Dirección.

### 5.2.7.2 Acción correctiva y preventiva

Tiene por objeto identificar e implementar las acciones correctivas necesarias para eliminar los problemas que afectan la calidad y el servicio, documentado en el PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS (ver anexo 7).

Se aplica el análisis de causas y se determinan las acciones correctivas, relacionadas con:

- Quejas de los clientes
- Desempeño de los procesos
- Auditorías internas

## TABLA DE ANEXOS

1. ANEXO 1. FICHAS DE CARACTERIZACIÓN
2. ANEXO 2. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS
3. ANEXO 3. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS
4. ANEXO 4. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
5. ANEXO 5. PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS
6. ANEXO 6. PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO Y SERVICIO NO CONFORME
7. ANEXO 7. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

RESPONSABLES	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
<b>Nombre y apellido</b>	Fredy Pabón Narváez	Alejandra Pabón	Fredy Pabón Narváez
<b>Cargo</b>	Director	Líder del proceso gestión de calidad	Director
<b>Firma</b>			