



# MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

# MANUAL DE LA CALIDAD

**RESPONSABLE:**  
LÍDER SGC

<b>Firma Elaboró:</b> Sandra Milena Mazo Ortiz Líder SGC	<b>Firma Revisó:</b> Comité de Calidad	<b>Firma Aprobó:</b> Oscar Miguel Corredor Gómez Director Ejecutivo
<b>Fecha:</b> 11-05-2018	<b>Fecha:</b> 15-05-2018	<b>Fecha:</b> 15-05-2018



# MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

## CONTENIDO

<b>CONTENIDO</b> .....	2
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>OBJETIVO</b> .....	4
<b>ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD</b> .....	4
<b>NORMATIVIDAD APLICABLE</b> .....	5
<b>DEFINICIONES</b> .....	5
<b>NUESTRA ORGANIZACIÓN</b> .....	7
<b>NUESTROS SERVICIOS</b> .....	7
<b>MISION</b> .....	9
<b>VISION</b> .....	10
<b>POLITICA DE CALIDAD</b> .....	10
<b>NUESTROS VALORES CORPORATIVOS</b> .....	10
<b>DESCRIPCION DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS NTC 5555 E ISO 9001</b> .....	11
<b>HISTORIAL DE CAMBIOS</b> .....	35
<b>ANEXOS</b> .....	37
<b>MAPA DE PROCESOS DEL S.G.C.</b> .....	37
<b>CARACTERIZACIONES DE PROCESOS</b> .....	37

COPIA NO CONTROLADA



## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

### INTRODUCCIÓN

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S., estructuró e implementó el Sistema de Gestión de la Calidad –SGC- con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus estudiantes y partes interesadas.

El contenido del presente Manual de Calidad permite conocer cómo se planeó y como se está llevando a cabo la consolidación y mantenimiento del SGC, además, define el Sistema de Gestión de Calidad, en un sistema basado en procesos, relacionando los procesos y procedimientos generales por medio de los cuales se llevan a cabo las actividades descritas en el sistema de calidad.

Este manual describe los criterios, compromisos y lineamientos para la aplicación del sistema de Gestión de la calidad de los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo del INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS S.A.S.

A través de este sistema, El Instituto Centro de Sistemas S.A.S, está comprometido a entender y satisfacer los requisitos de los clientes y partes interesadas (Estudiantes, docentes, proveedores, sector productivo, padres de familia, egresados, funcionarios y entidades externas de control).

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 5555:2011 y de la ISO 9001:2015, 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.



## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

### OBJETIVO

El presente Manual de Calidad tiene por objeto diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad para el Instituto Centro de Sistemas S.A.S, que permita mejorar, evaluar y controlar todos los procesos de la institución articulando los planes de trabajo con las prioridades definidas, difundiendo y facilitando la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, además de presentar la descripción del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en el Instituto Centro de Sistemas S.A.S. 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 productos y/o servicios y los mecanismos de control y medición de que dispone el instituto para evaluar su estrategia, su gestión y sus propios mecanismos de evaluación.

### ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente Manual de Calidad aplica a todos los procesos del Instituto Centro de Sistemas S.A.S., que estén involucrados en el Sistema de gestión de la calidad, contribuyendo al logro de la misma en la prestación del servicio. El Sistema de Gestión de Calidad se basa en que la responsabilidad es de quien ejecuta las actividades y no de aquel que controla el cumplimiento de los requisitos fijados, estableciendo de esta manera una política de autogestión basada en el compromiso de toda la organización.

El continuo cambio al que está sometida nuestra sociedad y el papel que desempeñan las Instituciones de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano en ella, genera la necesidad de que el Instituto Centro de Sistemas S.A.S disponga de un modelo de gestión de calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad proporcionará una descripción de los procesos, el cual constituirá el marco de referencia de las actividades, relacionadas con cada uno de los procesos, suministrando un conocimiento claro de cómo se encuentra el Instituto Centro de Sistemas S.A.S, de cómo se están desarrollando las diferentes funciones, permitiendo de esta forma apoyar el direccionamiento para alcanzar el cumplimiento de la misión y visión de la Institución.

Es compromiso de todos los empleados o funcionarios del Instituto Centro de Sistemas S.A.S. aplicar el presente Manual para la consolidación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

## NORMATIVIDAD APLICABLE

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S, tiene claramente identificados los requisitos legales a cumplir, los cuales se encuentran descritos en el LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS, registro perteneciente al proceso Planeación Estratégica.

## DEFINICIONES

- **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.** Es la forma en la que una organización dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad. El sistema de gestión de la calidad en una organización tiene como punto de apoyo el manual de calidad, y se completa con una serie de documentos adicionales como manuales, procedimientos, registros y sistemas de información. El Sistema de Gestión de la Calidad implica enfocarse en los procesos internos aplicando principios y metodologías sobre la manera de planear, gerenciar, controlar y mejorar la forma como hacemos nuestro trabajo diario.

Para el Sistema de Gestión de la Calidad, la satisfacción de los usuarios es su centro de atención. Logramos la satisfacción de los usuarios cumpliendo con sus necesidades y expectativas, mejorando continuamente nuestros procesos, conociendo su opinión sobre los servicios que prestamos, brindando una información oportuna de nuestra Institución

- **MANUAL DE CALIDAD.** En el Manual de Calidad se encuentran entre otras cosas: la presentación y descripción de la empresa, la misión y visión, las líneas generales que se plantea como estrategia para definir objetivos, en definitiva, todo aquello que constituye la política de calidad de la empresa; también se incluye un breve resumen de los procedimientos de calidad. El manual de Calidad debe ser un documento de presentación de la empresa, que se enseña a los clientes. Debe tener una imagen cuidada.
- **CALIDAD.** Es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos. Las características son los rangos diferenciadores de un producto o servicio y los requerimientos son las necesidades o expectativas, generalmente implícitas u obligatorias.
- **EDUCACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO.** Conjunto de procesos pedagógicos y curriculares que conducen al desarrollo de competencias laborales, específicas o transversales, asociadas con la



## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

Clasificación Nacional de Ocupación (CNO), las cuales habilitan a las personas para ejercer una actividad productiva en un empleo o emprendimiento por cuenta propia.

- **EFICACIA.** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **EFICIENCIA.** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **EFFECTIVIDAD:** Medida del impacto de la Gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- **NORMA NTC-5555.** Es la norma que regula los sistemas de gestión de calidad para instituciones de formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. Fue ratificada por el Consejo Directivo de ICONTEC el 12 de diciembre de 2011, esta norma fue elaborada por la unidad sectorial de Normalización de Calidad de la formación para el Trabajo del Ministerio de Educación Nacional.
- **PRINCIPIOS Y VALORES.** Son pautas de comportamiento establecida por la institución, para que sean compartidas y practicadas en la vida laboral cotidiana.
- **MISION.** Es la razón de ser de la organización. Describe sus valores y prioridades. Expresa el verdadero sentido de la institución proyectando a la vez una imagen clara de sus actividades esenciales.
- **VISION.** Es la imagen o situación deseada, que el Instituto Centro de Sistemas S.A.S proyecta en un futuro.
- **POLITICA DE CALIDAD.** Es un mensaje claro del compromiso de la dirección con la calidad y con el cumplimiento de los requisitos de nuestros usuarios, que persigue mejoras continuas para el suministro de un servicio. Este compromiso debe ser compartido por todos.
- **OBJETIVO DE LA CALIDAD.** Son los propósitos claros y medibles que permiten lograr el cumplimiento de la Política de Calidad, con el fin de mejorar continuamente la prestación de los servicios a nuestros usuarios.
- **PROCEDIMIENTO.** Es la secuencia de acciones unidas entre sí, que ordenadas en forma lógica permite cumplir con el objetivo de satisfacer a nuestros usuarios.
- **PROCESO.** Es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Es

	<h2>MANUAL DE LA CALIDAD</h2>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

la parte dinámica que muestra la manera como debemos ofrecer nuestros servicios.

### NUESTRA ORGANIZACIÓN

En Barranquilla, Puerta de Oro de Colombia y erigida recientemente Distrito Especial Industrial y Portuario, en el mes Julio de 2000 y gracias a la unificación de los esfuerzos de la familia Corredor para llevar a cabo una empresa de utilidad común, el **INSTITUTO CENTRO DE SISTEMAS S.A.S.**, abre sus puertas a la población Barranquillera para dar solución a ciertos problemas que se estaban presentando en esos momentos en la ciudad tales como: la necesidad de desarrollar competencias laborales a un número creciente de egresados de las escuelas de adultos del Distrito y sobre todo, capacitar a empleados y empresarios en el manejo de las tecnologías, que se transfirieron con el fin de superar los desequilibrios causados por los procesos de modernización que se venían gestando en las diferentes empresas e Instituciones de la ciudad.

El día 31 de Agosto de 2000 la Secretaría Distrital de Educación por medio de la Res. 002036 le concede al instituto la licencia de funcionamiento, autorizando a la Directora a ofrecer los programas en las áreas comerciales y de sistemas que aún se siguen ofreciendo. En ese mismo año en el mes de octubre, a raíz de la gran afluencia de aspirantes se abrieron dos sedes más que permitieron atender a más de doce mil personas. Si bien hoy día, la cobertura no es igual, se cuenta con dos sedes estables que permiten mejorar día a día la oferta educativa.

La Institución en estos años de vida ha venido estableciendo relaciones simbióticas de identidad y pertenencia con sus estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa del instituto, lo que le ha dado reconocimiento a nivel de mercado, con muestras evidentes de aceptación y apoyo por parte de las personas que conforman el ámbito educativo de la ciudad.

### NUESTROS SERVICIOS

INSTITUTO DE CENTRO DE SISTEMAS S.A.S. Ofrece los siguientes servicios de formación en:

 **PROGRAMAS TECNICOS:**



## MANUAL DE LA CALIDAD




Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

1. Agente de Viajes
2. Atención a la Primera Infancia
3. Auxiliar Administrativo
4. Auxiliar Administrativo en Salud
5. Auxiliar Contable
6. Auxiliar de confección sobre medida
7. Auxiliar de Mantenimiento de Equipos Electrónicos
8. Auxiliar de Recursos Humanos
9. Auxiliar de Sistemas Informáticos
10. Auxiliar en Comercio Exterior
11. Auxiliar en Diseño y Artes Gráficas
12. Auxiliar en Enfermería
13. Auxiliar en Logística
14. Auxiliar en Operaciones Portuarias
15. Auxiliar en Salud Oral
16. Auxiliar en Salud Pública
17. Auxiliar en Servicios Farmacéuticos
18. Auxiliar de Cocina
19. Inglés
20. Ensamble y Mantenimiento de Computadores
21. Estilista Integral
22. Gestión de Redes de Telecomunicaciones
23. Mercadeo y Ventas
24. Panadería, Pastelería y Repostería
25. Secretariado Ejecutivo
26. Seguridad Ocupacional

### **CURSO PERSONALIZADOS:**

-  Básico de Office
-  Avanzado Office
-  Actualización Tributaria





# MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

- + Mercadeo y Ventas
- + Servicio al Cliente
- + Auto Cad 2D
- + Auto Cad 3D
- + Corel Draw
- + Photoshop
- + Access
- + Configuración de Servidores
- + Linux Básico
- + Java Básico
- + Diseño de Página Web (Macromedia)
- + Redes
- + Mantenimiento de Computadores
- + Visual.NET
- + Contabilidad
- + Windows Server

## + BACHILLERATO SEMIESCOLARIZADO POR CICLOS

### + DIPLOMADOS

- + UCI Neonatal
- + UCI Adulto
- + Seguridad y Salud en el trabajo

## MISION

Somos una institución educativa dedicada a la prestación del servicio de formación por competencias laborales en Programas Técnicos, Bachillerato Semiescolarizado y Cursos Personalizados que buscan suplir las necesidades de capacitación técnica de la población y el sector empresarial a nivel regional y nacional. Contamos con un cuerpo docente competente, ambientes virtuales y herramientas tecnológicas que facilitan el aprendizaje de los estudiantes, junto con la comunicación de principios éticos y morales que buscan fomentar una cultura emprendedora y liderazgo innovador en el ámbito social y empresarial.

Sabemos la importancia del trabajo en equipo, fomentamos el bienestar y fortalecemos las competencias de nuestros trabajadores, orientando los esfuerzos hacia el crecimiento de la organización y hacia la excelencia.



## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

### VISION

Para el año 2019, el Instituto Centro de Sistemas S.A.S. se proyecta ser reconocido como una institución de educación líder en la prestación de servicios educativos pertinentes, de calidad, inclusivos e innovadores, destacándose por su alto nivel académico, tecnológico y humano en la formación de técnicos integrales, capaces de desempeñarse eficazmente en el ámbito laboral, promoviendo alianzas con el sector productivo, entidades del sector público y privado a nivel nacional e internacional.

### POLITICA DE CALIDAD

Nos comprometemos a brindar un servicio educativo que satisfaga las necesidades de formación en el contexto regional y nacional, orientado a la excelencia académica ofreciendo entornos educativos con tecnología virtual de vanguardia y un equipo docente competente.

Así mismo nos comprometemos a propiciar el desarrollo de prácticas empresariales de nuestros estudiantes, a través de diferentes modalidades, para afianzar sus competencias laborales en aras de fortalecer su capacidad para responder a los cambiantes retos del sector productivo.

Fomentamos el bienestar de nuestros funcionarios a través de programas que contribuyen a su desarrollo integral y propendemos por la mejora continua en todos los procesos comprometidos con la satisfacción de nuestros usuarios.

### NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

**EXCELENCIA:** Desarrollamos soluciones innovadoras "de primera mano", tecnología y servicios que garanticen el éxito de nuestros clientes. Luchamos continuamente en el mejoramiento de nuestro rendimiento para cumplir nuestros compromisos.

**SERVICIO:** Estamos comprometidos en conocer y satisfacer las demandas del personal que solicita nuestros servicios, nos esforzaremos por superar sus expectativas y anticiparnos a los posibles problemas para buscar soluciones satisfactorias y eficientes.



## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

**RESPECTO:** Respetamos y apreciamos a nuestros colaboradores, sus opiniones y su trabajo; honramos y valoramos las personas y la sociedad. Propiciamos oportunidades iguales a nuestro personal y proveedores.

**RESPONSABILIDAD:** Actuamos con perseverancia y competencia para cumplir con nuestros compromisos.

**CALIDAD:** Buscamos minimizar los errores en el cumplimiento de los requisitos de calidad. Hacemos el trabajo bien desde el principio, damos lo mejor de nosotros y buscamos siempre soluciones simples y efectivas.

**COMPETITIVIDAD:** Tenemos la capacidad de mantener sistemáticamente ventajas que al ser comparadas con otros nos permiten alcanzar, sostener y mejorar nuestra posición en el entorno.

### DESCRIPCION DE LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS NTC 5555 E ISO 9001

NORMA	NUMERAL	
ISO 9001	4	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>
	4.1	Comprensión de la organización y de su contexto

La Alta Dirección de la institución, determina las cuestiones externas e internas de la institución a través de la Planeación Estratégica, realizando inicialmente la matriz DOFA analizando las diferentes partes interesadas, definiendo las estrategias a realizar para cumplir los objetivos definidos.

NORMA	NUMERAL	
ISO 9001	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Se han identificado como clientes y partes interesadas del instituto y sus requisitos (Personas o grupos de personas que pueden afectar, o que podrían verse afectados por la organización y sus actividades) las siguientes:

PARTE INTERESADA	REQUISITO
Cliente externo	Necesidad de estudiar en la institución un programa

	<h1>MANUAL DE LA CALIDAD</h1>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

	técnico, curso o seminario
Funcionarios / docentes	Cumplimiento de obligaciones contractuales
Padres de familia / familiares	Formación de familiares que contribuyan positivamente a la sociedad
Egresados	Verificación de título, oferta académica del instituto e instituciones aliadas
Empresas del sector productivo	Necesidad de practicantes, convenios para alquiler de aulas, capacitaciones, necesidad de convenios para formación de grupo de personas
Entes reguladores y de inspección	Cumplimiento de disposiciones legales
Proveedores externos	Cumplimiento de requisitos para pago de servicios y/o productos
Comunidad	Contribuir a la sociedad desde la institución

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	4	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	4.1	Requisitos generales
ISO 9001	4.4	Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S definió para su Sistema de Gestión de Calidad 10 procesos, subdivididos en tres grupos de procesos, estratégicos, misionales y de apoyo. Además, establece, documenta, implementa y mantiene su sistema en busca de la mejora continua aprovisionando recursos e información necesaria para la operación y seguimiento de los procesos, indicando como principales requisitos los Objetivos de Calidad de la Institución.

La descripción de los procesos se documenta en la caracterización de proceso y para el control de estos se cuenta con indicadores, los cuales arrojan resultados que permiten medir la eficacia del sistema.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	4.2	Requisitos de la documentación
	4.2.1	Generalidades
ISO 9001	7.5	Información documentada



# MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

7.5.1 Generalidades

Este manual de calidad contiene la política y objetivos de calidad y la referencia de los documentos requeridos por las normas NTC 5555 e ISO 9001. La documentación del Sistema de Gestión de Calidad sigue la siguiente estructura jerárquica:



NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	4.2.2	Manual de la Calidad
ISO 9001	4.3	Determinación del alcance del SGC

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S establece y mantiene el presente manual de calidad para determinar el alcance y definir el manejo de su sistema de gestión de calidad.

El Sistema de Gestión de la Calidad aplica para todos los procesos definidos en el mapa de procesos, y cubre:

Diseño y prestación de servicios de formación para el trabajo y el desarrollo humano en los programas técnicos laborales por competencias ofrecidos en la institución: Secretariado Ejecutivo, Auxiliar Contable, Auxiliar Administrativo, Mercadeo y Ventas, Atención a la Primera Infancia, Ensamble y Mantenimiento de Computadores, Auxiliar en Enfermería, Auxiliar de Servicios Farmacéuticos, Auxiliar en Salud Oral, Auxiliar en Salud Pública, Auxiliar Administrativo en Salud, Estilista Integral, Auxiliar de Confección

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

sobre Medidas, Formación académica en Inglés, Cocina Internacional, Seguridad Ocupacional, Auxiliar de Recursos Humanos, Auxiliar en Comercio Exterior, Auxiliar en Logística, Auxiliar en Operaciones Portuarias, Panadería, Pastelería y Repostería, Auxiliar de Sistemas Informáticos y Gestión de Redes de Telecomunicaciones.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	4.2.3	Control de los documentos
	4.2.4	Control de los registros
ISO 9001	7.5.2	Creación y actualización
	7.5.3	Control de la información documentada

Para lograr el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la calidad, la información documentada se maneja a través de documentos y registros controlados, implementando el correspondiente procedimiento para control de documentos y registros.

Para la emisión, modificación, distribución y control del presente 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 Dirección, Director Ejecutivo o Responsable 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 y no aplicabilidad corresponde al Comité de Calidad.

El manual de Calidad se revisa mínimo una vez al año como parte de la revisión que hace la Dirección General del Sistema de Gestión de la Calidad, con el apoyo de las personas delegadas para tal fin.

El Líder del SGC hace la divulgación del manual, y a su vez es el responsable de la difusión y aseguramiento de la comprensión del mismo por parte del personal del Instituto.

La Copia Controlada del manual se tiene en medio electrónico en el computador de calidad.

Una vez la nueva versión del manual es aprobada, así como los demás documentos, se actualiza en el medio electrónico, se socializa y la versión anterior se guarda en el

	<h2>MANUAL DE LA CALIDAD</h2>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

equipo de calidad en una carpeta llamada Documentos Obsoletos. Se guarda la portada del documento con las firmas de elaborado, revisado y aprobado y su respectivo sello de Documento Obsoleto.

En el ítem Historial de Cambios de los documentos, se describen las modificaciones realizadas a los mismos.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>
	5.1	Compromiso de la dirección
ISO 9001	<b>5</b>	<b>LIDERAZGO</b>
	5.1	Liderazgo y compromiso
	5.1.1	Generalidades

La Alta de la Dirección de la institución proporciona y demuestra su liderazgo y compromiso, con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad a través de:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SGC
- b) La ratificación anual de este compromiso y la divulgación de este y de la importancia de una gestión de la calidad eficaz a través de la Plataforma Institucional o de las carteleras informativas.
- c) Concientización de la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios, a través del compromiso, dirección y apoyo dado a las personas y promoviendo la mejora.
- d) Establecimiento y divulgación de la política y los objetivos de calidad y compatibilidad de estos con el contexto y dirección estratégica de la institución
- e) Asegurándose de la integración de los requisitos del SGC en los procesos de negocio de la organización a través de la Planeación Estratégica, promoviendo pensamiento basado en riesgos.
- f) Asegurar la disponibilidad de los recursos

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	5.2	Enfoque al cliente
ISO 9001	5.1.2	

Cada proceso del Sistema de Gestión de la Calidad, establece los procedimientos que hacen parte de su quehacer, los cuales son revisados por la dirección quien verifica la coherencia del documento con los parámetros establecidos por el Sistema de Gestión de la Calidad y los

	<h1>MANUAL DE LA CALIDAD</h1>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

requisitos de los clientes, además, se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar el cumplimiento de los mismos.

La medición de la satisfacción del cliente en función del aumento de la misma, se evalúa en diferentes procesos a través de encuestas, peticiones, quejas y sugerencias.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	5.3	Política de calidad
ISO 9001	5.2	Política
	5.2.1	Establecimiento de la política de calidad
	5.2.2	Comunicación de la política de calidad

Para el cumplimiento de la Política de la Calidad planteada en este manual, la Alta Dirección del Instituto Centro de Sistemas S.A.S., establece los siguientes parámetros:

- Compromiso continuo por parte de todos los funcionarios que prestan sus servicios para el Instituto Centro de Sistemas S.A.S.
- Todos aquellos aspectos que se requieran para el mejoramiento de la calidad del servicio que presta el Instituto Centro de Sistemas S.A.S.
- Revisar continuamente el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad

Para la comunicación de la política de calidad, se realiza boletín de las directrices institucionales y publicación de este en las carteleras de la institución, además, publicación en la página web de la institución.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	5.4	Planificación
ISO 9001	6	

El Objetivo general es implementar y mantener el sistema de gestión de la Calidad del Instituto Centro de Sistemas S.A.S como parte integral de la cultura organizacional de la entidad.

NORMA	NUMERAL	
ISO 9001	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En el Instituto Centro de Sistemas S.A.S. las oportunidades a tomar y los riesgos identificados desde cada uno de los procesos se registran en el formato ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA, indicando en este caso acción preventiva.



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

Para evaluar los riesgos identificados, así como el manejo dado a los mismos, se definió una MATRIZ DE RIESGOS DE PROCESOS, a la cual se le realiza seguimiento anualmente.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	5.4.1	Objetivos de la calidad
	5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad
ISO 9001	6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S adopta los siguientes objetivos específicos de calidad:

1. Satisfacer las necesidades de formación para el trabajo y el desarrollo humano de nuestros estudiantes
2. Ofrecer entornos educativos con tecnología virtual de vanguardia
3. Ofrecer entornos educativos con un equipo docente altamente competente
4. Afianzar las competencias laborales de nuestros estudiantes a través del desarrollo de prácticas empresariales
5. Fortalecer la capacidad de nuestros estudiantes para responder a los cambiantes retos del conocimiento en el entorno productivo
6. Fomentar el bienestar de nuestra comunidad educativa a través de programas de Bienestar Institucional
7. Propender por la mejora continua en todos los procesos comprometidos con la satisfacción de nuestros usuarios.

Estos objetivos derivan de la Política de Calidad del instituto y se encuentran especificados en la MATRIZ DE POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD, donde se describe también, los indicadores a través de los cuales se les realiza seguimiento anual.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	5.4.2	Planificación del sistema de gestión de la calidad
ISO 9001	6.3	Planificación de los cambios

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

La planeación del instituto se proyecta a través del Proyecto Educativo Institucional, y de los planes de tipo administrativo, los cuales se tienen que elaborar siguiendo los parámetros del Sistema de Gestión de la Calidad.

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S debe elaborar y aplicar anualmente una Matriz de Direccionamiento Estratégico para el sistema de gestión de la calidad y la organización en general, la cual será establecida por la Alta Dirección y para su cumplimiento contará con la participación de todos los funcionarios líderes de procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

Los cambios que se identifiquen puedan afectar directamente el Sistema de Gestión de la Calidad, deberán planificarse describiendo las actividades a realizar, responsables y periodo de ejecución para su cumplimiento, evidenciándolos en el ANÁLISIS Y PLAN DE CAMBIOS DEL SGC.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación
	5.5.1	Responsabilidad y autoridad
ISO 9001	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S cuenta con una Estructura Organizacional claramente definida a través del organigrama de la institución. Las responsabilidades y autoridades son definidas en la DESCRIPCIÓN DE PERFIL DEL CARGO, así como en cada uno de los procedimientos se registra el responsable del mismo. De igual forma, en el MANUAL DE CONVIVENCIA de la institución se encuentran descritas las responsabilidades y autoridades de cada una de las personas que hacen parte de la comunidad educativa del Instituto Centro de Sistemas S.A.S.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	5.5.2	Representante de la dirección

La Alta Dirección ha asignado esta responsabilidad al Director Ejecutivo del Instituto Centro de Sistemas S.A.S. y su nombramiento y ratificación se evidencian anualmente mediante actas de Junta Directiva.

NORMA	NUMERAL	
-------	---------	--

	<h1>MANUAL DE LA CALIDAD</h1>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

NTC 5555	5.5.3	Comunicación interna
ISO 9001	7.4	Comunicación

Para la comunicación interna se ha establecido una GUÍA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, documento perteneciente al proceso Planeación Estratégica en el cual se describe los diferentes mecanismos de comunicación tanto interna como externa empleados para este fin.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	5.6	Revisión por la dirección
	5.6.1	Generalidades
ISO 9001	9.3	Revisión por la dirección
	9.3.1	Generalidades

Para asegurar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se realizan revisiones anuales por parte del Representante de la Dirección y Directivos de la Institución, cuyos lineamientos se encuentran establecidos en el PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	5.6.2	Información de entrada para la revisión
ISO 9001	9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección

La información de entrada para la revisión por la dirección son las contempladas en las normas NTC-5555 e ISO 9001, la relación entre éstas y los responsables de cada una se presentan a continuación:

NTC 5555		ISO 9001		RESPONSABLE
ENTRADA	#	#	ENTRADA	
La política y objetivos de calidad	1	5	El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad	Líder del SGC
Los resultados de aprendizaje de los estudiantes medidos a través de las pruebas tanto externas como evaluaciones internas de la institución;	2	8	Los resultados de seguimiento y medición	Coord. Generales - Coord. Enlace Empresarial



# MANUAL DE LA CALIDAD

**Código: MA-PE-001**

**Fecha de Vigencia:  
17-05-2018**

**Versión: 18**

La información estadística derivada de los indicadores relevantes de los objetivos, tales como matrícula, retención, deserción, promoción;	3	6-8	El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios (SNC - evaluación de programas); Los resultados de seguimiento y medición	Líderes de proceso - Líder del SGC
El nivel de cumplimiento de las actividades de la matriz de direccionamiento estratégico de la institución.	4	8	Los resultados de seguimiento y medición	Alta Dirección - Gerente - Coordinador de Planeación
Las condiciones del contexto y las necesidades concretas de formación para el trabajo;	5	8	Los resultados de seguimiento y medición	Alta Dirección
Los resultados financieros de la institución	6	-	-	Subdirector Financiero y Contable
Los efectos financieros de las actividades relacionadas con la calidad	7	-	-	Alta Dirección - Subdirector Financiero y Contable
Las acciones de seguimiento de las revisiones anteriores efectuadas por la alta dirección de la institución;	8	1	El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas	Alta Dirección – Líder del SGC
Los resultados de las evaluaciones de las quejas, reclamos, solicitudes y manifestaciones de satisfacciones de los clientes (estudiantes y sector productivo) y otras partes interesadas;	9	4	La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes	Líder del SGC – Coordinadores Enlace Empresarial - Director Articulación con la media - Gerente - Asistente de Compras
Los resultados obtenidos con el plan de mejoramiento institucional, incluyendo los resultados de las acciones preventivas y correctivas;	10	7	Las no conformidades y acciones correctivas	Líder del SGC
El grado de cumplimiento del perfil esperado de los egresados;	11	8	Los resultados de seguimiento y medición	Coord. Bienestar Institucional
La información sobre el destino de los egresados de la institución;	12	-	-	Coord. Bienestar Institucional
Los resultados del proceso de autoevaluación Institucional	13	13	Las oportunidades de mejora	Coord. Planeación - Gerencia
Las recomendaciones para la mejora;	14			Líder del SGC
Los cambios en los requisitos legales, profesionales o reglamentarios y los cambios en el marco legal vigente;	15	2	Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad	Alta Dirección – Líderes de proceso

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>		<b>Código: MA-PE-001</b>
			<b>Fecha de Vigencia: 17-05-2018</b>
			<b>Versión: 18</b>

Los resultados de las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad	16	9	Los resultados de las auditorías	Líder del SGC
-	-	10	El desempeño de los proveedores externos	Asistente de Compras
-	-	11	La adecuación de los recursos	Coord. De Mantenimiento
-	-	12	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	Líder del SGC

NORMA		NUMERAL
NTC 5555	5.6.3	Resultados de la revisión
ISO 9001	9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, son los contemplados en las normas NTC 5555 e ISO 9001, y se consignan en el formato ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, definido en el PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN, permitiendo definir:

NTC 5555		ISO 9001	
SALIDA	#	#	SALIDA
La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos	1	1	Las oportunidades de mejora
El ajuste del direccionamiento y el plan estratégico de la institución	2	2	Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad
La mejora de la oferta de servicios de formación para el trabajo en relación con los requisitos del cliente	3	1	Las oportunidades de mejora
Los parámetros de mejoramiento del proceso de formación y de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.	4	1	Las oportunidades de mejora
El establecimiento de nuevas oportunidades de mejoramiento a través de investigaciones y estudios con los actores educativos y partes interesadas	5	1	Las oportunidades de mejora
Las necesidades de recursos.	6	3	Las necesidades de recursos.

NORMA		NUMERAL
NTC 5555	<b>6</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>
	6.1	Provisión de recursos

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

ISO 9001	<b>7</b>	<b>APOYO</b>
	7.1	Recursos
	7.1.1	Generalidades

Los recursos a asignar para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los usuarios, se asignan en el presupuesto anual que es aprobado en Junta Directiva.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	6.2	Recursos humanos
	6.2.1	Generalidades
ISO 9001	7.1.2	Personas

El personal docente y administrativo que labora en el Instituto Centro de Sistemas S.A.S., está calificado con base en su formación profesional y experiencia y deben cumplir con los perfiles exigidos para cada cargo descritos en las DESCRIPCIONES DE PERFIL DE CARGO del proceso Gestión Humana.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia
ISO 9001	7.2	Competencia
	7.3	Toma de conciencia

Para garantizar la competencia e idoneidad del personal, el Instituto Centro de Sistemas S.A.S., adopta descripción de perfiles de cargo, en el que se establecen las competencias necesarias para el personal docente y administrativo que participan en la prestación del servicio.

Dentro del proceso Gestión Humana se tienen claramente definidos los mecanismos de proporcionar formación o tomar otras acciones encaminadas a desarrollar el talento humano y los parámetros para evaluar la gestión del desempeño del personal y las acciones encaminadas a propiciar la toma de conciencia de la importancia de sus actividades para el logro de los objetivos del Sistema de Gestión de la calidad evidenciadas a través del Mejoramiento Continuo.

NORMA	NUMERAL	
-------	---------	--

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

NTC 5555	6.3	Infraestructura
ISO 9001	7.1.3	

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S. cuenta con la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, que incluye:

- a. Instalaciones propias conformadas por amplios y confortables ambientes de aprendizaje distribuidos en salones, salas y laboratorios, baños para estudiantes, docentes y administrativos, zona de descanso y cafetería.
- b. Equipos de cómputo, televisores, entre otros.
- c. Vigilancia para las instalaciones físicas

Lo anterior, se encuentra claramente definido en el MANUAL PARA EL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA del proceso de Mantenimiento de la Infraestructura.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	6.4	Ambiente de trabajo
ISO 9001	7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos

Para asegurar un ambiente de trabajo adecuado y para lograr la conformidad de los requisitos del servicio, el Instituto Centro de Sistemas S.A.S., desarrolla actividades al interior de la institución, en educación, cultura y divulgación, participación en festivales, encuentros y concursos, se otorgan estímulos y distinciones, organizados por el departamento de Bienestar Institucional, así como desde el departamento de Gestión Humana, anualmente se evalúa el nivel de Satisfacción de los funcionarios con respecto al Clima Laboral y se adelantan actividades en materia de seguridad y salud en el trabajo.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7	REALIZACIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO
ISO 9001	8	OPERACIÓN

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.1	Planificación de la realización del producto
ISO 9001	8.1	Planificación y control operacional



## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S., planifica la prestación del servicio siendo coherentes con el Sistema de Gestión de la calidad para lo cual los procesos deben ser revisados por el Director Ejecutivo en cuanto a su ejecución y cumplimiento de objetivos. Hace parte de la planificación, la asignación de recursos acorde con el presupuesto de la institución aprobado, toda la planeación se debe hacer pensando en influir directamente en la satisfacción de los usuarios. Se debe tener en cuenta que las inquietudes de los usuarios son el principal campo de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.2	Procesos relacionados con el cliente
ISO 9001	8.2	Requisitos para los productos y servicios

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el servicio
ISO 9001	8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Cada uno de los procesos del Instituto Centro de Sistemas S.A.S que hacen parte del sistema de gestión de la calidad, determinan a través de sus procedimientos:

- a. Los requisitos de los clientes incluyendo en algunos casos tiempos de la prestación del servicio.
- b. Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para la prestación del servicio.
- c. Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, según la normatividad vigente.
- d. Otros requisitos estipulados por el Instituto Centro de Sistemas S.A.S enmarcados en la normatividad interna.

De igual forma, los requisitos relacionados con el servicio se encuentran determinados a través de los Objetivos de Calidad.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto
ISO 9001	8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios
	8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S, revisa los requisitos relacionados con los servicios al cliente y se asegura de:

- a. Tener los requisitos claramente definidos para la prestación del servicio.
- b. Establecer acuerdos previos con el cliente para resolver las diferencias entre los requisitos del servicio y los solicitados previamente.
- c. Determinar si se cuenta con la capacidad necesaria para cumplir con los requisitos del servicio solicitado.

Los registros que se generen de la revisión, se controlan como lo establece el procedimiento de control de documentos y registros.

Cuando se trate de una solicitud verbal del usuario aprobando el servicio, se debe comprobar que los requisitos registrados allí son los exigidos por él.

Cuando se cambian los requisitos del servicio la persona encargada de ejecutar el procedimiento, se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que los interesados se enteren de los requisitos modificados.

NORMA		NUMERAL
NTC 5555	7.2.3	Comunicación con el cliente
ISO 9001	8.2.1	

Para tener una eficiente comunicación con los clientes, el Instituto Centro de Sistemas S.A.S, dispone de canales de comunicación tales como, página web, correo electrónico, correspondencia interna y atención personalizada para:

- a. Suministrar información sobre el servicio
- b. Retroalimentar al cliente
- c. Informar cómo se maneja la propiedad del cliente
- d. Atender peticiones y quejas

Este último inciso cuenta con el PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y SUGERENCIAS del proceso Planeación Estratégica.

NORMA		NUMERAL
NTC 5555	7.3	Diseño y desarrollo
ISO 9001	8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

	8.3.1	Generalidades
--	-------	---------------

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.3.2	Planificación del diseño y desarrollo
ISO 9001	8.3.2	

En el Instituto Centro de Sistemas S.A.S., la planificación y control en el diseño y desarrollo del servicio, se encuentra a cargo del Coordinador de Diseño del Servicio Educativo. Con aprobación del Director Académico, el proceso debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a. Las etapas del diseño y desarrollo
- b. La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- c. Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Los resultados de la planificación, se actualizan en caso de ser necesario, a medida que se progresa en el diseño, desarrollo y elaboración, mediante reuniones de retroalimentación periódicas.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
ISO 9001	8.3.3	Entradas del diseño y desarrollo

Los elementos de entrada relacionados con los requisitos específicos para el diseño y desarrollo del servicio, se determinan mediante las necesidades de los usuarios y la experiencia de la institución en la prestación del servicio, esto incluye:

- a. Los requisitos funcionales y de desempeño.
- b. Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- c. La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.
- d. Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo
ISO 9001	8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

Para verificar la correspondencia entre los resultados del diseño y desarrollo con respecto a lo planificado, se hace un seguimiento al proceso teniendo en cuenta los siguientes factores:

- a. Se cumplen los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- b. Se proporciona información apropiada para la prestación del servicio.
- c. Contiene o hace referencia a los criterios de aceptación del servicio
- d. Especifica las características del servicio que son esenciales.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo
	7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo
	7.3.6	Validación del diseño y desarrollo
ISO 9001	8.3.4	Controles del diseño y desarrollo

Se hacen revisiones al diseño y desarrollo del servicio con retroalimentación, mediante reuniones periódicas con el personal involucrado en el proceso para:

- a. Evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- b. Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

La verificación se realiza durante el proceso de revisión del diseño, con el fin de verificar que los resultados cumplan con los requisitos de entrada.

La validación se realiza teniendo en cuenta el PROCEDIMIENTO DE DISEÑO Y DESARROLLO, soportado en el cronograma de actividades, dichas actividades se realizan antes de iniciarse a prestar el servicio con el fin de hacer los ajustes que se requieran y cumplir con los requisitos exigidos por el usuario.

Se mantienen registros del resultado de dichas reuniones y de las acciones tomadas.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.3.7	Control de los cambios del diseño y desarrollo
ISO 9001	8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

Cuando se realiza un cambio en el diseño y desarrollo, se registra y justifica e incorpora en el cronograma de actividades. Así mismo, dichos cambios se revisan, verifican y validan como se menciona en el numeral anterior del presente manual.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.4	Compras
	7.4.1	Proceso de compras
	7.4.2	Información de las compras
	7.4.3	Verificación de los productos comprados
ISO 9001	8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

En el Instituto Centro de Sistemas S.A.S, se ha establecido procedimientos documentados para garantizar que la compra de productos o servicios que tengan efecto sobre la calidad del servicio o en los procesos de prestación del servicio de formación para el trabajo cumple con los requisitos especificados, descrito en el proceso Gestión Financiera.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.5	Producción y prestación del servicio
ISO 9001	8.5	Producción y provisión del servicio

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio
ISO 9001	8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio
	8.4.2	Tipo y alcance del control

Los aspectos relacionados con el control de la prestación del servicio se encuentran enunciados en cada proceso, además, la institución establece controles generales con base en reglamentos, resoluciones, estatutos, entre otros.

Cada proceso que hace parte del sistema de Gestión de la calidad dispone para la prestación del servicio de:

- a. Procedimientos en los que se describen las actividades y controles necesarios para la prestación del servicio.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

- b. Equipo necesario para la prestación del servicio, talento humano y dispositivos electrónicos.
- c. Indicadores de gestión con los cuales se mide la actividad ejecutada.
- d. Actividades para la implementación del seguimiento y medición del servicio.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio
ISO 9001	8.5.5	Actividades posteriores a la entrega

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S, ha establecido actividades para evaluar la prestación del servicio una vez finalizado cada periodo académico y en frecuencias semestrales, las cuales permiten detectar las deficiencias en la prestación del servicio y que no fueron detectadas durante los procesos de planificación y ejecución del mismo. En el caso de los estudiantes certificados, se realiza una ENCUESTA DE SEGUIMIENTO A EGRESADOS, de acuerdo a lo descrito en el PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A EGRESADOS del proceso Bienestar Institucional.

Con base en los resultados obtenidos con la medición de estos resultados, se adelantan acciones pertinentes para la mejora continua.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.5.3	Identificación y trazabilidad
ISO 9001	8.5.2	

Cada proceso que hace parte del sistema de gestión de la calidad del Instituto Centro de Sistemas, identifica y da trazabilidad al servicio que presta por medio de los registros que evidencian el cumplimiento de sus procedimientos.

De igual modo, se hace trazabilidad a través del seguimiento al Proyecto Educativo Institucional PEI, los planes de estudio y su cumplimiento, el cumplimiento de la intensidad horaria, la identificación de estudiantes y su rendimiento académico, registro de las sesiones, de exámenes, notas por competencias, certificados otorgados y seguimiento a egresados. Todo lo anterior se puede evidenciar en el Proceso de Servicio Educativo con todos sus procedimientos.

NORMA	NUMERAL	
-------	---------	--

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

NTC 5555	7.5.4	Propiedad del cliente
ISO 9001	8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Se considera propiedad del cliente, los documentos y registros que proporcionan evidencia del proceso de formación y la información proporcionada por el mismo, necesarios para prestar el servicio y guardar la evidencia de este, para los proveedores, los documentos y registros que evidencia la relación tomador del servicio – proveedor y la información proporcionada por el mismo.

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S, consciente de que los documentos y registros entregados por los estudiantes matriculados y aquellos generados en los procesos misionales relacionados con la prestación de nuestros servicios, son propiedad exclusiva de estos, diseñó el MANUAL DE MOVIMIENTO Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DE HISTORIAL DE ESTUDIANTE, con el fin de instruir sobre las actividades necesarias para organizar y archivar los registros que reciben y generan las diferentes unidades académicas y administrativas que hacen parte de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la institución, colocándolo así al alcance de todos y cada uno de los funcionarios de la institución, en especial aquellos que diligencian estos documentos y registros y los encargados de su resguardo y archivo.

La institución debe cuidar estos bienes que son propiedad del cliente o de los proveedores mientras estén bajo su control o los esté usando y para ello, identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, debe ser registrado y su estado comunicado al cliente. Cada proceso del SGC establecerá los documentos o registros que se consideren propiedad del cliente.

Los documentos se protegen y salvaguardan bajo archivo al cual solo tiene acceso el personal involucrado y designado para tal fin.

Para dar cumplimiento a lo previsto en la ley de Protección de datos personales, el Instituto Centro de Sistemas S.A.S. es respetuoso de los derechos de sus clientes o proveedores y de su información personal, por tanto, sus datos personales son reservados y protegidos con los medios tecnológicos idóneos para asegurar que sean almacenados de manera tal que se impida el acceso indeseado por parte de terceras personas y en ese mismo orden de ideas nos aseguramos la confidencialidad de los

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>		Código: MA-PE-001
			Fecha de Vigencia: 17-05-2018
			Versión: 18

mismos. Ésta información contenida en el MANUAL DE POLÍTICAS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES del proceso Planeación Estratégica.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.5.5	Preservación del producto
ISO 9001	8.5.4	Preservación

La preservación del producto en el Instituto Centro de Sistemas S.A.S., se aplica manteniendo información actualizada de nuestros estudiantes certificados y enviando y promocionando información de interés para ellos como ofertas laborales y actividades de complemento curricular.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	7.6	Control de los equipos de seguimiento y de medición
ISO 9001	7.1.5	Recursos de seguimiento y medición
	7.1.5.1	Generalidades
	7.1.5.2	Trazabilidad de las mediciones

Para la correcta prestación del servicio, se realiza seguimiento y medición para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados en el SGC. Esto incluye la aplicación de Encuestas de Satisfacción.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	<b>8.</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>
ISO 9001	<b>9.</b>	<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	8.1	Generalidades

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición / evaluación, análisis y mejora para:

- a. Demostrar la conformidad del servicio
- b. Asegurarse de la conformidad del sistema de la gestión de la Calidad.
- c. Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	Código: MA-PE-001
		Fecha de Vigencia: 17-05-2018
		Versión: 18

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	8.2	Seguimiento y medición
	8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos
ISO 9001	9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación
	9.1.1	Generalidades

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S., realiza el seguimiento y medición de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad para determinar si estos están cumpliendo con los objetivos planteados.

Para ello, se han establecidos indicadores dentro de cada proceso, que deben ser medidos de manera específica por los responsables del proceso en las frecuencias indicadas en los procedimientos, en caso de no cumplir las metas definidas, se toman las acciones correctivas pertinentes, de acuerdo a lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SGC del proceso Planeación Estratégica.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	8.2.1	Satisfacción del cliente
ISO 9001	9.1.2	

Como una de las herramientas de medición del desempeño del sistema de gestión de la calidad, los procesos del Instituto Centro de Sistemas S.A.S, realizan el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	8.2.2	Auditoría interna
ISO 9001	9.2	

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S, realiza a intervalos planificados auditorías internas por procesos para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad se está aplicando conforme a las disposiciones planificadas, a los requisitos de la organización y de las normas técnicas aplicables y si se ha implementado y se mantiene de manera



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>		<b>Código: MA-PE-001</b>
			<b>Fecha de Vigencia:</b> <b>17-05-2018</b>
			<b>Versión: 18</b>

eficaz. Este intervalo se ha establecido inicialmente de forma anual, siguiendo todos los lineamientos establecidos en el PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD del proceso Planeación Estratégica.

<b>NORMA</b>	<b>NUMERAL</b>	
NTC 5555	8.2.4	Seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo
ISO 9001	8.6	Liberación de los productos y servicios

A través de los registros de la ejecución de las actividades descritas en los procedimientos de los procesos Diseño del Servicio Educativo, Servicio Educativo y Enlace Empresarial, la institución realiza el seguimiento y medición al servicio ofertado, evaluando los logros de aprendizaje de los estudiantes, cumplimiento del desarrollo curricular, desempeño de los docentes, pertinencia de las ayudas didácticas utilizadas.

Así mismo, la realización del servicio, no se lleva a cabo hasta no completar satisfactoriamente las disposiciones planificadas que se describen en cada uno de los procedimientos que hacen parte de los procesos o hasta ser aprobadas por aceptación del cliente y del usuario.

<b>NORMA</b>	<b>NUMERAL</b>	
NTC 5555	8.3	Control de las no conformidades en los procesos de la institución
ISO 9001	8.7	Control de las salidas no conformes

El sistema de gestión de la calidad del Instituto Centro de Sistemas S.A.S., ha identificado e identifica permanentemente que situaciones originadas en la prestación del servicio podrían considerarse Servicios No Conformes, por lo que ha documentado el PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y TRATAMIENTO DEL SERVICIO NO CONFORME el cual describe las actividades a seguir en el caso en que se identifique un servicio que no cumple con las características de calidad y para evitar el uso no intencionado del mismo.

<b>NORMA</b>	<b>NUMERAL</b>	
NTC 5555	8.4	Análisis de datos
ISO 9001	9.1.3	Análisis y evaluación



## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S., para el sistema de gestión de la calidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad, eficacia eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad. Entre los datos que se analizan se encuentran: satisfacción del cliente, conformidad de los requisitos del servicio y la información de cada proceso relacionada con la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad previamente analizada incluyendo el análisis de indicadores, de acuerdo a lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SGC del proceso Planeación Estratégica.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	8.5	Mejora
ISO 9001	<b>10</b>	<b>MEJORA</b>
	10.1	Generalidades

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	8.5.1	Mejora continua
ISO 9001	10.3	

El Instituto Centro de Sistemas S.A.S., mejora continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones preventivas y correctivas y la revisión por parte de la Dirección, de acuerdo a lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SGC del proceso Planeación Estratégica.

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	8.5.2	Acción correctiva
ISO 9001	10.2	No conformidad y acción correctiva

Para realizar las acciones correctivas se estableció un proceso que contempla los procedimientos para revisar las no conformidades de los usuarios, determinar las causas de la no conformidad, la adopción de acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir y registrar las acciones tomadas, de acuerdo a lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS del proceso Planeación Estratégica.



# MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

NORMA	NUMERAL	
NTC 5555	8.5.3	Acción preventiva
ISO 9001	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Con el fin de eliminar las causas de no conformidades potenciales, darle tratamiento a los riesgos o bien para prevenir su ocurrencia, se establece un procedimiento que detalle las acciones necesarias que se deben realizar, de acuerdo a lo establecido en el PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS del proceso Planeación Estratégica.

NORMA	NUMERAL	
ISO 9001	7.1.6	Conocimientos de la organización

Para la gestión del conocimiento del instituto, en la oficina de Planeación se guarda un repositorio de las memorias de las capacitaciones a las cuales asiste el personal, de igual manera, información de los convenios suscritos con entidades públicas y privadas en materia de educación.

## HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSION
03-06-2008	Edición del documento.	1
01-11-2008	Se incluyó el proceso de gestión financiera dentro del sistema de gestión de calidad y en el mapa de procesos.	2
15-03-2009	Se modificó el mapa de procesos, el nombre del proceso de soporte técnico y mantenimiento de los recursos físicos y tecnológicos por mantenimiento de la infraestructura.	3
02-12-2009	Se realizó inclusión, se modificó alcance y exclusiones de párrafo en la introducción del manual, se incluyó estructura y uso, se incluyeron nuevas definiciones, se actualizó información de requisitos legales, se definió mejor las responsabilidades del representante de la Dirección, se incluyeron nuevos requisitos legales, se incluyeron la definición de técnicas estadísticas y de los requisitos del sistema de calidad.	4
02-02-2010	Se actualizó estructura jerárquica de la Documentación de sistema de gestión de calidad, se modificaron aspectos del comité de calidad, se actualizó información de requisitos legales, se actualizó Mapa de Procesos y Organigrama y se cambiaron los Valores Corporativos.	5



## MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

07-02-2011	Se actualizó Mapa de procesos de acuerdo a los procedimientos que se han ajustado dentro del SGC. Se cambia procedimiento de Planeación Estratégica por Direccionamiento Estratégico.	6
01-03-2011	Se actualizó Mapa de procesos de acuerdo a los procedimientos que se han ajustado dentro del SGC. Se Incluye proceso de Nuevas Tecnologías.	7
02-05-2011	Se cambió la estructura del Documento. El contenido se ajustó de acuerdo a los numerales de las normas NTC 5555 e ISO 9001:2008.	8
27-09-2011	Se incluyó dentro del alcance del S.G.C la NTC 5663.	9
11-01-2012	Se incluyen los procedimientos obligatorios asociados a los numerales de acciones correctivas y preventivas, control del servicio no conforme y auditorías internas. Se incluye procedimiento asociado de Medición, análisis y mejora de acuerdo a los numerales correspondientes. Se ajusta texto en el numeral 7.5.3 de Identificación y trazabilidad	10
12-02-2013	Se ajusta definición de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, de acuerdo a lo establecido en la NTC 5555. Se incluyen las definiciones Eficiencia, Eficacia y Efectividad. Se incluyen los programas nuevos y se actualiza el listado de cursos personalizados.	11
13-09-2014	En el numeral 2.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad, se incluyen las NTC 5665 y 5580. Se modifican los nombres de algunos programas en el numeral 4 Nuestros Servicios. Se modifica la visión y política de calidad.	12
01-10-2014	En el numeral 4 Nuestros Servicios se modifican los nombres de los programas Auxiliar en Administración Portuaria y marítima, Auxiliar en Prestación de servicios integrales de información, comercio y cobranza por medios electrónicos (Call Center), Auxiliar en Manejo de Objetos en el almacén, la bodega y los centros de distribución, Auxiliar en Compras y Suministros. Además, se incluyen los programas Técnico laboral en Auxiliar de Sistemas Informáticas y Técnico laboral en Auxiliar de Mantenimiento de Equipos Electrónicos.	13
10-02-2015	Se modifica en el ítem 7.2.3 Comunicación con el cliente la responsabilidad de Bienestar Institucional a Gestión de Calidad de la retroalimentación de las quejas.	14
11-01-2016	Se elimina la exclusión de la norma 7.5.5 Preservación del producto. En el Control de los Documentos se describe el control de los documentos obsoletos. Se menciona como anexo del Manual las Caracterizaciones de los procesos.	15
15-06-2016	Se modifica el mapa de procesos por inclusión de Gestión Financiera.	16
24-04-2017	Se modifica el mapa de procesos del SGC, se modifica la codificación del documento pasando y nombramiento del proceso GC (Gestión de la Calidad) a PE (Planeación Estratégica), se modifica la descripción del cumplimiento de los numerales de la norma ISO 9001:2008 por la versión 2015, modificación del alcance del SGC con la nueva versión de la ISO. Se elimina las exclusiones a la norma ISO 9001:2008. Se incluye como cliente los proveedores del instituto. En nuestros servicios se eliminan los programas técnicos Auxiliar de Almacén y Bodega, Auxiliar de Call Center, Auxiliar de Compras e Inventarios, Auxiliar de Costos y Presupuestos, Auxiliar de Eventos y Banquetes, Auxiliar en Operaciones Contables y Financieras, Secretaria Auxiliar Contable,	17



# MANUAL DE LA CALIDAD

Código: MA-PE-001

Fecha de Vigencia:  
17-05-2018

Versión: 18

	Secretariado Bilingüe, Servicios de Alimentos y Bebidas.	
17-05-2018	Se elimina del encabezado el ítem paginación. Se actualizan las denominaciones de algunos programas de Nuestros Servicios. En el numeral 4.2.2 de la NTC 5555 y 4.3 de la ISO, se especifica los programas cubiertos en el alcance del SGC. Se modifica en el numeral 5.5.2 de la NTC 5555, el cargo del representante de la dirección, pasando de Director Académico a Director Ejecutivo.	18

## ANEXOS

### MAPA DE PROCESOS DEL S.G.C.



### CARACTERIZACIONES DE PROCESOS