


Academia de Belleza Carrusel® ESTÉTICA Y PELUQUERÍA	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 1 de 17

CONTENIDO

	Página
0. INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	5
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	5
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
5. LIDERAZGO	7
6. PLANIFICACIÓN	10
7. APOYO	11
8. OPERACIÓN	14
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	17
10. MEJORA	19

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 2 de 17

Introducción

Declaración de la dirección general

Buscando asegurar la satisfacción del cliente ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad Integral acorde con lo estipulado en las NTC 5555, NTC 5581, NTC 5663 y ISO 9001.

A través del comité de auditoría y el coordinador de calidad se administra el sistema de calidad, se coordina y efectúa un seguimiento y revisión al desarrollo de todas las actividades que conduzcan al logro de los compromisos expuestos anteriormente y al logro de las metas y objetivos de calidad establecidos, mediante la política de calidad de la institución. En tal sentido, es mi responsabilidad y compromiso facilitar su puesta en uso y exigir su cumplimiento.

Misión

Somos una institución educativa integral que forma en excelencia talento humano de clase mundial, mediante la aplicación de modelos pedagógicos innovadores y flexibles, soportados en altos estándares de calidad educativos.

Visión:

Para el 2021, el POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE PIO será un referente a nivel regional, reconocida por la excelencia en la formación de sus estudiantes, por sus procesos sostenibles y amigables con el medio ambiente, y por la apropiación y uso de tecnologías innovadoras de la información y comunicación.

Objetivo y campo de aplicación.

- **Objetivo del manual de calidad.**


El manual del sistema de gestión de calidad integral tiene como propósito dar a conocer la política de calidad, describir la gestión de calidad y relacionar los procedimientos establecidos que aseguran el cumplimiento de los requisitos contractuales del cliente.

En el manual de calidad de POLITECNICO se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad en la prestación del servicio y la fabricación de los productos, así como las actividades relacionadas con la mejora continua, ello logrado a través de un análisis fundamentado en la norma NTC 5555, NTC 5581, NTC 5663 y, ISO 9001

- **Alcance.**

El presente manual de calidad aplica a los procesos de formación técnico y educación informal, a los procesos de direccionamiento, misionales, apoyo, y a los requisitos del sistema de gestión de calidad integral.

En este Manual de Calidad se establecen los principios de la política de calidad, así como las medidas de aseguramiento de la misma. Se definen además, las funciones y

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 3 de 17

áreas de responsabilidad de los individuos involucrados en todo el Sistema de Calidad Integral y su alcance cubre todos los servicios que se prestan en POLITECNICO.

• **Aplicación:**

Todos los requisitos establecidos en la norma NTC 5555, NTC 5581, NTC 5663 e ISO 9001, aplican a los procesos de la institución.

Referencias normativas

- Sistemas de Calidad. Vocabulario ISO 9000
- Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos ISO 9001
- Sistemas de gestión de la calidad para las instituciones de formación para el trabajo NTC 5555
- Programas de formación para el trabajo requisitos NTC 5581
- Programas de formación para el trabajo en área de la salud NTC 5663
- Guía Técnica Colombiana 45

Requisitos legales.

- Ley 115
- Ley 1064
- Decreto 780
- Decreto 1072
- Decreto 1074
- Decreto 1075
- Decreto 1076
- Decreto 2020
- Decreto 3756
- Decreto 055
- Acuerdo 004
- Acuerdo 0153
- Acuerdo 0114


Términos y definiciones

Los términos y definiciones dadas en la Norma ISO 9000:2015 son aplicables a éste manual.

P.E.I.: Proyecto educativo institucional.

Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 4 de 17


- **Instructivos**
- Documento que describe cada uno de los pasos que se deben cumplir, en orden secuencial, para lograr el objetivo esperado en una actividad en particular.
- **Manual de calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad Integral de una organización.
- **Registros de calidad:** Constituyen la principal fuente de información y evidencia de la conformidad de los productos y de la efectividad del sistema de calidad. Estos se encuentran en el índice de registros de calidad, necesarios para identificar los registros relacionados con cada proceso del sistema de calidad.
- **S.G.C.I.:** Sigla para definir Sistema de Gestión de la Calidad Integral comprende el Sistema de gestión de calidad (S.G.C.) y el Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).
- **Educación:** Nivel de escolaridad.
- **Formación.** Entrenamiento específico en el puesto de trabajo.
- **Habilidades.** Aptitud, capacidad y destreza física específica.

SISTEMA DE INFORMACION DOCUMENTAL. Sistema de información desarrollado en POLITECNICO para el control de los procesos documentales.

Contexto de la Organización

- La institución ha determinado las cuestiones externas e internas a través de una herramienta en Excel llamada análisis interno y análisis externo que facilita la comprensión de la organización
- La institución identifica las partes interesadas, sus necesidades y expectativas pertinentes para el sistema de gestión de calidad por medio de la herramienta GD-FR-014 PARTES INTERESADAS.
- Se logra a través de la herramienta GD-DC-002 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad, considerando las cuestiones externa e internas, requisitos de las partes interesadas y los servicios ofertados por la institución.

Sistema de Gestión de la Calidad

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 5 de 17

Requisitos generales. En esta sección se documenta el sistema de gestión de calidad de POLITECNICO y se establecen las medidas que se requieren para asegurar que el sistema de calidad funcione como medio para que los servicios cumplan con los requisitos especificados para lograr la satisfacción de los clientes.


El sistema de calidad es implementado, controlado, y se mantiene en mejora continua para garantizar su eficacia de acuerdo con los lineamientos de la Norma NTC 5555, NTC 5581, NTC 5663 e ISO 9001,

La gestión de calidad en POLITECNICO está dispuesta de tal forma que el manual de calidad y el sistema documental preestablecido (Procesos, Procedimientos e Instructivos), sirve de apoyo para garantizar que los servicios suministrados sean conformes con las especificaciones establecidas por el cliente y las Normas Técnicas Colombianas.

Identificación, secuencia e interacción de procesos del sistema de calidad. Para la implementación del sistema de calidad en POLITECNICO., se tienen identificados los procesos, la secuencia e interacción entre los mismos y los responsables, definiendo en cada uno, los métodos y criterios para su control, por medio de la documentación del sistema de calidad. La identificación de los procesos se puede observar en el mapa de procesos de POLITECNICO (GD-DC-005), se cuenta con caracterización de procesos, donde se identifica la interacción de estos:

Siglas	Procesos de POLITECNICO
GD	Gestión de Direccionamiento
GC	Gestión de calidad.
GP	Gestión académica
GA	Gestión administrativo y financiera
GB	Gestión de bienestar

La institución ha determinado mantener la información documentada a través del listado maestro de documentos GC-FR-001 y conservar la información a través del listado de maestro de registros GC-FR-002.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 6 de 17

Responsabilidad de la dirección


Liderazgo y compromiso de la dirección de las instituciones de formación para el trabajo. POLITECNICO lleva a cabo actividades planificadas y sistemáticas por parte del Director general y el comité de auditoría que permiten controlar, asegurar y mejorar el sistema de calidad implementado.

El compromiso de la alta dirección se evidencia en la declaración de la política de calidad y política de seguridad y salud en el trabajo que se establece en el comité de auditoría, en la cual tiene el compromiso para la estructuración e implementación del sistema de gestión de calidad.

El director general y el director académico asumen la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de calidad.

NTC: 5555 Representante de la dirección en las instituciones de formación para el trabajo: A través de reunión del Sistema de Gestión de la Calidad en POLITECNICO, se estructuró este y se asumió como representante de la Dirección el Ing. Fabian Meza Murillo –Asesor de calidad, sus responsabilidades se definen por comité de auditoría.

- Para asegurar su cumplimiento, POLITECNICO realiza el despliegue de estos objetivos y establece sus mecanismos de revisión por parte de la dirección general a través de la revisión por la dirección (GD-FR-008), con el apoyo de las áreas de todos los procesos institucionales.
- Por medio del presente manual de calidad se logra asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.
- Los objetivos de calidad son verificados en el comité de auditoria cada dos meses o según requerimiento de los procesos y revisados permanentemente por el responsable del seguimiento promoviendo el enfoque a procesos y basado en riesgos.
- Se aseguran los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad a través del presupuesto anual que se determinar en la organización.
- Para la comunicación eficaz del sistema de gestión de calidad se utiliza en la institución MATRIZ DE COMUNICACIONES (GD-FR-005).
- Con base en los objetivos de calidad y objetivos de seguridad y salud en el trabajo se ha establecido indicadores en cada uno de los diferentes procesos en

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 7 de 17

POLITECNICO, los cuales miden cuantitativamente su cumplimiento y logrando los resultados previstos.

- La dirección como líder principal en el sistema de gestión de calidad, realiza un continuo apoyo en cada propuesta de mejora por medio de la PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS (GC-FR-009), que cada proceso ha gestionado para el mejoramiento de la institución.
- La mejora es promovida continuamente por los líderes de proceso, manteniendo conservación de la información documentada.
- Los líderes de proceso desde la dirección trabajan conjuntamente para propender por el mejoramiento continuo de los procesos, aun asumiendo diferentes roles como el de auditor interno de calidad.

Enfoque al cliente. POLITECNICO ha establecido los requisitos del cliente, para asegurarse del cumplimiento, e identificar el nivel de satisfacción de estos.

Política de la calidad compatible con el contexto y la dirección estratégica de la dirección: En el Politécnico Internacional de Occidente, estamos comprometidos a la formación de personas por competencias laboral, con equipo humano capacitado e innovador, óptimos convenios, alto nivel de satisfacción y velamos por el medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo para el continuo mejoramiento de los procesos y servicios de la institución.


Comunicación de la política de calidad. POLITECNICO ha definido y documentado la política de calidad y la política de seguridad y salud en el trabajo en la que ha establecido los mecanismos de comunicación para que sea entendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la organización, por medio de reuniones, publicaciones, y presentación en lugares visibles de la empresa.

Roles, Responsabilidad y autoridad en las instituciones de formación para el trabajo: En el POLITECNICO ha provisto los medios para identificar y comunicar la responsabilidad y autoridad.

POLITECNICO ha establecido un método de identificar los cargos de la institución a través de la estructura organizacional (GD-DC-007).

Las responsabilidades y autoridad de cada cargo están identificadas en el procedimiento de recurso humano (GA-DC-003). Acorde con el enfoque por procesos, cada proceso tiene asignado un líder responsable, el cual tiene el alcance de efectuar seguimiento al proceso y vigilar el cumplimiento de los objetivos.

Planificación. Para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas la institución ha desarrollado un análisis de riesgos por proceso consolidado en la

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 8 de 17

herramienta RIESGO POR PROCESO (GC-FR-008), logrando abordar los riesgos y oportunidades.

NTC: 5555 Acción preventiva en las instituciones de formación para el trabajo:

Para eliminar las causas de no conformidades potenciales y para prevenir su ocurrencia, POLITECNICO ha establecido e implementado el procedimiento acciones preventivas (GC-DC-005). En este procedimiento se determinan las directrices para analizar y eliminar las causas de no conformidades potenciales, hacer seguimiento para verificar la eficacia del sistema y realizar actividades de mejora.

Objetivos de calidad y planificación para lograrlo

Objetivos de calidad.

POLITECNICO tiene como objetivos:

Incrementar la satisfacción de nuestros clientes a través de acciones orientadas al fortalecimiento del sistema de gestión de calidad.

Desarrollar mejoramiento continuo a los procesos formativos acompañado de instrumentos de seguimiento y control.

Mejorar las competencias del personal del POLITECNICO INTERNACIONAL DE OCCIDENTE a través de estrategias de formación continua.

Aumentar la rentabilidad para asegurar la sostenibilidad de la institución en mediano y largo plazo.


Mantener convenios interinstitucionales y docencia servicio acordes al marco legal vigente y al sector económico orientado a las necesidades del perfil del egresado.

La institución planifica como lograr los objetivos de calidad ha desarrollado por medio del PLAN ESTRATEGICO (GD-FR-001), la metodología para determinar los indicadores, metas, recursos, responsable, frecuencia y como se evaluarán los resultados.

Planificación de los cambios. La institución ha determinado a través de la herramienta PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS (GC-FR-009), conservar la información documentada por cada proceso las necesidades de cambios para el sistema de gestión de calidad.

El Método para verificar las consideraciones de los cambios planificados se realizará por medio de los comités de auditoría, reuniones de plan estratégicos o reuniones extraordinarias por la dirección y las consideraciones de los cambios quedaría registrador en la herramienta PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS (GC-FR-009).

Responsable del seguimiento a la aplicación de los cambios planificados será el coordinador o asesor de sistemas de gestión integrados o en su defecto la dirección administrativa.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 9 de 17

Recursos

- **Provisión de los recursos en las instituciones de formación para el trabajo**

La Dirección administrativa y financiera provee los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad y lograr la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos. La responsabilidad de la provisión de los recursos por parte de la dirección general queda estipulada en las reuniones del consejo directivo.

Personas. La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias por medio de DIRECTORIO DE PERSONAL (GA-FR-007).

- **Infraestructura en las instituciones de formación para el trabajo**

Para la prestación de los servicios educativos de POLITECNICO cuenta con una infraestructura adecuada que se determina acorde a los requerimientos, es proporcionada y se mantiene para la prestación de los servicios educativos y controlados a través del inventario GA-FR-019.

El mantenimiento de la infraestructura de POLITECNICO se realiza bajo lo establecido en el proceso de FINANCIERA Y RECURSOS (GA-DC-002).

Ambiente de trabajo

Los factores del ambiente de trabajo que afectan la calidad del servicio son mitigados a través del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Para lograr las condiciones óptimas de ambiente de trabajo necesarias en POLITECNICO, quien ha implementado sistema de gestión de seguridad y salud documentado en Manual del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Recursos de seguimiento y medición.

Generalidades Los instrumentos de seguimiento y medición son las encuestas de satisfacción y las evaluaciones del programa.


Trazabilidad de las mediciones. No es considerada por la organización como parte esencial la trazabilidad de las mediciones para proporcionar confianza en la validez de los resultados como temas de calibración, estado del equipo de medición o proteger sobre ajuste, daño o deterioro que puedan invalidar la calibración por lo cual sede considera no aplicable el numeral **7.1.5.2 de la norma ISO 9001:2015** y los equipos de medición como apoyo didáctico quedan exentos de la aplicación del numeral **7.6 de la NTC 5555**.

Conocimiento de la organización. La institución ha definido como método de documentar la competencia de la organización basada en el plan de formación definido para el mejoramiento de los perfiles del recurso del personal

Competencia en las instituciones de formación para el trabajo

POLITECNICO asegura la calidad de los servicios que presta, contratando el recurso humano que cumple con las competencias del cargo y los requisitos definidos por el marco legal vigente, entrenándolo y capacitándolo de acuerdo con sus necesidades, buscando mejorar la calidad y la prestación del servicio en el procedimiento de RECURSO HUMANO GA-DC-003, se han definido las responsabilidades, la autoridad, la educación, formación, habilidades y experiencia necesaria del personal con responsabilidades en el sistema de gestión de la calidad.

NTC: 5581 POLITECNICO verifica el cumplimiento de las competencias para el personal docente según norma de calidad numeral **4.5.1**.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 10 de 17

NTC: 5663 POLITECNICO verifica el cumplimiento de las competencias para el personal docente según norma de calidad numeral **4.6.1**.

Competencia, toma de conciencia y formación del talento humano de las instituciones de formación para el trabajo.

Identificación de necesidades de entrenamiento:

POLITECNICO comprometido con mejorar la competencia del personal identifica las necesidades de formación, de acuerdo al procedimiento de RECURSO HUMANO GA-DC-003.

Otros medios de identificación de necesidades son:

- Resultados de la evaluación de competencia.
- Resultado de la evaluación de desempeño.
- Resultados de las Auditorías Internas de calidad.
- Resultados de las Auditorías externa.
- Nuevas actividades a desempeñar.

Nivel de educación y formación del personal: El asistente ocupacional es la responsable de velar por el desarrollo del plan de formación al personal involucrado en actividades que incidan en la calidad, así como también de la planeación, programación y seguimiento de las actividades de educación, formación y también del análisis de los resultados de la evaluaciones del personal que realiza trabajos que afectan la calidad.

- **NTC:5555** Evaluación del personal: A través de la evaluación de desempeño que se realiza anual al personal se evalúa la eficacia de la formación proporcionada al personal, se verifica las habilidades, capacidades o destreza que posee y la forma como las utiliza.

La evidencia de la evaluación del personal, se realiza según el procedimiento de RECURSO HUMANO GA-DC-003.

- **NTC: 5581** POLITECNICO verifica el cumplimiento de los criterios de evaluación para los docentes según norma de calidad numeral **4.5.2**.
- **NTC: 5663** POLITECNICO verifica el cumplimiento de los criterios de evaluación para los docentes según norma de calidad numeral **4.6.2**.

Toma de conciencia. Es lograda a través de los diferentes líderes de proceso que motivan al mejoramiento, desde el plan de formación promoviendo el sistema de gestión de calidad y la importancia que representa para POLITECNICO y para cada uno de los participantes.


La comunicación interna en las instituciones de formación para el trabajo: POLITECNICO cuenta con diversos medios de comunicación interna descritos en la MATRIZ DE COMUNICACIÓN (GD-FR-005), a través de los cuales se asegura que los procesos de comunicación sean los apropiados y se efectúen eficazmente en el sistema de gestión de calidad.

Requisitos de la información documentada

Generalidades

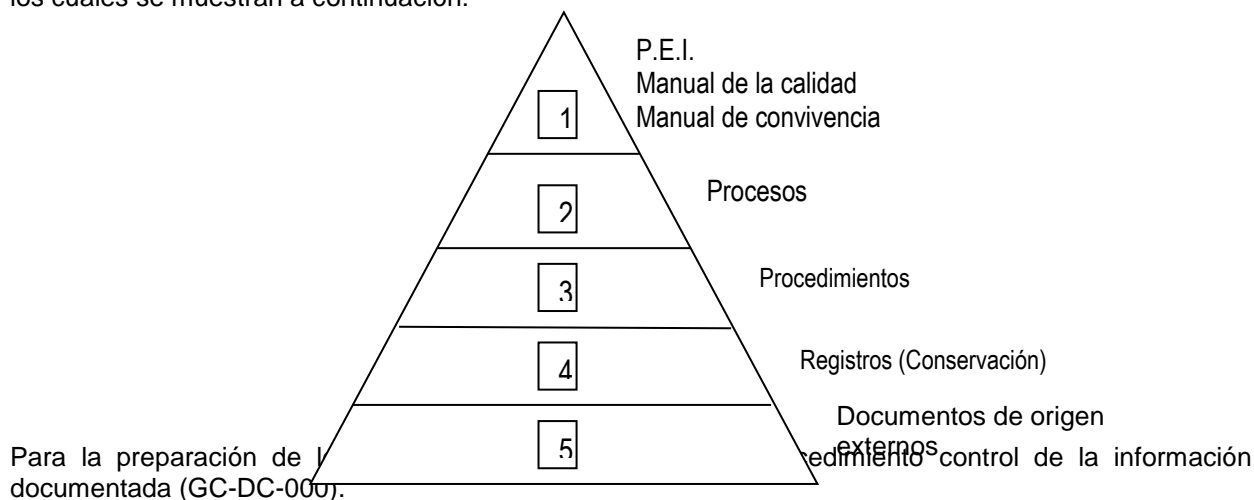
La información documentada del sistema de gestión de calidad de POLITECNICO incluye:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 11 de 17

- El presente manual de calidad.
- Los procedimientos documentados requeridos en la norma NTC 5555, NTC 5581, NTC 5663 y ISO 9001.
- Los procedimientos e instructivos necesarios por la organización para asegurar la operación y control de los procesos.
- Los registros requeridos por la norma NTC 5555, NTC 5581, NTC 5663 y ISO 9001.

Los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad para el control y verificación de actividades que tengan un impacto en la prestación del servicio, están relacionados con: Especificaciones de los servicios dados por las partes interesadas y/o normas nacionales y procedimientos internos. El sistema de calidad esta soportado por un modelo de información documentada que comprende varios niveles, los cuales se muestran a continuación:



- **NTC: 5555 Manual de calidad.** El presente MANUAL DE CALIDAD (GC-DC-002) aplica a los procesos de prestación del servicio educativo en áreas técnicas y educación informal que se prestan en POLITECNICO.


El manual de calidad de POLITECNICO, referencia los procedimientos, instructivos y procesos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad.

Información documentada

Generalidades. La institución ha definido la información documentada por norma internación y determinada como necesaria a través de los LISTADOS MAESTROS DE DOCUMENTOS (GC-FR-001) y los LISTADOS MAESTROS DE REGISTROS (GC-FR-002)

Creación y actualización. El mecanismo definido por la institución se realiza a través del proceso CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA (GC-DC-000).

El control de la información documentada. Para las instituciones de formación para el trabajo. POLITECNICO cuenta con el procedimiento control de información documentada (GC-DC-000), donde logra establecer el control de cambios que facilita y asegura que los documentos se revisen y aprueben

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 12 de 17

cuando sea necesario y aprobarlos, identificando los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, los documentos se encuentren, legibles, entendibles y recuperables. Los controles de la información documentada se identifican fácilmente ingresando al LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS (GC-FR-001)

Control de las conservaciones en las instituciones de formación para el trabajo. Los registros son establecidos y mantenidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz.

POLITECNICO cuenta con el procedimiento de control de información documentada (GC-DC-000) donde se establecen las directrices para identificar, recolectar, clasificar, almacenar, conservar y eliminar los registros de calidad. El líder de calidad controla los registros de calidad para demostrar con ellos la conformidad con los requisitos especificados y la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los controles de registros se identifican fácilmente ingresando al listado maestro de registros (GC-FR-002).

8.1 Planificación y control de los servicios de formación para el trabajo: Para la planificación de los servicios, POLITECNICO ha planificado y desarrollado los procesos; Gestión de direccionamiento, gestión de calidad, Gestión académica, gestión comunitaria, gestión comercial y gestión administrativa y financiera.

La planificación de las actividades de prestación del servicio educativo se realiza considerando:

- El director académico planifica la oferta educativa en conjunto.
- Los objetivos de calidad establecidos con relación a la oferta educativa.
- Los objetivos de seguridad y salud en el trabajo.


Requisitos para la oferta de servicios

Comunicación con el cliente en los establecimientos educativos: POLITECNICO brinda información de sus productos mediante: Portafolio de servicios, internet, comunicaciones escritas y telefónicas, volantes y publicaciones institucionales.

Para retroalimentarse con sus partes interesadas POLITECNICO cuenta con una gestión del cliente que hace seguimiento para conocer el grado de aceptación del servicio prestado por la institución. Las quejas y/o reclamos de los clientes son atendidas conforme a lo establecido en el procedimiento quejas y/o reclamos.

Determinación de los requisitos de la prestación del servicio. La institución la realiza en base al procedimiento de (GA-DC-002) donde se determinan los requisitos necesarios y se aclaran las diferencias entre las partes.

Revisión de los requisitos relacionados con el servicio de formación para el trabajo: El director comercial de la institución son responsables de la atención de los clientes, así mismo de verificar que sus requisitos estén bien definidos, para asegurar que POLITECNICO pueda cumplir con todas las condiciones y que cualquier problema pueda ser resuelto si los requerimientos difieren de lo ofertado o establecido contractualmente, para la revisión de los requisitos de la prestación del servicio la institución antes de comprometerse con el cliente, verifica disponibilidad del servicio. en base al procedimiento INSCRIPCIÓN, ADMISIÓN Y MATRICULA (GP-DC-004), donde se determinan los requisitos necesarios y se aclaran las diferencias entre las partes.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 13 de 17

Diseño y desarrollo

- **Generalidades.** La institución ha establecido el proceso de diseño y desarrollo que se ajusta a las necesidades de la oferta y del sistema de gestión de calidad.
- **Planificación:** La actividad de diseño y desarrollo en POLITECNICO es planificada en el proceso de DISEÑO CURRICULAR (GP-DC-002) y se ejecuta en el mismo proceso de acuerdo a las expectativas de las partes interesadas y el P.E.I
- **Elementos de entrada para el diseño y el desarrollo:** Para las entradas del diseño y desarrollo se tienen en cuenta las fuentes estipuladas en la ISO 9001 y la NTC 5555.

Control del diseño y desarrollo

- **Resultados del diseño y el desarrollo:** Los coordinadores académicos describirá en los módulos de formación, resultados de aprendizaje, el listado de conocimientos asociados a la competencia, la intensidad horaria y el perfil del asesor educativo.
- **Revisión del diseño y el desarrollo:** La revisión del diseño curricular se realizara anualmente por parte de los coordinadores académicos con el objetivo de garantizar la actualización permanente de los requisitos establecidos según normatividad vigente, demandas del entorno y expectativas de los clientes. La revisión del desarrollo es realizada por el coordinador académico continuamente al desarrollo de la formación teórico-práctico asignada a los asesores educativos.
- **Verificación del diseño y el desarrollo:** Una vez determinados los elementos de entrada que conforman la base para el diseño curricular conformado por los coordinadores académicos quienes realizaran los ajustes correspondientes para el siguiente año. La verificación del desarrollo la realiza el coordinador académico o líder de programa, verificando el cumplimiento de las actividades de enseñanza-aprendizaje- evaluación y la aplicación del modelo pedagógico.

Una vez definidos los cambios a realizar, estos son revisados, verificados y aprobados teniendo en cuenta que cumpla con los criterios de aceptación definidos y con base a los cronogramas y control del diseño curricular.

Validación del diseño y el desarrollo: El director general, la dirección académica, coordinador de calidad y/o asesor de calidad y los asesores educativos representante aseguran que la prestación del servicio educativo cumpla con las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas lo cual es validado mediante:


- Análisis de Indicadores del proceso de diseño y desarrollo pedagógico.
- Seguimiento a los resultados de la satisfacción del cliente (encuestas).
- Seguimiento a egresados.

Se toman acciones necesarias a partir de los problemas determinados durante la revisión, verificación y validación.

De los cambios la institución conservara información documentada

Salida del diseño y desarrollo. La institución asegura que las salidas cumplan con los requisitos de entrada, sea adecuado, definan los criterios de aceptación y se logre especificar características de la formación impartida y las oportunidades de mejora identificadas.

Control de los cambios del diseño y el desarrollo: Una vez definidos los cambios a realizar, estos son revisados, verificados y aprobados teniendo en cuenta que cumpla con los criterios de aceptación definidos y con base en los cronogramas y control del diseño curricular. Los cambios a los documentos

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 14 de 17

se identifican, registran y controlan mediante el cumplimiento del procedimiento de control de información documentada (GC-DC-000).

Control de los productos y servicios suministrados externamente.

Proceso de suministro externo.

Esta sección describe el mecanismo convenido para asegurar que los productos adquiridos se ajustan a los requisitos previamente establecidos. Las compras regulares de materiales, insumos y servicios son realizadas a los proveedores aprobados y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de FINANCIERO Y DE RECURSOS (GA-DC-002)


Tipo y alcance del control: La institución asegura que los suministros externamente no afecten la prestación del servicio a través de mecanismos de selección de proveedores que serán aprobados de acuerdo con los requisitos establecidos en el procedimiento FINANCIERO Y DE RECURSOS (GA-DC-002), el cual establece el método de registro, evaluación, y calificación de los proveedores de acuerdo con la capacidad para cumplir con las especificaciones del proceso, producto, requisitos comerciales y logísticos de la institución.

Información para el proveedor externo: En el procedimiento de FINANCIERO Y DE RECURSOS (GA-DC-002) están documentadas las actividades y las responsabilidades para asegurar que las compras de insumos y servicios estén conformes con las especificaciones requeridas.

La verificación de los productos comprados: Se realiza la evaluación de los materiales comprados y servicios contratados de tal forma que se garantice el cumplimiento de los requisitos de compra.

Proceso educativo y prestación del servicio

- **Control del proceso educativo y de la prestación del servicio:** El control del proceso educativo se realiza a través de las evaluaciones de los asesores educativos por parte de los estudiantes y encuestas de satisfacción teórico y práctico.
 - **Identificación y trazabilidad en las instituciones de formación para el trabajo:** POLITECNICO realiza trazabilidad a través de los resultados obtenidos por los estudiantes en los ciclos teórico - prácticos de cada norma de competencia
 - **Propiedad del cliente:** Los documentos e información suministrada por los clientes se controlan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de backup.
 - **Preservación del producto en las instituciones de formación para el trabajo:** Todos los documentos académicos se controlan de acuerdo a lo establecido en el procedimiento CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA (GC-DC-000).
 - **Actividades posteriores a la entrega.** Los procesos de producción y prestación del servicio en POLITECNICO son verificados antes de emitir los certificados por normas y aptitud ocupacional en cada uno de los programas.
 - **Control de cambios.** La institución realiza el control de cambios a través del sistema de información POLITECNICO.
 - **Liberación de los productos y servicios.** La institución realiza de manera planificada los cierres de programas académicos que permiten verificar el cumplimiento del programa técnico laboral, teniendo en cuenta los criterios de aceptación como cumplimiento de todos los niveles académico cumplidos y paz y salvo financiero, las personas que autoriza la liberación es el director académico.
- **NTC 5581 4.6.4 Seguimiento al egresado.** La institución cuenta con un sistema de seguimiento al egresado por medio del formato que permite producir sistemáticamente la información relacionada con el impacto del proceso formativo.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 15 de 17

NTC 5581 4.8.1 Evaluación del programas. La institución realiza la evaluación de programa por medio del formato GP-FR-009 EVALUACION DEL PROGRAMA con frecuencia anual y revisado en comité de auditoría.

Control de las salidas no conformidades: El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima para asegurar que los SALIDAS NO CONFORME (GC-DC-003) en relación con los requisitos especificados, es detectado, identificado, ajustado y controlado.

Evaluación del desempeño **Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Generalidades

POLITECNICO tiene establecido procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación a través de los objetivos de calidad y objetivos de seguridad y salud en el trabajo, de las auditorías Internas, auditorías externas, las quejas, sugerencias de los clientes, revisión de indicadores, de la satisfacción del cliente y de la revisión de las acciones correctivas y preventivas.

Satisfacción del cliente. POLITECNICO efectúa un seguimiento sobre la satisfacción del cliente con el fin de conocer la percepción sobre los servicios prestados, cumplimiento de requisitos y expectativas, como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad integral.

Se utilizan como métodos lo establecido en el procedimiento de quejas y/o reclamos y las encuesta de satisfacción para evaluar la información relativa al nivel de satisfacción de las partes interesadas.


Cuando aplique se utilizaran técnicas estadísticas para medir la tendencia de los registros generados por las gestiones del sistema de gestión y se realizara análisis de la información, para establecer la toma de acciones preventivas y correctivas, que permitan mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad (S.G.C).

Estas actividades de seguimiento se realizaran durante las reuniones del comité de auditoría o cuando se considere necesario por parte del Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima.

Análisis y evaluación. El seguimiento y la medición de los procesos se efectúan a través del análisis de los indicadores establecidos para cada una de las gestiones en las reuniones del comité de auditoría.

El análisis de esta información, muestra nuestra capacidad para obtener los resultados planificados. Cuando en el análisis de la información se observan indicadores que alerten sobre la posibilidad de tener procesos fuera de control, se toman las acciones preventivas y correctivas necesarias de acuerdo a lo establecido en los procedimientos acciones correctivas (GC-DC-005) y **NTC:5555** acciones preventivas (GC-DC-005).

- **NTC:5555 Seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo.** POLITECNICO a través del director académico mide y proporciona seguimiento a las características de los servicios que proporciona, para verificar que cumple con los requisitos establecidos.
- **NTC: 5555 Análisis de datos.** Para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar donde puede realizarse la mejora continua, se lleva a cabo el análisis de datos de la información sobre: la satisfacción de los clientes, el análisis de los datos resultantes del control de los procesos, el cumplimiento de los requisitos del servicio y de las acciones preventivas que se generen.

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 16 de 17

Esta información es recopilada, analizada y registrada en las actas del comité de auditoría, que aporta a los elementos de entrada para la revisión de la dirección.

- **Auditoría interna:** POLITECNICO cuenta con un programa de auditorías Internas de acuerdo a lo establecido en el procedimiento auditorías Internas de calidad (GC-DC-004).

El sistema de gestión de calidad integral está sujeto a auditorías las cuales se llevan a cabo por el equipo de auditores Internos de calidad o por auditores externos, cuando la institución lo considera pertinente; para comprobar que todas las actividades relacionadas con la calidad que se realizan dentro de la institución y que están definidas en el sistema de gestión de la calidad integral, se ejecutan de acuerdo con lo indicado en la documentación aplicable.

POLITECNICO lleva a cabo auditorías internas para determinar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y su conformidad con la documentación aplicable al menos una vez al año, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de auditorías internas. Se pueden efectuar auditorías no programadas cuando las circunstancias así lo ameriten, tales como, reclamos de clientes, cambio en procesos, entre otros.

Revisión por la dirección de las instituciones de formación para el trabajo

Generalidades: El director general, la dirección académica y el personal según sea el caso, reunidos en el comité de auditoría para revisar el aseguramiento de la conveniencia, adecuación y eficacia continúa del sistema de gestión de la calidad

Estas revisiones por la Dirección, permiten determinar dónde se requieren implementar mejoras, suministrar recursos o replantear objetivos, metas y acciones.


Entrada de la revisión por la dirección. La revisión se realiza de acuerdo a lo establecido en la NTC 5555, NTC 5581, NTC 5663 e ISO 9001 y Decreto 1072, en esta revisión se determina oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad integral, incluyendo la política de calidad, política de seguridad y salud en el trabajo, objetivos de calidad, objetivos de seguridad y salud en el trabajo y control de los riesgos. POLITECNICO mantiene, a través de información documentada de los líderes de proceso, los registros de la revisión por la dirección.

Frecuencia de la revisión: El sistema de gestión de la calidad, la revisión por la dirección y la autoevaluación institucional de POLITECNICO se realiza al menos una vez al año.

Información para la revisión en las instituciones de formación para el trabajo: la información de entrada para la revisión del sistema de calidad contiene, entre otros los resultados de las auditorías, la retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos y los otros ítems que se encuentran descritos en la NTC 5555, 5581, NTC 5663, ISO 9001 y Decreto 1072.

Salida de la revisión de las instituciones de formación para el trabajo: La Dirección académica y el coordinador de calidad utilizará los resultados de la revisión para tomar decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad Integral y sus procesos
- La mejora de los servicios en relación de los requisitos de las partes interesadas, y las necesidades de recursos.
- Los resultados de las revisiones por la dirección se documenta cada año y se controla de acuerdo al procedimiento control de información documentada (GC-DC-000)

	MANUAL DE CALIDAD		Código	
			PS-DC-002	
	Fecha De Vigencia	20/03/2020	Versión 1	Página 17 de 17

- Los resultados de la revisión por la dirección deben ser divulgados al COPASST, a los responsables del Sistema de gestión de calidad integral y líderes de proceso.

Mejora

Generalidades. La institución ha definido que a partir de los objetivos definidos por la dirección en el plan estratégico, se buscan fuentes como instrumentos de medición, percepción de las partes interesadas, riesgos por proceso, planificación de cambios, resultado de auditorías internas y externas, que proporcionen corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, logrando mejorar el desempeño de los procesos.

No conformidad y acción correctiva en las instituciones de formación para el trabajo: El Instituto de Capacitación Nuestra Señora de Fátima para el manejo de no conformidades con el objeto de que no se vuelvan a presentar, ha establecido el procedimiento acciones correctivas (GC-DC-005), en el que se establece la metodología para revisar y determinar las causas de las no conformidades, se registran y se revisan las acciones correctivas tomadas.

Mejora continua: POLITECNICO a través de la planificación de cambios, análisis de los datos, del cumplimiento de la política, objetivos de calidad y de seguridad y salud en el trabajo, de los resultados de las auditorías de calidad, del seguimiento de proveedores y de los resultados de acciones correctivas que busca determinar estrategias para el mejoramiento continuo.

El comité de auditoría efectúa el análisis de esta información y establece las estrategias necesarias para el mejoramiento continuo, registrándolas en las actas del comité de auditoría o en los formatos de acciones de mejoramiento.