

CENTRO DE CAPACITACIÓN DON BOSCO

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

GCM004

3	Inclusión aspectos relacionados con la Norma Técnica de Empresa - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar NTE001 de 2012	Luz Adriana Gómez	Comité de Calidad	P. Germán Londoño	04.06.13
2	Ajustes en la política de calidad- eliminación de la exclusión en relación con los programas de protección	Luz Adriana Gómez	Comité de Calidad	P. Germán Londoño	22.04.13
1	Eliminación del nombre de – Santander de Quilichao en todo el documento.	Luz Adriana Gómez	Comité de Calidad	P. Germán Londoño	17.01.12
0	Elaboración del Manual de Gestión de Calidad del Centro de Capacitación Don Bosco y .	Luz Adriana Gómez	Comité de Calidad	P. Germán Londoño	08.09.11
REV No.	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA

APROBADO:_____

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.1	OBJETO	3
1.3	EXCLUSIONES	4
1.4	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	4
1.5	RESEÑA HISTORICA DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN DON BOSCO.....	6
2.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	12
2.1	MISION.....	12
2.2	VISIÓN.....	12
2.3	PRINCIPIOS.....	12
2.4	NUESTRO LEMA	14
2.5	VALORES CORPORATIVOS	14
2.6	NUESTRAS CREENCIAS.....	15
2.7	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	15
3.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	17
4.	TERMINOS Y DEFINICIONES.....	17
5.	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN DON BOSCO –	19
5.1	POLITICA DE CALIDAD.....	19
5.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	19
5.3	GESTION POR PROCESOS	20
5.4	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS ENTRO DE CAPCITACIÓN DON BOSCO-	21
5.5	EFICACIA Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	21
5.6	VALIDACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	22
5.7	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	22
5.8	ENFOQUE AL CLIENTE. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE.....	23
	FAMILIA Y/O ALUMNOS.....	23
5.9	COMUNICACIÓN INTERNA	23
5.10	DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS	24
5.11	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	25
5.12	AMBIENTE DE TRABAJO.....	25
5.13	PROPIEDAD DEL CLIENTE	25
5.14	MEJORAMIENTO CONTINUO	26
5.15	PLANIFICACIÓN EN CAMBIOS	26
5.16	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	27

1. INTRODUCCIÓN

Con el Compromiso de Formar Buenos Cristianos y Honestos Ciudadanos y de mejorar continuamente en el servicio Educativo ETDH, Programas de protección, que den respuesta a las necesidades y expectativas de estudiantes, padres de familia, sector empresarial y comunidad en general, se ha dado a la tarea de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que contempla no solo los elementos determinados en la Norma ISO 9001:2008 sino lo relacionado con la NTC 5555 y NTC 5581 y NTE 001 para los Programas de Protección.

El Manual de Calidad del SGC del Centro de Capacitación Don Bosco pretende ilustrar de forma clara y coherente la Estructura del CCDB como un sistema de Gestión Diseñado bajo estándares de Calidad enfocado a asegurar la prestación de todos los servicios ofertados, como resultado de la interacción de todos los procesos que apoyan el quehacer institucional.

1.1 OBJETO

El Manual de Calidad del Centro de Capacitación Don Bosco describe, la estructura del Sistema de Gestión de Calidad, referencia los procedimientos documentados, la interacción de los procesos y las exclusiones, para demostrar su capacidad de proporcionar servicios educativos, evangelizadores y desarrollo de Programas de Protección que satisfagan los requisitos de los estudiantes, padres de familia y sector productivo bajo un enfoque por procesos.

1.2 ALCANCE

El manual de calidad hace referencia al sistema de gestión de la calidad y a los documentos internos, externos, controlados, procedimientos y registros que soportan el cumplimiento de cada requisito de las normas ISO 9001:2008, NTC 5555, NTC 5581 y NTE 001

Están cubiertos por el Sistema de Gestión de la Calidad, los servicios de educación y evangelización mediante el desarrollo de Programas Técnicos – ETDH, Programas de Protección (Semi-internado, CAE, Externado) y Convenios de Cooperación como ejes fundamentales del desarrollo de la Misión comprometida con el mejoramiento continuo de sus procesos para beneficio de los jóvenes menos favorecidos, el sector empresarial y la comunidad en general.

1.3 EXCLUSIONES

Quedan excluidos, conforme al modelo de referencia, los requisitos relativos a:

Numeral 7.6. (NTC5555) Control de los dispositivos de seguimiento y de medición contenido en las Instituciones de Formación para el trabajo NTC5555 por cuanto no se requiere utilizar dispositivos de seguimiento y medición para calibrar, ajustar o proteger los equipos utilizados (hardware, Maquinaria, y demás bienes físicos) ya que los mismos no se utilizan con criterios metro lógicos u otros que deban arrojar mediciones exactas sino con fines pedagógicos.

1.4 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

PRESENTACIÓN DE LA PIA SOCIEDAD SALESIANA SAN LUIS BELTRAN

La primera petición para que los Salesianos vinieran a Colombia, se realizó por Cartagena el 25 de agosto de 1882, por Monseñor Eugenio Biffi, arzobispo de Cartagena. Posteriormente, un hecho, en apariencia poco significativo, la curación de doña María Ortega de Pardo alcanzada en París por mediación de San Juan Bosco, ya en el ocaso de su vida (1883), constituyó el punto de partida para que el nombre de Don Bosco y su obra empezara a abrirse paso en el gobierno y la sociedad colombiana.

Pero fue el primer sucesor de Don Bosco, beato Miguel Rúa, quien llevó a término la gestión que condujo a la firma del contrato de fundación, el 1 de mayo de 1889 y la organización de la primera expedición de Salesianos a Colombia. El 11 de febrero de 1890, llegan a Bogotá los primeros Salesianos, con la intención de organizar la primera escuela de artes y oficios de Colombia, el Colegio León XIII.

El proyecto inicial, que contemplaba sólo la educación técnica, fue rápidamente superado. Se comprendió que era importante el cultivo de las vocaciones Salesianas entre los jóvenes y se inició la organización de los estudios clásicos.

Tal fue el auge en la expansión de la obra Salesiana en Colombia, que su animación se hizo difícil para un solo superior provincial. Así que se procedió a dividir la Inspectoría San Pedro Claver (que se extendía en toda Colombia) en dos inspectorías; la existente, con sede en Bogotá, y la nueva con sede en Medellín. Tras la aceptación del Padre Carlos Julio Rojas como primer inspector, el 1 de octubre de 1957, nació en Colombia y para el mundo Salesiano; la Inspectoría San Luís Beltrán. Su territorio comprende el occidente del país con la demarcación natural del Río Magdalena, en las poblaciones de Armenia, Barranquilla, Bogotá, Buenaventura, Cali, Cartagena, Condoto, Copacabana, Dos quebradas, Ibagué, La Ceja, Medellín, Pasto, Popayán, Rionegro y Tulúa.

Hoy la Inspectoría cuenta con 35 obras diversificadas en Colegios, Institutos Técnicos, Obras Sociales, Oratorios, Centros juveniles, Parroquias y Casas de formación para los salesianos. En la actualidad el Inspector es el Padre Vidal Niebles; el Vicario el P. John Jairo Gómez; el Ecónomo el P. Luis Fernando Valencia; Consejeros: P. José Ariel Guerrero, P. Darío Vanegas, y el P. Armando Álvarez.

1.5 RESEÑA HISTORICA DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN DON BOSCO

El centro de Capacitación Don Bosco nació en el barrio El Diamante del distrito de Agua blanca hacia el año de 1982, sector que comenzaba a ser motivo de grandes preocupaciones sociales para la ciudad. En ese tiempo "el Diamante" se caracterizaba por ser un lugar de invasiones, sin espacios propicios para la educación y con alto riesgo de vinculación juvenil a dinámicas delincuenciales; los jóvenes de estas zonas escasamente llegaban a cursar hasta los primeros años del bachillerato y pasaban el tiempo deambulando por las calles sin expectativas a futuro.

La comunidad se identificaba con características de alto riesgo social y económico, la mayoría de la población que habitaba y que aún habita en el sector se caracteriza por ser víctima de las diferentes problemáticas que se viven en el país y que aún persisten, entre ellas el desplazamiento por conflicto armado y las catástrofes naturales, las cuales son generadoras de otros fenómenos sociales producto de la insatisfacción de necesidades básicas fundamentales y ausencia de oportunidades de progreso.

Partiendo de este marco de referencia, la comunidad Salesiana propone una alternativa educativa que responde a la construcción de sueños y la generación de expectativas juveniles en el sector, tomando la decisión de construir una obra que se convierta en escenario de producción y aprendizaje para el trabajo y para la vida.

Mientras el proceso de construcción se llevaba a cabo, se iniciaron labores básicas en el año de 1983 en el Instituto San Juan Bosco; en las áreas de mecánica automotriz, ebanistería, metalistería y electricidad, de esta manera la comunidad salesiana adecuó la planta física y Misereor donó los medios de producción.

El Centro de Capacitación inició su crecimiento gracias al apoyo de la comunidad y de instituciones internacionales y nacionales que se unieron a la motivación del trabajo con y para los jóvenes en alto riesgo social y en condiciones de vulnerabilidad. Al terminarse la primera parte de la construcción, contando con el edificio donde funcionarían los talleres, se inaugura el Centro de Capacitación Don Bosco en el año de 1991 con la presencia del provincial de la Inspectoría San Luís Beltrán el Padre Marcos Barón, directores de las diferentes obras Salesianas, el alcalde de la ciudad, Germán Villegas Y Monseñor Alfonso Cabezas quien presidió la eucaristía.

En los inicios se encontraron como salesianos en la obra el P. Jairo Gallo, el Coadjutor Octaviano Velásquez SDB y el P. Marcos Parra, en la tarea de construir pedagógicamente las esperanzas de la comunidad del Diamante para continuar cultivando la semilla de Don Bosco.

Inicialmente el cuerpo estudiantil correspondía a un número de 158 jóvenes distribuidos en 4 especialidades: electricidad, mecánica automotriz, ebanistería y metalistería. Sin embargo, en el año de 1995 el centro sufre un momento de crisis económica pues la institución internacional Misereor retira el apoyo que era de gran importancia para la obra, las razones estaban sujetas a variables de orden conceptual y ejecutivo que no daban estabilidad ni continuidad a las acciones encaminadas por los directores de la obra, para el CCDB fue un momento que implicó reorganización, planeación y creación de nuevos contactos, dadas las múltiples necesidades a las que tenía que responder como: búsqueda del alimento para los jóvenes, actualización de maquinaria, herramienta y materia prima, teniendo que acudir siempre a la casa inspectorial para obtener recursos; los cuales no daban abasto para el correcto funcionamiento de la obra.

Con la llegada del P. Carlos Montalvo en Marzo de 1995 como director, se inicia una etapa de transformación desde la experiencia, visión y compromiso con la obra, lo cual se traducen en progreso. Inicialmente se materializan acciones de mejoramiento en la infraestructura y la construcción en nuevas áreas del Centro de Capacitación Don Bosco, como son: cobertura para áreas comunes que se veían afectadas por la lluvia; salones, talleres para otras propuestas pedagógicas, un mejor espacio para la cocina, canchas de fútbol y basketball, casa de atención para jóvenes amenazados y biblioteca.

Las acciones de mejoramiento también se dirigen a nuevos contactos con entidades internacionales y nacionales donde se logra la atención a través del programa de Demos Comide en 1997; posteriormente con la dirección del P. Jaime González Quintero desde el año 2000 se logran otros convenios con instituciones como: el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF donde se obtienen 250 cupos para la atención a jóvenes menores de edad. También se inaugura el Centro de Atención Especializada - CAE "Puertas Abiertas" para jóvenes desvinculados del conflicto armado en el año 2001; se pacta convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. Estos nuevos convenios y la vinculación de nuevas entidades, permiten que la obra se consolide a través de la cobertura con los diferentes programas a la población del distrito de Agua blanca y zonas aledañas, el

apoyo se complementa con el aporte de organizaciones como la OIM, Salesian Missions y otras instituciones que apoyan los diferentes programas.

En la actualidad el Centro de Capacitación Don Bosco atiende una población de 1980 personas, permitiendo un trabajo integral para los jóvenes y sus familias, también la cobertura se ha dado a través de atención a desplazados en programas de capacitación técnica y cursos cortos. el CCDB cuenta con ocho programas de capacitación técnica en las áreas de ebanistería, electricidad, metalistería y soldadura, mecánica automotriz, mecánica industrial, informática con énfasis en diseño grafico, informática con énfasis en mantenimiento e informática con énfasis administración y técnicas de oficina; y ocho programas de educación básica en electricidad, operador de máquina plana y fileteadora, culinaria y etiqueta, panadería, pastelería y repostería, mecánica automotriz y Auxiliar de Belleza.

Desde Febrero del 2007 se encuentra bajo la dirección del P. Germán Londoño y tiene como propósito convertirse en una institución auto sostenible a través de la productividad de los talleres y los convenios con las diferentes instituciones.

RESEÑA HISTORICA CENTRO DE CAPACITACION DON BOSCO-CAPITULO SANTANDER DE QUILICHAO

En el año 2007 en el mes de Mayo el Centro de Capacitación Don Bosco por intermedio de el Padre Germán Londoño adquiere una finca en el municipio de Santander de Quilichao, en zona rural del mismo (vereda el Tajo); La adquisición de dichos terrenos se hizo con el fin de que dicha finca sirviera de sitio de encuentros y convivencias para los jóvenes de Cali,

En donde ellos tuvieran otros espacios de esparcimiento y de prácticas de convivencia para una mejor integración en las dinámicas sociales de hoy. Luego de permanecer durante unos meses en la zona, algunos habitantes del sector, conocedores de la comunidad salesiana y de la labor que prestan en la formación para el mundo del trabajo, se conectan con el Padre Germán Londoño y le presentan algunas inquietudes, dentro de las cuales sale a relucir el interés de que la comunidad salesiana vuelque los ojos a la zona y pueda ser una impulsadora en el desarrollo educativo, espiritual y empresarial de la región.

Después de dicho encuentro el padre Germán Londoño, no duda en pensar que verdaderamente La voluntad divina se estaba manifestando en estos habitantes y siendo un hombre, no solo con una muy buena visión, sino sobre todo comprometido con sus semejantes; inmediatamente no duda en ver la forma de llevar educación para el trabajo a la zona, aprovechando los terrenos que se habían comprado.

El siguiente paso fue la manera de adecuar dichos terrenos en espacios educativos adecuados para la atención de las personas que se Iván a atender; de igual manera la obra desde el inicio se proyecto para que con el tiempo pudiera responder a las necesidades de la región del Norte del Cauca; fue así como el Padre Germán se puso en contacto con un Arquitecto para que le diseñara los planos del que sería un nuevo centro de formación para la región.

Estos planos se entregaron en el mes de Agosto y de inmediato se inicio el proceso de legalización con los permisos pertinentes para el inicio de la construcción. A finales del mes de agosto del 2007 se iniciaron los primeros trabajos de estudio de suelos y delimitar el área donde serian construidos los primeros dos talleres del proyecto. El mes de octubre de este mismo año el Padre Germán Londoño, Director del Centro de Capacitación Don Bosco, el Padre Eugenio Vargas Ecónomo y el Señor Luis Gabriel Martínez responsable de la presencia de la institución en Santander de Quilichao se reúnen con el Alcalde del Municipio Dr. Carlos Julio Bonilla; con el fin de presentarse como comunidad religiosa, de ponerse a su servicio y de comentar el proyecto que la comunidad salesiana tenia para esta zona del Norte del Cauca; se aprovecho esta visita para solicitarle la diligencia en los permisos necesarios para la construcción de los talleres; solicitud de la cual inmediatamente tomo nota he realizo la gestión correspondiente para facilitar todo lo que estuviera a su alcance.

Desde la llegada de los salesianos a Santander de Quilichao un aliado importante fue el padre Sabarain Zabara, encargado de la Parroquia San Antonio de Padua, quien acompaño y presento en compañía de Luis Gabriel Martínez a la comunidad salesiana a los habitantes del sector, tanto de la zona rural, como los de la zona urbana. Llevándoles a todos un mensaje en donde la comunidad se debía sentir muy agradecida con Dios por el hecho de que los salesianos llegaban a traer educación, acompañamiento espiritual y progreso a la región. Dicha divulgación se realizo en el mes de noviembre.

El tiempo no daba espera y se propuso iniciar para enero del 2008 con los primeros alumnos, es así como durante los meses de noviembre y diciembre del 2007, se hizo publicidad para los primeros cursos que tendría.

Es de anotar que desde los inicios de esta presencia en Santander de Quilichao ha contado con el apoyo de la empresa privada, en este caso la Empresa Gases de Occidente ha asumido su responsabilidad social y a apoyado en su gestión al Centro de Capacitación Don Bosco con recursos económicos que han permitido la construcción y dotación de gran parte de este centro educativa; además se ha vinculado con becas de estudio que han permitido pagar una parte de la nomina del personal docente que presta sus servicios en la Institución.

Esta extensión ofrece cinco áreas de formación: Panadería, Mecánica de motos, Auxiliar de Belleza, Informática Básica y Cocina y Etiqueta, que se tomaron como cursos cortos con una duración de 320 horas, dichos cursos debidamente legalizados por la secretaria de Educación de la Ciudad de Cali. La obra inició clases el día 21 de enero de 2008 con una población de 107 personas matriculadas a la fecha, día en el cual se realiza con el Párroco de Santander de Quilichao Padre. Sabarain Zabara, encargado de la Parroquia San Antonio de Padua y el Director P. Germán Londoño un acto de apertura sencillo que sensibiliza a la comunidad, asimismo se reconoce como Coordinador del Capítulo Santander a Luís Gabriel Martínez Laico comprometido y conocedor de la Filosofía Salesiana por varios años de trabajo junto a la comunidad y formación dentro de ella.

El Centro de Capacitación nace como respuesta de la comunidad Salesiana a su acción misional, primero de ser anunciadores del Evangelio y claro esta de responder de una manera concreta, la propuesta educativa, a las necesidades de las comunidades más vulnerables de nuestro País, en este caso del norte del Cauca.

Poco a poco se van adecuando los espacios para hacerlos más cómodos y que presten un buen servicio a los destinatarios; en el mes de Mayo del 2008 son inaugurados los talleres de Metalistería y Mecánica de motos, ese día asisten el provincial de los salesianos Padre Vidal Niebles, los salesianos de las obras del Valle y del Cauca, sacerdotes de la región y contamos con la presencia del señor alcalde de Santander de Quilichao, doctor Juan Jose Fernández; ese día se bendice la obra por parte de Monseñor arzobispo de Popayán quien también ve como una gran bendición el hecho de que los Salesianos puedan apoyar a la Iglesia en esta región del Norte del Cauca tan necesitada.

Para el 2009 se cuenta con la construcción de nuevos espacios como son: 2 salones de sistemas, un salón para belleza, un taller para ebanistería y un aula múltiple que permitan cada día prestar un mejor servicio a la comunidad. Durante este año el Sena a través de la seccional Valle permite que 5 cursos se puedan dictar en Santander durante los días sábados, es así que por este convenio se logran atender a 190 personas en su gran mayoría provenientes de veredas lejanas; los grupos fueron: Sistemas, Mecánica de Motos, Cocina y Etiqueta, Ebanistería y Belleza.

Además durante este mismo año se empiezan a ofrecer los primeros cursos técnicos como son el de Sistemas con énfasis en Mantenimiento y Ensamble y Mecánica de Motos, a la par con el ofrecimiento de estas formaciones se comienza a dar a conocer a la Institución a los Colegios y empresas del sector relacionadas con estas áreas, para que sean ellas más adelante las encargadas de brindarles espacios a los jóvenes para que puedan desarrollar las prácticas empresariales a nivel de pasantías o contratos de aprendizaje que les permitan una mejor asimilación del conocimiento.

Para el año 2010 se empiezan a adecuar los terrenos para la consecución de una granja agrícola, con el fin de más adelante poder brindar formación en áreas relacionadas con el campo; a la par en el mes de febrero de este mismo año se comienza la construcción de unos dormitorios para 50 jóvenes que se quiere que sean de veredas lejanas y que puedan formarse durante la semana en capacitaciones técnicas y o Agropecuarias; estos dos proyectos son apoyados por el Padre Salesiano Tony Royer quien en compañía de empresarios Suizos donaron el dinero para que estos proyectos se pudieran hacer realidad.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 MISION.

Ser signos y portadores del amor de Dios a los niños, niñas, jóvenes y adultos en condición de vulnerabilidad, garantizándoles y restituyéndoles sus derechos, educándolos y formándolos en un proyecto de vida integral fundamentado en principios y valores de la pedagogía salesiana.

2.2 VISIÓN.

La comunidad educativa pastoral del Centro de Capacitación Don Bosco, se proyecta para el 2015, como un centro de formación que evangeliza educando y educa evangelizando orientando la construcción de proyectos de vida y desarrollo de competencias laborales que respondan a las necesidades locales, regionales y nacionales del mundo empresarial a través de procesos integrales que promuevan la formación para el trabajo y el desarrollo humano, a la luz del sistema preventivo de Don Bosco.

2.3 PRINCIPIOS.

Somos salesianos religiosos (SDB) y laicos guiados por el sistema preventivo de Don Bosco al servicio de los y las jóvenes, especialmente los más pobres y en peligro de la zona de ladera oriental de Santiago de Cali y el Municipio de Santander De Quilichao (Cauca).

Generamos espacios educativos - pastorales que convoquen a la comunidad juvenil, niños y adultos a ser protagonistas del desarrollo social, económico y político de la región siguiendo la premisa educativa de Don Bosco: "Formar Buenos Cristianos y Honestos Ciudadanos".

Pertenece a la Pía Sociedad Salesiana, congregación de derecho Pontificio, incardinados a la Inspectoría Salesiana San Luís Beltrán de Medellín. Nuestra historia tuvo origen en el año

1982 en el barrio El Diamante de Cali, respondiendo a la necesidad de oportunidades y escenarios de formación para los y las jóvenes del Distrito de Agua blanca.

Somos una entidad sin ánimo de lucro.

El Centro de capacitación forma de manera integral a los jóvenes y adultos con un sentido ético, creativo y autónomo con visión integral de lo social y lo laboral, a través de la articulación de propósitos y contenidos técnicos, en las diferentes modalidades educativas del que hacer institucional, que les permita trascender individual y colectivamente desde los ejes transversales de Inclusión, Equidad e Identidad.

La institución se propone desarrollar su actividad bajo los siguientes principios:

- **Humanismo.** Ser humano integral. El fin primordial de la Institución es la **Persona**, fruto y resultado del trabajo y potencialmente en permanente construcción. Se propenderá por crear condiciones que contribuyan a la expresión de su creatividad, de la participación activa en la comunidad, como parte de su impulso vital, de su desarrollo personal y colectivo.
- **Memoria histórica**, expresada en el análisis de los hechos históricos sin restricción de la suma de elementos que recibe de su entorno; abordando con análisis crítico de los continuos acontecimientos pasados y presentes de su comunidad.
- En el ambiente Técnico, enfatizaremos en la formación para el trabajo **acorde a las necesidades productivas** de la región, el país y el mundo de hoy.
- Cree en **la familia** como parte integral y fundamental para el logro de nuestros objetivos dentro del proceso educativo y su proyección laboral.
- Cree y fomenta como parte integral de la persona humana desde su **ser trascendente**.
- Cree y fomenta el **liderazgo** organizacional y la participación democrática para la toma de decisiones.

- Es consciente del compromiso de la actual y las futuras generaciones con nuestro **medio ambiente** y por tal razón fomenta el manejo responsable de los recursos naturales, el respeto por nuestra flora y fauna así como el adecuado tratamiento de los residuos.
- Persigue que los educandos asuman su rol vital con la comunidad a través de los procesos de **participación democrática** y pluralismo permitiendo así su crecimiento y construyendo su propia identidad.

2.4 NUESTRO LEMA

“BUENOS CRISTIANOS Y HONRADOS CIUDADANOS”

2.5 VALORES CORPORATIVOS

- **Responsabilidad:** Defendemos **la libertad del educando con responsabilidad**, entendida como el compromiso individual que conduzca a cumplir los compromisos adquiridos en el ejercicio de su poder de voluntad.
- **Convivencia social:** Promueve la **convivencia pacífica**, la tolerancia y el respeto a la diferencia
- **Acción efectiva:** Considera que el **bienestar social** de la comunidad educativa es uno de los más importantes valores y principios que rigen la institución. Afirma que su proyección hacia la sociedad está en su compromiso de capacitar al estudiante para la vida como una **persona competitiva** en el ámbito de aptitudes laborales e idóneas en sus actitudes personales.

2.6 NUESTRAS CREENCIAS

- Creemos que una buena formación en **valores ciudadanos y cristianos**, donde se promueven los derechos y los deberes civiles y evangélicos, que prepara a la persona para asumir con **responsabilidad** y decisión los retos de la vida.
- Creemos que el cambio social parte desde **la educación** impartida a las poblaciones vulneradas, dando así la oportunidad de dinamizar las economías más pequeñas de la región.
- Creemos que **la convivencia pacífica** y el respeto a los derechos fundamentales son una base social que permite formar hombres y mujeres más democráticos, tolerantes y pluralistas.
- Creemos que la formación técnico laboral y el desarrollo humano contribuye a que el individuo tenga una acción efectiva con **mayor inserción laboral**, siendo gestor de su propio presente y futuro, aportando al desarrollo regional.

2.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional del Centro de Capacitación Don Bosco está reflejada en el siguiente Organigrama de la Institución, organizados de acuerdo al Mapa de Procesos de la Institución y definido por las siguientes convenciones de Colores:

Azul: Gestión Directiva- Gestión Humana

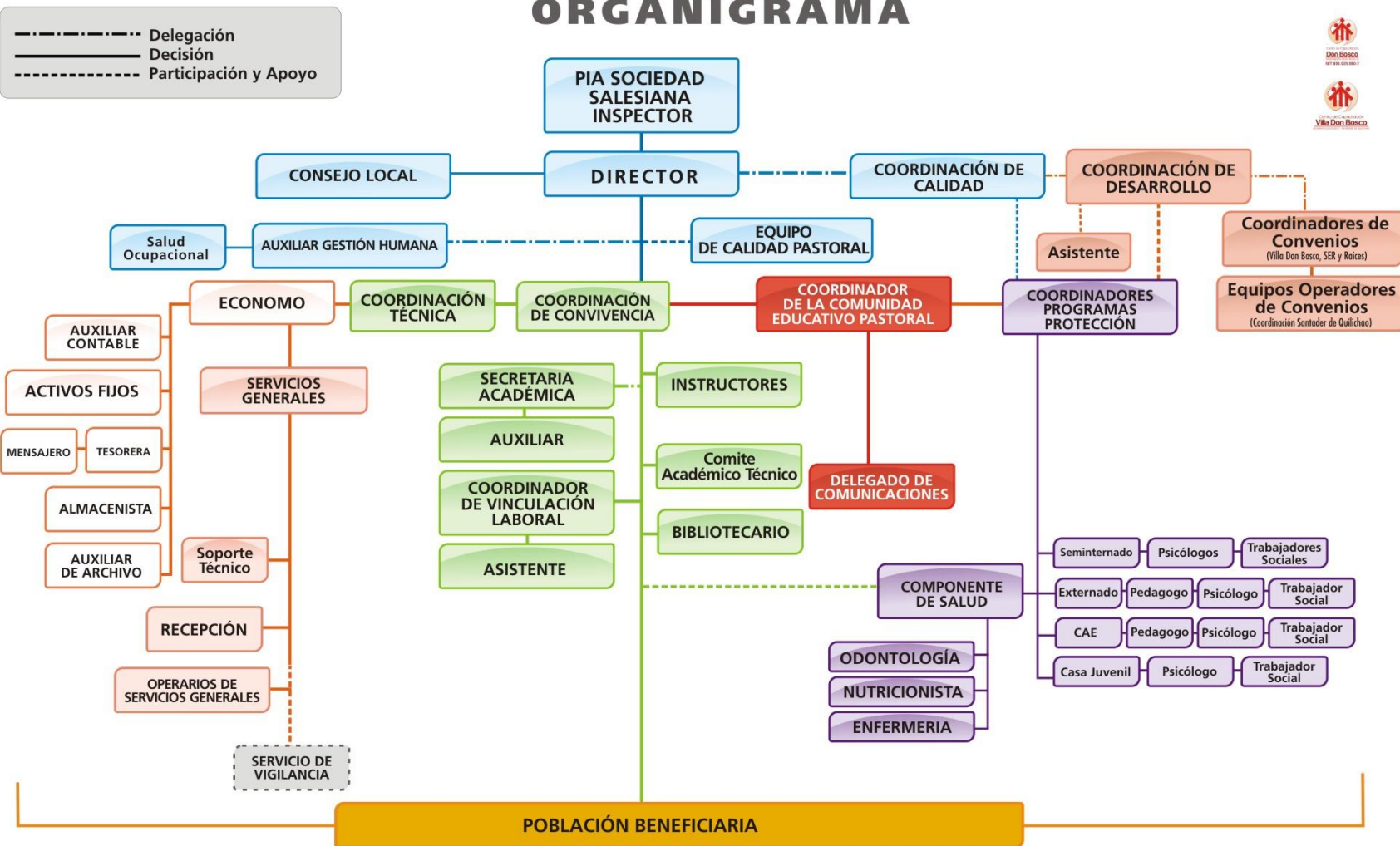
Naranja: Gestión Admon - Económica

Verde: Gestión ETDH Académico – Técnico

Rojo: Gestión de la Comunidad Educativo Pastoral

Morado: Programas de Protección

ORGANIGRAMA



3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los siguientes documentos son usados como referencia para nuestro Sistema de Gestión de Calidad y para el desarrollo de este Manual de Calidad:

NTC-ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario

NTC-ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos

NTC 5555, Sistemas de Gestión de Calidad para instituciones de formación para el

NTC 5581 Programas de Formación para el Trabajo. Requisitos

NTE 001:2012 Norma Técnica de Empresa - Instituto Colombiano de Bienestar Familiar

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

PROCESO

Actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

Aplicación de un sistema de procesos dentro del colegio, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la Calidad.

CALIDAD

Grado en que un conjunto de características de un producto o servicio cumplen con los requisitos establecidos.

CONTROL DE CALIDAD

Parte de la Gestión de Calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Parte de la Gestión de la Calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de Calidad establecidos.

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

Parte de la Gestión de la Calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD

Intenciones globales y orientación de la institución relativa a la calidad, expresada formalmente por la alta dirección.

AMBIENTE DE TRABAJO

Conjunto de condiciones (físicas, sociales, psicológicas, medioambientales y económicas) bajo las cuales se realiza el trabajo.

ACCIÓN CORRECTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación indeseable a fin de prevenir su recurrencia.

ACCIÓN PREVENTIVA

Acción tomada para eliminar la causa de una situación potencialmente indeseable a fin de prevenir su ocurrencia.

NO CONFORMIDAD

Es el no cumplimiento de algún requisito especificado.

AUDITORÍA EXTERNA

Verificación del Sistema de calidad del Centro de Capacitación Don Bosco - realizada por una empresa contratada para este fin o por un cliente.

AUDITORÍA INTERNA

Auto evaluación periódica del Sistema de Calidad realizada con el fin de verificar el desarrollo del Sistema y sus posibilidades de mejora.

MANUAL DE CALIDAD

Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de la institución.

5. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DEL CENTRO DE CAPACITACIÓN DON BOSCO –

El Centro de Capacitación ha establecido e implementado un Sistema de Gestión de Calidad, el cual es documentado y mantenido para mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos especificados por la Norma ISO-9001: 2008, NTC5555

5.1 POLITICA DE CALIDAD

El Centro de Capacitación Don Bosco se compromete a ofrecer una educación integral al alcance y acorde a las necesidades de los jóvenes y adultos de la ciudad Santiago de Cali que ven en la Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano una opción de progreso en sus planes vitales; a través de una amplia oferta educativa concertada con los sectores productivos y los programas de Protección en cooperación con ICBF, adecuados a las exigencias y constantes cambios del mundo laboral, social, familiar a la luz de una propuesta de alegría sustentada en los valores propios de la espiritualidad Salesiana.

5.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Implementar estrategias que propendan por el mejoramiento continuo en el Sistema de Gestión de la Calidad del Centro de Capacitación Don Bosco.
- Ampliar la cobertura de la oferta educativa mediante la gestión de recursos para las obras de Cali y Santander de Quilichao.
- Difundir la Propuesta Educativa Pastoral en todos los procesos institucionales como eje integrador de la obra.

5.3 GESTION POR PROCESOS

El Centro de Capacitación, ha identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, así como su aplicación a través de toda la institución.



5.4 CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS EN TORO DE CAPACITACIÓN DON BOSCO-

La secuencia e interacción de los procesos del sistema de gestión de calidad han sido determinadas por la institución a través de la Caracterización de Procesos. En la caracterización de cada proceso se ha incluido lo siguiente:

1. Objetivo del proceso, coherente con las políticas y objetivos de la institución.
2. Secuencia de actividades
3. Dueño de Proceso y responsable de cada actividad.
4. Interacción con los demás procesos, a través de la identificación de entradas y salidas a otros procesos.
5. Canales de comunicación entre los procesos
6. Identificación de los requisitos de la NTC 5555 que aplican en la gestión de cada proceso, esto se encuentra relacionado en cada caracterización de proceso.
7. Criterios y métodos necesarios para asegurar que la operación y el control de estos procesos sean eficaces, mediante la matriz de correlación de cada proceso, con relación a los procesos y a los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.
8. Factores del ambiente de trabajo que pueden afectar el desempeño de los procesos.
9. Referencia a los indicadores de gestión, para realizar el seguimiento al proceso; los cuales han sido definidos en la segunda hoja de la caracterización de cada proceso, y se ha definido una matriz.
10. Puntos de control.

5.5 EFICACIA Y EFICIENCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para medir la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, el Centro de Capacitación ha desarrollado una matriz en la que se relacionan: las directrices de la política de calidad, los objetivos de calidad, los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad que están relacionados con los objetivos y los indicadores de los procesos, que miden el logro de los objetivos de calidad. Para cada indicador se define la frecuencia de medición, el responsable de la medición y las metas para un período determinado.

Periódicamente y de acuerdo a las frecuencias de mediciones, esta matriz se mantiene actualizada desde cada uno de los procesos y en general desde la Dirección de Calidad, para que se generen acciones de mejora. Adicionalmente cada vez que se realiza una revisión por la dirección se hace la consolidación de indicadores para verificar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

La eficiencia del sistema se mide en el resultado final de la tasa de deserción por programa, en la calidad del servicio educativo que se presta, en el número de estudiantes que realizan su etapa productiva, la vinculación de nuevas empresas para el fortalecimiento empresarial.

5.6 VALIDACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para garantizar la validación del servicio que presta la institución se utiliza el procedimiento para la selección, contratación, y evaluación de desempeño del recurso humano, el plan de mantenimiento, el plan de capacitación, la evaluación institucional, el plan de mejora continua, el procedimiento de quejas y reclamos, el procedimiento del servicio no conforme, el procedimiento de acciones correctivas y preventivas y las encuestas de satisfacción del cliente y las diferentes interventorías que se realizan a los programas.

5.7 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Director del Centro de Capacitación Don Bosco ha designado a la coordinadora de calidad como su representante, la cual tiene responsabilidad y autoridad para:

1. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora.
2. Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Promover la toma de conciencia por los requisitos del cliente en todos los niveles de la institución.

5.8 ENFOQUE AL CLIENTE. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA Y/O ALUMNOS

La alta dirección ha identificado los requisitos de los padres de familia y/o estudiantes, sector productivo para asegurar su cumplimiento, enfocado a la satisfacción de los clientes:

1. Relación costo beneficio (Valores agregados)
2. Cumplimiento en la prestación del servicio (Programas Protección- ETDH)
3. Calidad del servicio y atención al cliente (integridad, formación, experiencia, competencia del personal.)
4. Imagen y respaldo.
5. Centro de Unidades Productivas
6. Materias Transversales
7. Mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los procesos relacionados con el cliente garantizan el cumplimiento de los requisitos del mismo.

La medición de la satisfacción del Cliente se realiza mediante una encuesta, que nos permite conocer el grado de satisfacción que tiene los padres de familia y/o alumnos en relación con el servicio prestado. Dicha herramienta evalúa la gestión de los procesos involucrados en la institución. Se efectúa realizando un muestreo anual con padres de familia y/o alumnos.

La periodicidad de aplicación de dichas encuestas es anual.

Los resultados que arrojan dichas encuestas son estudiados y evaluados por la Representante de la Dirección y el Comité de Calidad, quienes determinan la toma de acciones; así mismo socializa el informe a todos los responsables de proceso.

5.9 COMUNICACIÓN INTERNA

Para garantizar la comunicación efectiva entre los procesos, se determinaron los canales y códigos de comunicación dentro de la Caracterización de los procesos. Con el fin de hacer seguimiento al desempeño de cada proceso; así mismo proponer alternativas y planes para el mejoramiento de los mismos.

El Centro de Capacitación también cuenta con la infraestructura y equipos necesarios para fortalecer la comunicación interna, tales como:

Página Web: www.ccdonbosco.org

Correos electrónicos Corporativos y personales

Telefonía móvil (celular)

Carteleras

Equipos de amplificación y sonido.

Los “Buenos Días -Tardes” con la comunidad educativa

Comunicados por escrito

Reuniones de trabajo periódicas,

Comunicación directa a todos los niveles de la Organización.

5.10 DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS

La documentación del sistema de gestión de Calidad consta de:

- Manual de Calidad.
- Mapa de procesos.
- Caracterizaciones de los procesos.
- Procedimientos documentados
- Instructivos
- Formatos (Registros)
- Documentos internos
- Documentos externos.

La documentación del sistema de gestión de la calidad es controlada de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento para el Control de Documentos y Registros**. La gestión y seguimiento del control de la documentación se realiza a través del proceso de Gestión de Calidad.

Los responsables por la elaboración, actualización, y aprobación de los documentos esta indicado en el Procedimiento para el Control de Documentos y Registros.

Además del anterior procedimiento se tienen otros exigidos por la norma los cuales son:

Procedimiento para la realización de auditorias internas

Procedimiento para el control del servicio no conforme

Procedimiento para la implementación de acciones correctivas y preventivas

De acuerdo con lo establecido por el Centro de Capacitación, todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran relacionados en las caracterizaciones de los procesos y en el listado Maestro de Documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

5.11 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad y autoridad de todo el personal que gestiona, desempeña y verifica las actividades de los procesos del sistema de gestión de calidad, están relacionadas en la caracterización de cada proceso, en el organigrama, en los procedimientos del sistema de documentación y en el Manual de Funciones y responsabilidad definido por la dirección para cada cargo. Así mismo, la responsabilidad de todos los funcionarios relacionados directamente con el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Calidad, está descrita en cada caracterización de cada proceso.

5.12 AMBIENTE DE TRABAJO

El Centro de capacitación, para garantizar un adecuado ambiente de trabajo en el desarrollo de sus actividades, cuenta con las instalaciones y las herramientas necesarias para mejorar el desempeño de la organización y ofrecer un buen servicio a los padres de familia y/o alumnos. Además cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo y un Programa de Salud Ocupacional (documentos externos de la Pía Sociedad salesiana).

5.13 PROPIEDAD DEL CLIENTE

El Centro de Capacitación Don Bosco cuenta con los permisos, licencias y pólizas que garantizan el buen cuidado de su propiedad física e intelectual.

5.14 MEJORAMIENTO CONTINUO

El mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de calidad del Centro de Capacitación, está soportado mediante la toma de acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejora, teniendo en cuenta los parámetros descritos en el “Procedimiento de control del servicio no conforme y procedimiento para la implementación de acciones correctivas y preventivas”, dejando registros de estas en el formato de “tratamiento del producto y/o servicio no conforme o falla interna” y “control y seguimiento a acciones correctivas y preventivas”.

Adicionalmente se realizan auditorias internas de calidad cumpliendo los requerimientos descritos en el “Procedimiento de auditorias internas”, en el cual se identifican los Reporte de Mejoramiento, describiendo si hay No Conformidad o Hallazgo, para luego analizar las causas del mismo y tomar las acciones correctivas y/o preventivas para eliminar las no conformidades encontradas.

La satisfacción de los padres de familia y/o alumnos es otro elemento importante para la mejora continua del sistema de gestión de calidad, dicha satisfacción es evaluada realizando las encuestas de satisfacción del cliente en el proceso de calidad y dirección. Los resultados de dicha evaluación permiten la toma de acciones para la mejora continua del servicio de un adecuado análisis de los datos obtenidos. Otro mecanismo para la evaluación de la satisfacción del cliente es el resultado de la retroalimentación con el mismo, a través de la atención a Quejas y Reclamos y estado de acciones a quejas y reclamos, según lo especificado en el Procedimiento Para la Atención a las Quejas, Reclamos y Sugerencias.

5.15 PLANIFICACIÓN EN CAMBIOS

Los cambios representativos que influyen en el Sistema de Gestión de Calidad se actualizan y se difunden al personal involucrado junto con la documentación relacionada. La planificación de estos cambios se realiza de acuerdo al formato de **PLANEACIÓN DE GRANDES CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SGC** documento externo de la Pía sociedad Salesiana.

5.16 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

El Director ha establecido realizar las Revisiones por la Dirección mínimo una vez al año y llevarlas a cabo según los aspectos que se describen a continuación Numeral 5.6:

- Política y objetivos de la Calidad
- Información estadística de la población en cuanto a promoción, deserción, matrículas, egresados.
- Evaluación de oportunidades de mejora
- Resultados financieros
- Seguimiento de las revisiones a los procesos.
- Necesidad de efectuar cambios en el SGC
- Resultado de las Auditorías
- Retroalimentación del cliente
- Conformidad del producto o servicio
- Estado de acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores
- Cambios que pueden afectar el Sistema de Gestión de la Calidad
- Recomendaciones para la mejora
- Conclusiones de la revisión