
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	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	15
10. MEJORA	17

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 2 de 17

INTRODUCCIÓN

0.1. 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 5580 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 pioneros y líderes en la formación integral de las personas, aplicando los valores y principios culturales de Colombia y Japón de forma complementaria, logrando una transformación eficiente en la sociedad y estrechando los lazos de amistad y cooperación productiva.

Visión:

Para el año 2025 COLOMBO JAPONESA será reconocida a nivel nacional como la entidad de formación cultural y educativa en el correcto uso del conocimiento comunicativo y lingüístico del idioma Japonés, incrementando el acercamiento y el desarrollo de oportunidades a nivel mundial de nuestros estudiantes.

1. Objetivo y campo de aplicación.

1.1. Objetivo del manual de sistemas integrados.

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 sistemas integrados 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 5580 y, ISO 9001


1.2 Alcance. El presente manual de sistemas integrados 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 esta. Se definen, además, las funciones y 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 la institución.

1.3 Aplicación: Todos los requisitos establecidos en la norma NTC 5555, NTC 5580 e ISO 9001, aplican a los procesos de la institución.

2. 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 5580
- Guía Técnica Colombiana 45

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 3 de 17

2.1 Requisitos legales.

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

3. Términos y definiciones

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

P.E.I.: Proyecto educativo institucional.

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

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 sistemas integrados: 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 información documental. Sistema de información desarrollado en la institución para el control de los procesos documentales.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 4 de 17

Actividad rutinaria. Actividad que forma parte de la operación normal de la organización, se ha planificado y es estandarizable.

Actividad no rutinaria. Actividad que no forma parte de la operación normal de la organización, que no es estandarizable debido a la diversidad de escenarios y condiciones bajo las cuales pudiera presentarse.

Análisis del riesgo. Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y para determinar el nivel del riesgo.

Consecuencia. Resultado, en términos de lesión o enfermedad, de la materialización de un riesgo, expresado cualitativa o cuantitativamente.

Exposición. Situación en la cual las personas se exponen a los peligros.


Identificación del peligro. Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características.

4. Contexto de la Organización

4.1 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 revisión del análisis interno y externos se realizada con frecuencia anual y permitirán identificar nuevos objetivos o propósitos de la empresa.

4.2 La institución identifica las partes interesadas, sus necesidades y expectativas pertinentes para el sistema de gestión de calidad por medio de la herramienta PARTES INTERESADAS.

4.3 Se logra a través de la herramienta ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN determinar los límites y aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad, considerando las cuestiones externas e internas, requisitos de las partes interesadas y los servicios ofertados por la institución.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 5 de 17

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad

4.4.1 Requisitos generales. En esta sección se documenta el sistema de gestión de calidad de la institución 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 5580 e ISO 9001,

La gestión de calidad está dispuesta de tal forma que el manual de sistemas integrados 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, 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, se cuenta con caracterización de procesos, donde se identifica la interacción de estos:

Siglas	Procesos
GD	PROCESO DIRECTIVO
GI	PROCESO SISTEMA DE GESTION INTEGRAL
GM	PROCESO COMERCIAL
GP	PROCESO PEDAGOGICO
GA	PROCESO ADMINISTRATIVO
GB	PROCESO DE BIENESTAR

La institución ha determinado mantener la información documentada a través del listado maestro de documentos y conservar la información a través del listado de maestro de registros.

5. Responsabilidad de la dirección


5.1.1 Liderazgo y compromiso de la dirección de las instituciones de formación para el trabajo.

La institución 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.

a) 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 la institución, se estructuró este y se asumió como representante de la Dirección el Ing. Fabian Meza Murillo –Coordinador de calidad, sus responsabilidades se definen por comité de auditoría.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 6 de 17

b) Para asegurar su cumplimiento, se 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, con el apoyo de las áreas de todos los procesos institucionales.

c) Por medio del presente manual de sistemas integrados se logra asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.

d) Los objetivos de calidad son verificados en el comité de auditoría 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.

e) Se aseguran los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad a través del presupuesto anual que se determinan en la organización.

f) Para la comunicación eficaz del sistema de gestión de calidad se utiliza en la institución MATRIZ DE COMUNICACIONES.

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

h) 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, que cada proceso ha gestionado para el mejoramiento de la institución.

i) La mejora es promovida continuamente por los líderes de proceso, manteniendo conservación de la información documentada.

j) 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.


k) La alta dirección propende por diferentes mecanismos que la comunidad en general apoye la identificación de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades que vayan en coherencia con la matriz de RIESGO DE PROCESO.

l) La empresa ha establecido e implementado los procesos de consulta y participación a través de mecanismos de comunicación enunciados en la Matriz de Comunicaciones, propiciando la participación desde los comités de auditoría y en acompañamiento del COPASST, auto reporté de condiciones laborales y de salud al cual podrá acceder fácilmente el trabajador.

m) La alta dirección está comprometida con la implementación y funcionamiento de vigía siendo participativa y promoviendo la mejora de los procesos y sus trabajadores.

n) Los objetivos de calidad son verificados en el comité de auditoría cada tres meses o según requerimiento de los procesos y revisados permanentemente por el responsable del seguimiento promoviendo el enfoque a procesos y basado en riesgos.

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

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 7 de 17

5.2 Política de la calidad compatible con el contexto y la dirección estratégica de la dirección:

POLITICA DE CALIDAD

En **Colombo Japonesa**, estamos comprometidos a **formar personal** en el **idioma Japonés**, buscando la **satisfacción** del cliente mediante escenarios prácticos y culturales que fortalezcan las habilidades y destrezas, orientadas por un **equipo humano capacitado** y enfocado al **mejoramiento continuo** del proceso, acorde con la **normatividad vigente**.

POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Alta Dirección, de acuerdo a la naturaleza de su actividad de prestación de servicios educativos, mantiene un compromiso en lograr una cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizando condiciones laborales que salvaguarden el bienestar a todos sus colaboradores, estudiantes, contratistas, y visitantes, en el desempeño de sus funciones; mejorando permanentemente nuestra cultura de prevención de accidentes, enfermedades, incidentes ocasionados por el trabajo.

La política se revisará con frecuencia anual, con el objetivo de reconocer si existen cambios o si se requieren modificaciones por estructura del plan estratégico, el responsable de la revisión serán los directivos y líder del sistema de gestión.

5.2.2 Comunicación de la política de calidad. Se 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.


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

Se ha establecido un método de identificar los cargos de la institución a través de la estructura organizacional.

Las responsabilidades y autoridad de cada cargo están identificadas en el procedimiento de recurso humano. 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.

6.1 PLANIFICACION. Para satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas la institución ha desarrollado un análisis de riesgos por proceso consolidado en la herramienta RIESGO POR PROCESO, 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, se ha establecido e implementado el procedimiento acciones preventivas. 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.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 8 de 17

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlo

6.2.1 Objetivos de calidad.

Se 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 de la institución 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.

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

Los objetivos de calidad serán revisados con frecuencia anual, esto por adiciones o modificaciones.

6.3 Planificación de los cambios. La institución ha determinado a través de la herramienta PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS, 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 quedarán registrador en la herramienta PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS.

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.


7 recursos

7.1 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 integral 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.

7.1.2 Personas. La organización ha determinado y proporcionado las personas necesarias por medio de DIRECTORIO DE PERSONAL.

7.1.3 Infraestructura en las instituciones de formación para el trabajo: Para la prestación de los servicios educativos de la institución se cuenta con una infraestructura adecuada que se determina

 Educación ColomboJaponesa®	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 9 de 17

acorde a los requerimientos, es proporcionada y se mantiene para la prestación de los servicios educativos y controlados a través del inventario.

El mantenimiento de la infraestructura se realiza bajo lo establecido en el proceso de SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES.

7.1.4 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 la institución, quien ha implementado sistema de gestión de seguridad y salud documentado en Manual del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

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

7.1.5.2 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**.

7.1.6 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

7.2 Competencia en las instituciones de formación para el trabajo

7.2.1 Se 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 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: 5580 Se verifica el cumplimiento de las competencias para el personal docente según norma de calidad numeral **4.6.1**.


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

Identificación de necesidades de entrenamiento:

La institución está comprometida con mejorar la competencia del personal, identifica las necesidades de formación, de acuerdo con el procedimiento de RECURSO HUMANO.

Otros medios de identificación de necesidades son:

- Resultados de la evaluación de competencia.
- Resultado de la evaluación de desempeño.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 10 de 17

- Resultados de las Auditorías Internas de calidad.
- Resultados de las Auditorías externa.
- Nuevas actividades para desempeñar.

7.2.2 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 evaluación del personal que realiza trabajos que afectan la calidad.

7.2.3 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.

NTC: 5580 la institución verifica el cumplimiento de los criterios de evaluación para los docentes según norma de calidad numeral **4.6.3**.

7.3 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 la institución y para cada uno de los participantes.

7.4 La comunicación interna en las instituciones de formación para el trabajo: Se cuenta con diversos medios de comunicación interna descritos en la MATRIZ DE COMUNICACIÓN, 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.


7.5 Requisitos de la información documentada

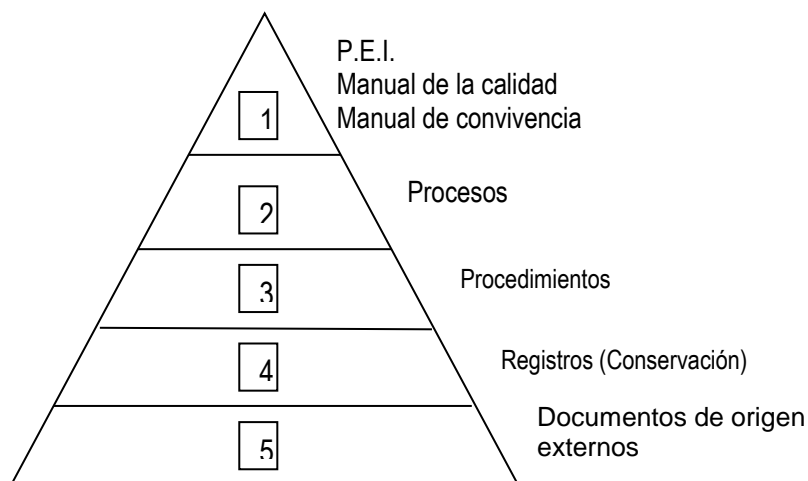
Generalidades

La información documentada del sistema de gestión de calidad de la institución incluye:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad.
- El presente manual de sistemas integrados.
- Los procedimientos documentados requeridos en la norma NTC 5555, NTC 5580 e 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 5580 e 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:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 11 de 17



Para la preparación de los documentos se cuenta con el procedimiento control de la información documentada.

NTC: 5555 Manual de sistemas integrados. El presente MANUAL DE SISTEMAS INTEGRADOS aplica a los procesos de prestación del servicio educativo en áreas técnicas y educación informal que se prestan en la institución.

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

7.5 Información documentada


Generalidades. La institución ha definido la información documentada por norma internacional y determinada como necesaria a través del sistema de control documental.

7.5.2 Creación y actualización. El mecanismo definido por la institución se realiza a través del proceso CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

7.5.3 El control de la información documentada. Para las instituciones de formación para el trabajo. La institución cuenta con el procedimiento control de información documentada, donde logra establecer el control de cambios que facilita y asegura que los documentos se revisen y aprueben 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 sistema de control documental.

7.5.3.2 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.

La institución cuenta con el procedimiento de control de información documentada 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

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 12 de 17

8.1 Planificación y control de los servicios de formación para el trabajo: Para la planificación de los servicios, la institución 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.


8.2 Requisitos para la oferta de servicios

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

Para retroalimentarse con sus partes interesadas se 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.

8.2.2 Determinación de los requisitos de la prestación del servicio. La institución la realiza en base al procedimiento de donde se determinan los requisitos necesarios y se aclaran las diferencias entre las partes.

8.2.3 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 la institución 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 donde se determinan los requisitos necesarios y se aclaran las diferencias entre las partes.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 13 de 17

8.3 Diseño y desarrollo

8.3.1 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.

8.3.2 Planificación: La actividad de diseño y desarrollo es planificada en el proceso de DISEÑO CURRICULAR y se ejecuta en el mismo proceso de acuerdo con las expectativas de las partes interesadas y el P.E.I

8.3.3 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.

8.3.4 Control del diseño y desarrollo

a) 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.

b) Revisión del diseño y el desarrollo: La revisión del diseño curricular se realizará 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.

c) 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.

d) 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.

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

f) De los cambios la institución conservara información documentada

8.3.5 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.

8.3.6 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

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 14 de 17

aceptación definidos y con base en los cronogramas y control del diseño curricular. Los cambios a los documentos se identifican, registran y controlan mediante el cumplimiento del procedimiento de control de información documentada.

8.4 Control de los productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 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 con lo establecido en el procedimiento de SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES.

8.4.2 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 SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES, 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.

8.4.3 Información para el proveedor externo: En el procedimiento de SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES, 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.

8.5 Proceso educativo y prestación del servicio

8.5.1 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.

8.5.2 Identificación y trazabilidad en las instituciones de formación para el trabajo: la institución realiza trazabilidad a través de los resultados obtenidos por los estudiantes en los ciclos teórico - prácticos de cada norma de competencia.


8.5.3 Propiedad del cliente: Los documentos e información suministrada por los clientes se controlan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de Backus.

8.5.4 Preservación del producto en las instituciones de formación para el trabajo: Todos los documentos académicos se controlan de acuerdo con lo establecido en el procedimiento CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. Los procesos de producción y prestación del servicio son verificados antes de emitir los certificados por normas y aptitud ocupacional en cada uno de los programas.

8.5.6 Control de cambios. La institución realiza el control de cambios a través del sistema de información.

8.6 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,

 Educación ColomboJaponesa®	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 15 de 17

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 5580 4.7.4 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.

NTC 5580 4.9.1 Evaluación de los programas. La institución realiza la evaluación de programa por medio del formato EVALUACION DEL PROGRAMA con frecuencia anual y revisado en comité de auditoría.

9 evaluaciones del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La institución 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.

9.1.2 Satisfacción del cliente. La institución 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 encuestas de satisfacción para evaluar la información relativa al nivel de satisfacción de las partes interesadas.

Cuando aplique se utilizarán 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 realizarán durante las reuniones del comité de auditoría o cuando se considere necesario por parte de la institución.

9.1.3 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 y **NTC: 5555** acciones preventivas

NTC: 5555 Seguimiento y medición del servicio de formación para el trabajo. La institución 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 DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	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.

9.2 Auditoría interna: la institución cuenta con un programa de auditorías Internas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento auditorías Internas de calidad.

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.

Se 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.

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

9.3.1 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.

9.3.2 Entrada de la revisión por la dirección. La revisión se realiza de acuerdo con lo establecido en la NTC 5555, NTC 5580 e ISO 9001, 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.


La institución 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 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 e ISO 9001

9.3.3 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 documentan cada año y se controla de acuerdo con el procedimiento control de información documentada
- 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.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO		Código	
			PI-DC-002	
	Fecha De Vigencia	04/05/2022	Versión 1	Página 17 de 17

10 mejora

10.1 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.

10.2 No conformidad y acción correctiva en las instituciones de formación para el trabajo: La institución para el manejo de no conformidades con el objeto de que no se vuelvan a presentar, ha establecido el procedimiento acciones correctivas, 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.

Las acciones tomadas por los líderes procesos, tienen seguimientos con frecuencias bimensuales por el líder del sistema de gestión, dejando evidencia dentro de la recuperación en el listado maestro y en el consolidado de acciones.

10.3 Mejora continua: La institución 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.