


VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 1 de 24		

CONTROL DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Erika Díaz Calderón	Erika Díaz Calderón	Miguel Corredor Velásquez
CARGO	CARGO	CARGO
Coordinadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Director
FECHA	FECHA	FECHA
16-12-2015	19-12-2015	04-01-2016
FIRMA	FIRMA	FIRMA

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE VIGENCIA
01	Edición del documento	01-02-2012
02	Se ajustan textos en la Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad. Así como la Estructura Organizacional.	02-01-2014
03	Se incluyen los requisitos de las Normas Técnicas de Calidad NTC 5580 y 5665.	22-01-2015
04	Se incluye el cumplimiento de los requisitos del Decreto 1075 del 26 de Mayo de 2015.	22-06-2015
05	Se ajusta la visión por actualización de la misma	05-01-2016

**ESTE DOCUMENTO ES PARA CONSULTA EN LA PÁGINA WEB.
EL ORIGINAL REPOSA EN LA OFICINA DE CALIDAD**



VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 2 de 24		


TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1. OBJETIVO	06
2. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD	06
2.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	07
2.2 EXCLUSIONES A LA NORMA	07
3. DEFINICIONES	08
4. DESCRIPCION DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA EN EL SGC	10
4.1 REQUISITOS GENERALES	14
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION	14
4.2.1 Generalidades	14
4.2.2 Manual de Calidad	15
4.2.3 Control de los Documentos	15
4.2.4 Control de Registros	16
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	16
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION	16
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	17
5.3 POLITICA DE CALIDAD	17
5.4 PLANIFICACION	17
5.4.1 Objetivos de Calidad	17
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	18
5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	18
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	18
5.5.2 Representante de la Dirección	19
5.5.3 Comunicación interna	19
5.6 REVISION POR LA DIRECCION	19
5.6.1 Generalidades	19
5.6.2 Información para la revisión	19
5.6.3 Resultados de la Revisión	19
6. GESTION DE LOS RECURSOS	20
6.1 PROVISION DE LOS RECURSOS	20
6.2 RECURSOS HUMANOS	20
6.2.1 Generalidades	20
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	20
6.3 INFRAESTRUCTURA	20
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	21
7. REALIZACION DEL SERVICIO	21
7.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL SERVICIO	21

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 3 de 24		

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO	22
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	22
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	22
7.2.3 Comunicación con el cliente	23
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	23
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	23
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	23
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	24
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	24
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	24
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	24
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	25
7.4 COMPRAS	25
7.5 PRESTACION DEL SERVICIO	25
7.5.1 Control de la prestación del servicio	25
7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio	25
7.5.3 Identificación y trazabilidad	26
7.5.4 Propiedad del cliente	26
7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	26
8. MEDICION ANALISIS Y MEJORA	26
8.1 GENERALIDADES	26
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION	27
8.2.1 Satisfacción del cliente	27
8.2.2 Auditoría Interna	27
8.2.3 Seguimiento y medición los procesos	27
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio	27
8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME	28
8.4 ANALISIS DE DATOS	28
8.5 MEJORA	28
8.5.1 Mejora continua	28
8.5.2 Acción correctiva	28
8.5.3 Acción preventiva	28

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 4 de 24		

INTRODUCCIÓN

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ estructuró e implementó el Sistema de Gestión de la Calidad –SGC– con el propósito de mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus estudiantes y partes interesadas.

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


Este manual describe los criterios, compromisos y lineamientos para la aplicación del sistema de Gestión de la calidad de los procesos de Dirección, de Realización del Servicio y de Apoyo del CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ.

A través de este sistema, CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ, está comprometido a entender y satisfacer los requisitos de los Clientes y partes interesadas (Estudiantes, docentes, proveedores, sector productivo, padres de familia, egresados, Funcionarios y entidades externas de control).

El presente Manual se constituye en una herramienta de consulta por parte de los empleados o funcionarios de la Institución, éste permite observar el cumplimiento de los requisitos de la NTC 5555 y de la ISO 9001:2008, orienta la gestión institucional hacia la búsqueda de mejores prácticas producto del seguimiento, la medición y análisis de los controles e indicadores de gestión. Es fundamental la participación y compromiso de todos y cada uno de los empleados o funcionarios.

1. OBJETIVO

El presente Manual de Calidad tiene por objeto diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad para CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ, que permita mejorar, evaluar y controlar todos los procesos de la institución articulando los planes de trabajo con las prioridades definidas, difundiendo y facilitando la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, además de presentar la descripción del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad implementado en CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ para orientar a sus clientes internos, usuarios y partes interesadas respecto de la política y objetivos de calidad, su documentación, la gestión de los recursos, el desarrollo de sus productos y/o servicios y los mecanismos de control y medición de que dispone el instituto para evaluar su estrategia, su gestión y sus propios mecanismos de evaluación.

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 5 de 24		

2. ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

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

Es compromiso de todos los empleados o funcionarios de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ aplicar el presente Manual para la consolidación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

2.1 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad, de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ se ha establecido el siguiente alcance:

Diseño y Prestación de Servicios de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano en los Programas Técnicos por Competencias Laborales y Cursos Personalizados ofrecidos en la Institución cubiertos y aplicables a las Normas Técnicas Colombianas de Calidad 5555, 5580, 5581, 5663, 5665, 5666 e ISO 9001:2008.


2.2 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Por la naturaleza del servicio prestado por la organización, se excluyen los siguientes numerales de la ISO 9001:2008:

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición: Se excluye este numeral debido a que en la prestación del servicio educativo no se utilizan, ni requiere equipos o instrumentos de medición.


Por la naturaleza del servicio prestado por la organización, se excluyen los siguientes numerales de la NTC 5555:2011:

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición en las IFT: Se excluye este numeral debido a que en la prestación de nuestro servicio de formación no se utilizan, ni requiere equipos o instrumentos de medición.

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 6 de 24		

3. DEFINICIONES

- **SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD.** Es la forma en la que una organización dirige y controla todas las actividades que están asociadas a la calidad. El sistema de gestión de la calidad en una organización tiene como punto de apoyo el manual de calidad, y se completa con una serie de documentos adicionales como manuales, procedimientos, registros y sistemas de información. El Sistema de Gestión de la Calidad implica enfocarse en los procesos internos aplicando principios y metodologías sobre la manera de planear, gerenciar, controlar y mejorar la forma como hacemos nuestro trabajo diario. Para el Sistema de Gestión de la Calidad, la satisfacción de los usuarios es su centro de atención. Logramos la satisfacción de los usuarios cumpliendo con sus necesidades y expectativas, mejorando continuamente nuestros procesos, conociendo su opinión sobre los servicios que prestamos, brindando una información oportuna de nuestra Institución
- **MANUAL DE CALIDAD.** En el Manual de Calidad se encuentran entre otras cosas: la presentación y descripción de la empresa, la misión y visión, las líneas generales que se plantea como estrategia para definir objetivos, en definitiva, todo aquello que constituye la política de calidad de la empresa; también se incluye un breve resumen de los procedimientos de calidad. El manual de Calidad debe ser un documento de presentación de la empresa, que se enseña a los clientes. Debe tener una imagen cuidada.
- **CALIDAD.** Es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos. Las características son los rangos diferenciadores de un producto o servicio y los requerimientos son las necesidades o expectativas, generalmente implícitas u obligatorias.
- **EDUCACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO.** Es un factor esencial dentro del proceso educativo de las personas y componente dinamizador en la formación de técnicos laborales y expertos en las artes y oficios.
- **NORMA NTC-5555:** Es la norma que regula los sistemas de gestión de calidad para instituciones de formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano. Esta norma fue elaborada por la unidad sectorial de Normalización de Calidad de la formación para el Trabajo del Ministerio de Educación Nacional.
- **MISION:** Es la razón de ser de la organización. Describe sus valores y prioridades. Expresa el verdadero sentido de la institución proyectando a la vez una imagen clara de sus actividades esenciales.
- **VISION.** Es la imagen o situación deseada, que CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ proyecta en un futuro.

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 7 de 24		

- **POLITICA DE CALIDAD.** Es un mensaje claro del compromiso de la dirección con la calidad y con el cumplimiento de los requisitos de nuestros usuarios, que persigue mejoras continuas para el suministro de un servicio. Este compromiso debe ser compartido por todos.
- **OBJETIVO DE LA CALIDAD.** Son los propósitos claros y medibles que permiten lograr el cumplimiento de la Política de Calidad, con el fin de mejorar continuamente la prestación de los servicios a nuestros usuarios.
- **PROCEDIMIENTO.** Es la secuencia de acciones unidas entre sí, que ordenadas en forma lógica permite cumplir con el objetivo de satisfacer a nuestros usuarios.
- **PROCESO.** Es un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios. Es la parte dinámica que muestra la manera como debemos ofrecer nuestros servicios.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA EN EL SGC

MISIÓN


El Centro de Sistemas de Urabá CDS como institución educativa para el trabajo y desarrollo humano tiene como propósito fundamental formar de manera eficiente, integral y competitiva, técnicos laborales por competencias, con mejor calidad de vida y que contribuyan al progreso de la región de Urabá y de nuestro país, basando nuestro quehacer en los más altos estándares de calidad.

VISIÓN

Para el 2020 Centro de Sistemas de Urabá, se proyecta como una institución educativa para el trabajo y desarrollo humano líder en la prestación de servicios de formación por competencias laborales que cumpla con altos estándares de calidad a través de una formación eficiente, pertinente, integral, inclusiva y competitiva, con un alto desempeño académico y promoviendo alianzas con el sector productivo, mediante un modelo de gestión financieramente sostenible y socialmente responsable que permita un desarrollo socio-económico en la región de Urabá y el país.

POLÍTICA DE CALIDAD

En CDS estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades y la superación de las expectativas de toda la comunidad educativa y demás partes interesadas, a través de la formación eficiente, integral y competitiva ofrecida en nuestros programas técnicos laborales por competencias, brindados mediante recursos humanos, técnicos y tecnológicos idóneos que garantizan un servicio

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 8 de 24		

oportuno, equitativo y pertinente a los requerimientos del sector productivo, articulando el proceso formativo con el Proyecto Educativo Institucional y el sector empresarial.

En CDS nos aseguramos del bienestar de nuestra comunidad educativa y del mejoramiento continuo en todos los procesos fundamentados en un modelo de gestión financieramente sostenible y socialmente responsable.

VALORES INSTITUCIONALES


- ✚ **CALIDAD:** Nos preocupamos para que las acciones estén bien hechas desde la primera vez satisfaciendo las necesidades y expectativas de la comunidad educativa y el entorno social.
- ✚ **COMPROMISO:** Ejecutamos a diario nuestras labores y llevamos a cabo todo el quehacer pedagógico sin mayores exigencias de los demás.
- ✚ **HONESTIDAD:** Actuamos coherentemente con los principios institucionales y de manera recta y responsable, interesados en el bienestar colectivo y no en el particular.
- ✚ **IGUALDAD:** A todos y cada uno de los integrantes de la institución, les permitimos el acceso equitativo a las oportunidades de participación, formación, opinión y uso de recursos.
- ✚ **DISCIPLINA:** Establecemos un Orden basado en reglas claras de estricto cumplimiento, para toda la comunidad educativa, fundamentadas en el respeto por el otro, como método para alcanzar la excelencia.
- ✚ **TOLERANCIA:** Respetamos las ideas, creencias o prácticas de los miembros de la institución cuando son diferentes o contrarias a las propias.

4.1. REQUISITOS GENERALES

REQUISITOS LEGALES.

Entre las principales normas que sustentan o soportan nuestra actividad Institucional encontramos:

- La constitución política de Colombia de 1991, Artículo 67-68
- La ley 115 de 1994 " por lo cual se expide la ley general de la educación"
- Ley 1014 de 2006
- Ley 1064 del 2006
- Decreto 2020:2006
- ISO 9001.2008
- Decreto 4904 de 16 Diciembre 2009
- Decreto 1075 de 26 de Mayo de 2015
- Decreto 3756:2009

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 9 de 24		

- Acuerdo 0114:2010
- Acuerdo 0153 de 2012
- Decreto 2376 2010
- NTC 5555 – 5580 - 5581 – 5663 – 5665 - 5666

REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD


CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ ha establecido, documentado, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad y mejora continuamente su eficacia de acuerdo a los requisitos de la norma NTC 5555 e ISO 9001.

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ ha identificado los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través del **MAPA DE PROCESOS** y ha determinado la secuencia e interacción de dichos procesos.

La Alta Dirección se asegura de mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste; revisando sus efectos en los diferentes procesos y realizando la actualización de la documentación.



FIGURA 1. MAPA DE PROCESOS

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 10 de 24		

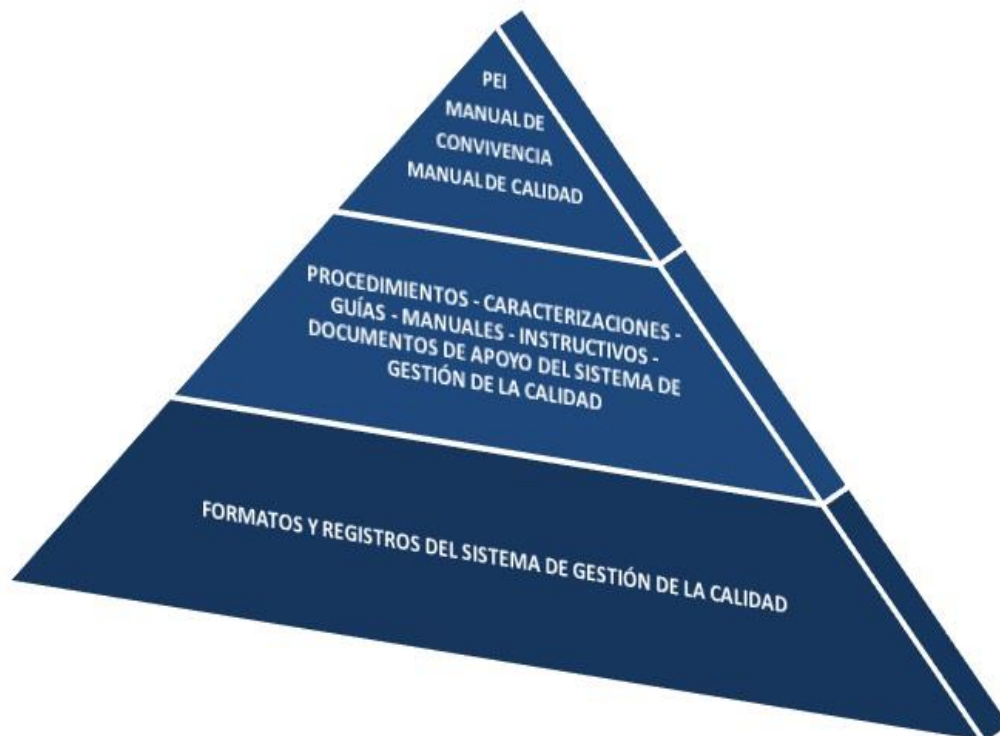
CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ establece, documenta implementa y mantiene un sistema de gestión de calidad en busca de la mejora continua aprovisionando recursos e información necesaria para la operación y seguimiento de los procesos. Indicando como principales requisitos los Objetivos de Calidad de la Institución.


Para el control de los procesos se cuenta con indicadores, los cuales arrojan resultados que permiten medir la eficacia del sistema.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

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



VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 11 de 24		

En el Primer Nivel encontramos el PEI, el Manual de Convivencia y el Manual de Calidad, los cuales Describen toda la organización de la institución así como el Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la política y los objetivos de Calidad establecidos.

En el Segundo Nivel encontramos Procedimientos y Documentos de apoyo asociados a los procesos del SGC, que describen los procesos y actividades interrelacionados requeridos para implementar el Sistema de Gestión de la Calidad.

En el Tercer Nivel encontramos los Formatos y Registros del SGC, los cuales corresponden a las evidencias de la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad.

4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ ha establecido y mantiene el presente manual de calidad que incluye el alcance del sistema de gestión de calidad, las exclusiones a los requisitos de la Norma NTC 5555 e ISO 9001, las descripciones de los procesos y los documentos requeridos por cada uno.

Estos documentos incluyen: La política de calidad, los objetivos de calidad, los procedimientos documentados, otros documentos y los registros de calidad.


4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

Para el control de los documentos, CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ ha establecido el **PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS** y el **PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS** con el fin de controlar la actualización, el control de los cambios, la disponibilidad y legibilidad de los documentos.

El control de los documentos y registros se encuentra establecido en el Listado Maestro de Documentos y en el Listado Maestro de Registros de cada proceso, en donde se especifica la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los mismos.

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ establece y mantiene el presente manual de calidad para el manejo del sistema de gestión de calidad. El manual de Calidad se revisa mínimo una vez al año como parte de la revisión que hace la Dirección General del Sistema de Gestión de la Calidad, con el apoyo de las personas delegadas para tal fin.

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

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 12 de 24		

La Copia Controlada del manual se tiene en medio físico y en medio electrónico en el archivo de calidad.

Una vez la nueva versión del manual es aprobada, la versión anterior en medio físico se elimina y se actualiza la del medio electrónico y la del medio físico.

Cada documento tiene un control en el que se describen los responsables y fechas de elaboración, revisión y aprobación y en el ítem "Historial de Cambios" se describen las modificaciones realizadas a cada documento.

4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

Teniendo en cuenta que los registros proporcionan evidencias que permiten el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad se ha implementado el Procedimiento de Control de Registros.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

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


- a) La Ratificación anual de este compromiso y la divulgación de este a través de la Plataforma Institucional o de las carteleras informativas.
- b) Concientización de la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios.
- c) Divulgación de la política de calidad
- d) Establecer los objetivos de calidad
- e) Asegurar la disponibilidad de los recursos

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La comunicación al personal de la organización sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, para asegurar que los requisitos se definen y se cumplen para alcanzar la satisfacción del cliente.

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

La medición de la satisfacción del usuario se evalúa de acuerdo a lo establecido en el presente manual, la dirección se asegura de analizar dicha información en las revisiones para tal fin establecidas.

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 13 de 24		

5.3. POLITICA DE CALIDAD

Para el cumplimiento de la política de la Calidad planteada en este Manual la Alta Dirección de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ, establece los siguientes parámetros:

- Compromiso continuo por parte de todos los funcionarios que prestan sus servicios para CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ.
- Todos aquellos aspectos que se requieran para el mejoramiento de la calidad del servicio que presta CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ
- Revisar continuamente el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad
- La política es comunicada y entendida dentro de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ y es revisada para su continua adecuación.


5.4. PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Implementar y mantener el sistema de gestión de la Calidad de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ como parte integral de la cultura organizacional de la entidad.

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ adopta los siguientes objetivos específicos de calidad:

- ✓ Satisfacer las necesidades y expectativas de toda la comunidad educativa y demás partes interesadas.
- ✓ Proporcionar servicios de formación para el trabajo y el desarrollo humano de forma eficiente, integral y competitiva a través de una amplia oferta de programas técnicos laborales por competencias.
- ✓ Brindar nuestros servicios de formación con un equipo docente y administrativo idóneo y altamente competente.
- ✓ Garantizar elementos de infraestructura en óptimas condiciones y tecnología de Vanguardia que faciliten los procesos formativos.
- ✓ Fortalecer las competencias de nuestros estudiantes a través del desarrollo su etapa práctica vinculándolos al sector productivo.
- ✓ Garantizar programas de formación de calidad y pertinencia conforme a los requerimientos del sector productivo.
- ✓ Articular el proceso formativo con el Proyecto Educativo Institucional y el sector empresarial mediante la vinculación de nuestros estudiantes a las prácticas empresariales.
- ✓ Velar por el bienestar de nuestra comunidad educativa a través de programas de Bienestar, extensión y proyección social.
- ✓ Propiciar el mejoramiento continuo en todos los procesos del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Garantizar la sostenibilidad financiera de la institución mediante el uso racional de los recursos
- ✓ Generar un impacto positivo en la comunidad y el entorno de nuestra región.

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 14 de 24		

El establecimiento de los objetivos de la calidad y su coherencia con la política se encuentran especificados en el documento **DESPLIEGUE DE LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.**

5.4.2 PLANIFICACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

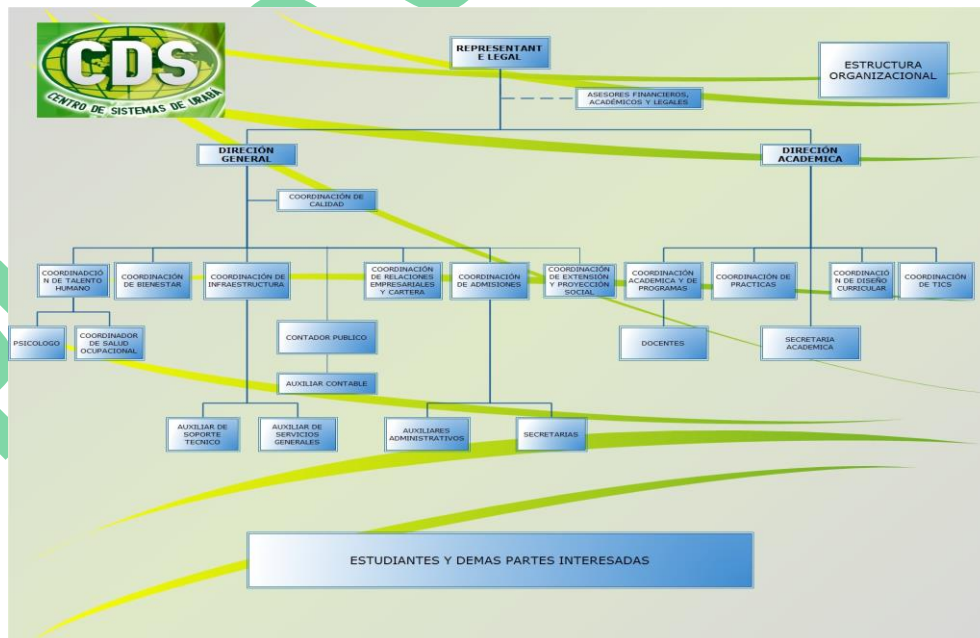
La planificación del Sistema de Gestión de la Calidad de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ se documenta a través del Proyecto Educativo Institucional, y de los planes de tipo administrativo de la institución.


CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ debe elaborar y aplicar anualmente una Matriz de Direccionamiento Estratégico para el sistema de gestión de la calidad, la cual será establecida por la Alta Dirección y para su cumplimiento contará con la participación de todos los funcionarios líderes de procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ cuenta con una Estructura Organizacional claramente definida. Las responsabilidades y autoridades son definidas en la Descripción de cada uno de los cargos, las cuales en conjunto conforman, el manual de cargos y funciones, así como en cada uno de los procedimientos se registra el responsable del mismo. De igual forma en el manual de convivencia de la institución se encuentran descritas las responsabilidades y autoridad de cada una de las personas que hacen parte de la comunidad educativa de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ.



VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 15 de 24		

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección ha asignado esta responsabilidad al Director General del CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ y su nombramiento y ratificación se evidencian anualmente mediante actas de Alta Dirección.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna en la CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ se realiza utilizando los siguientes mecanismos:

- Correos electrónicos internos
- Comunicados escritos los cuales se exponen en las carteleras de la institución y
- Realización de reuniones periódicas.

Para establecer claramente estos mecanismos de comunicación Interna se diseñó la Guía para la Comunicación Institucional, documento perteneciente al Proceso de Gestión Estratégica en el cual se describen los diferentes mecanismos de comunicación tanto interna como externa empleados para este fin.

5.6 REVISION POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES


Para asegurar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se realizan revisiones anuales por parte del Representante de la Dirección de la Institución, cuyos lineamientos se encuentran establecidos en el Procedimiento para la Revisión por la Dirección.

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La información de entrada para las revisiones son las contempladas en la norma NTC-5555 y en la ISO 9001 y las establecidas dentro del Procedimiento para la Revisión por la Dirección.

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Los resultados de la revisión del Sistema de Gestión de la calidad por parte del Representante de la Dirección quedan consignados en los Registros que para tal fin se han definido en el Procedimiento para la Revisión por la Dirección.

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 16 de 24		

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La asignación y distribución de los recursos para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia, se asignan en el presupuesto anual que es aprobado en reunión de la Alta Dirección que se lleva a cabo anualmente.

6.2. TALENTO HUMANO

6.2.1 GENERALIDADES

El personal Docente y administrativo que labora en el CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ, está calificado con base en su formación profesional y experiencia, en especial en lo que se refiere a los profesores, quienes deben cumplir con los perfiles exigidos para cada cargo.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Para Garantizar la competencia e idoneidad del personal, CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ, adoptará un Manual de Descripción de Cargos, en el que se establecen las competencias necesarias para el personal Docente y Administrativo que afecta la calidad del servicio.


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

6.3. INFRAESTRUCTURA

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ, cuenta con la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, que incluye:

- ✚ Instalaciones propias conformada por amplias y confortables aulas de clase distribuidas en salones, salas y laboratorios, baños para estudiantes, docentes y administrativos, patio de descanso.
- ✚ Equipos de computo, video beams, proyectores entre otros.
- ✚ Vigilancia para las instalaciones físicas

Lo cual se encuentra claramente definido en el Proceso de Gestión de la Infraestructura.

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 17 de 24		

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ, no requiere condiciones especiales de ambiente de trabajo. Se garantizan condiciones básicas de iluminación y ventilación requeridas en una oficina o en los ambientes de aprendizaje, de acuerdo a lo establecido en el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Institución. Desde el Departamento de Talento Humano se realizan semestralmente Evaluaciones de Clima Organizacional.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

7.1. PLANIFICACION DEL PRODUCTO O SERVICIO

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ planifica la prestación del servicio siendo coherentes con el Sistema de Gestión de la calidad para lo cual los procesos son parte del sistema de gestión de la calidad, los cuales deben ser revisados por el Representante de la Dirección en cuanto a su ejecución y cumplimiento de objetivos, hace parte de la planificación la asignación de recursos acorde con lo que sea aprobado en el plan de inversión de la institución, toda la planeación se debe hacer pensando en influir directamente en la satisfacción de los usuarios. Se debe tener en cuenta que las inquietudes de los usuarios son el principal campo de mejora del sistema de Gestión de la calidad.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACION DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO


Cada uno de los procesos de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ que hacen parte del sistema de Gestión de la calidad, determinan a través de sus procedimientos:

- a. Los requisitos de los usuarios incluyendo los requisitos de tiempo de prestación del servicio.
- b. Los requisitos no establecidos por el usuario pero necesarios para la prestación del servicio.
- c. Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, según la normatividad vigente.
- d. Otros requisitos estipulados por CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ enmarcados en la normatividad interna.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ, revisa los requisitos relacionados con los servicios al usuario y se asegura de:

- a. Tener los requisitos claramente definidos para la prestación del servicio.

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 18 de 24		

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

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

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

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

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Para tener una eficiente comunicación con los clientes CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ, dispone de canales de comunicación tales como, página web, correo electrónico, correspondencia interna y atención personalizada para:

- a. Suministrar información sobre el servicio
- b. Consultas referentes al servicio
- c. Retroalimentación con el usuario y quejas.

Este último inciso cuenta con el procedimiento de quejas, relacionado con recepción y tramite, gestionado desde el Departamento de Bienestar Estudiantil.


7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.2 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

En CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ la planificación y control en el diseño y desarrollo del servicio, se encuentra a cargo del Coordinador de Diseño Curricular quien con aprobación del Director General y en Cooperación del Director Académico, debe cumplir con los siguientes requisitos:

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

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

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 19 de 24		

7.3.3 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO.

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

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

7.3.4 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

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

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

7.3.5 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

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

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


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

7.3.6 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

La verificación se realiza durante el proceso según lo establecido en los numerales 7.3.3 y 7.3.4 del presente manual, con el fin de que los resultados cumplan con los requisitos de entrada.

7.3.7 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.

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

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 20 de 24		

7.3.8 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Cuando se realiza un cambio en el diseño y desarrollo, se registra y justifica e incorpora en el cronograma de actividades. Así mismo, dichos cambios se revisan, verifican y validan como se menciona en los numerales 7.3.4, 7.3.5 y 7.3.6 del presente manual.

7.4 COMPRAS

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ evalúa y selecciona los proveedores de acuerdo a los criterios establecidos en el Procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores y de acuerdo al tipo de compra que se realice.

Las compras en CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ se realizan de acuerdo al proceso establecido para tal fin.

7.5 PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.2 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO


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

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

- Procedimientos que hacen parte de los procesos en los que se describen las actividades y controles necesarios para la prestación del servicio.
- Equipo necesario para la prestación del servicio, a los cuales se les hace mantenimiento.
- Indicadores de gestión con los cuales se mide la actividad ejecutada.
- Actividades para la implementación del seguimiento y medición del servicio.

7.5.3 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ establece un proceso para evaluar la prestación del servicio una vez finalizado cada uno de los Semestres académicos que permiten detectar las deficiencias en la prestación del servicio después de haberse prestado el servicio y que no fueron detectadas durante los procesos de planificación y ejecución.

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 21 de 24		

Con base en los resultados obtenidos con la medición de estos resultados, se validan las acciones tomadas.

7.5.4 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Cada proceso que hace parte del sistema de Gestión de la Calidad del CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ, identifica y da trazabilidad al servicio que presta por medio de los registros que hacen parte del procedimiento de control de registros.

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


7.5.5 PROPIEDAD DEL CLIENTE

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

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

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICION

Este numeral aplica para la NTC 5555, ya que para la correcta prestación del servicio, se realiza seguimiento y medición para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados en el SGC. Esto incluye la aplicación de Encuestas de Satisfacción.

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 22 de 24		

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ, planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

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

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas de desempeño del sistema de gestión de la calidad, los procesos de CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ realizan el seguimiento de la información relativa a la percepción del usuario con respecto al cumplimiento de sus requisitos.


8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ realiza a intervalos planificados auditorías internas por procesos para determinar si el sistema de gestión de la calidad se está aplicando conforme a las disposiciones planificadas y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Este intervalo se ha establecido inicialmente de forma Anual, siguiendo todo los lineamientos establecidos en el **PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS DE CALIDAD.**

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ realiza el seguimiento y medición de los procesos que hacen parte del Sistema de Gestión de la Calidad para determinar si estos están cumpliendo con los objetivos planteados.

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

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 23 de 24		

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO.

Cada uno de los procesos que hacen parte del sistema de Gestión de la calidad, realiza el seguimiento y medición a las solicitudes de servicio. Las solicitudes internas y externas son registradas para realizar el seguimiento al estado de las mismas.

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

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

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


8.4 ANALISIS DE DATOS

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ para el sistema de gestión de la calidad determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad, eficacia eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad. Entre los datos que se analizan se encuentran: Satisfacción del usuario, conformidad de los requisitos del servicio y la información de cada proceso relacionada con la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad previamente analizada incluyendo el análisis de indicadores, de acuerdo a lo establecido en el **PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA DEL SGC.**

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ mejora continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones preventivas y correctivas y la revisión por parte del Representante de la Dirección.

VIGENCIA: 05-01-2016	CENTRO DE SISTEMAS DE URABÁ	
VERSION: 05	MANUAL DE LA CALIDAD	
Página 24 de 24		

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVAS

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

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA

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

COPIA NO CONTROLADA