



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA



MANUAL DE CALIDAD

ELABORO	REVISO Y APROBO
NOMBRE: Nydia Esperanza Archila CARGO: COORDINADORA DE LA CALIDAD	NOMBRE: LUZ DARY GUAQUETA CARGO: REPRESENTANTE LEGAL



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES

- 1.1 OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL y Exclusiones
- 1.2 CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD
- 1.3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1.3.1 General

1.3.2 Específicas

1.4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Misión

2.2 Visión

2.3 Principios Éticos

2.4 Valores Corporativos

2.5 Estructura Organizacional

2.6 Plan Estratégico Institucional

2.7 Clientes y productos

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

3.1.1 Política de Calidad

3.1.2 Objetivos de Calidad

3.1.3 Alcance

3.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

3.3.1 Revisión por la Dirección

3.3.2 Responsabilidad, autoridad y comunicación interna

3.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

3.5 GESTIÓN POR PROCESOS

3.5.1 Modelo de operación

3.5.1.1 Procesos para la Gestión Directiva

3.5.1.2 Procesos misionales

3.5.1.3 Procesos de apoyo

3.5.2 Estructura documental

3.5.3 Políticas operacionales

3.5.4 Controles

3.5.5 Administración del Sistema de Gestión de la Calidad

3.5.5.1 Control de Documentos

3.5.5.1 Control de Registros

3.5.5.2 Control de servicio no conforme

3.5.5.3 Auditorías internas de calidad

3.5.5.4 Acciones correctivas, preventivas y de mejora

3.5.6 Medición del Sistema de Gestión de la Calidad

3.5.7 Mejoramiento Continuo

3.5.8 Enfoque al cliente y partes interesadas

CONTROL DE CAMBIOS

ANEXOS CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

INTRODUCCIÓN

El presente manual de calidad busca representar de forma clara y coherente la estructura del **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA DE SOGAMOSO BOYACÁ**, como un sistema de gestión basado en estándares de calidad que aseguran la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior de la misma.

La Educación para el Trabajo y el desarrollo Humano en Colombia está en un constante cambio y progreso, lo cual nos demuestra que es el eje que mueve al mundo y que proyecta el avance del ser humano, por esta razón debemos estar a la vanguardia de estos horizontes para mejorar día a día, consistente en un conjunto de procesos pedagógicos y curriculares que conducen al desarrollo de competencias laborales, específicas o transversales asociadas con la Clasificación Nacional de Ocupaciones (**C.N.O**) las cuales habilitan a nuestros egresados a ejercer una actividad productiva. El Sistema de Gestión de Calidad se encuentra estructurado conforme a los requisitos planteados en la NTC 5555 – 5580-5581-5664-5665-5666 y una descripción de nuestros requisitos se encuentra descrita en este manual.

Este manual se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en el Sistema de Gestión de la Calidad, como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y propósitos del **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA**

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETO ALCANCE Y EXCLUSIONES

El Manual de Calidad del **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA, SOGAMOSO BOYACÁ**. Es un documento que tienen por objeto el aseguramiento de la calidad del instituto y en él se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad en sus servicios, para prevenir la aparición de no conformidades, para aplicar las acciones precisas para evitar su repetición, y para, a través de la gestión de sus procesos, alcanzar la mejora continua del sistema así como la satisfacción de sus clientes.

El Manual de Calidad del **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA**, describe la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad; referencia los procedimientos documentados, la interacción de los procesos y las exclusiones, para demostrar su capacidad de proporcionar servicios educativos en **EDUCACIÓN PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO** que satisfagan los requisitos de los padres de familia y/o los estudiantes, con un enfoque por procesos y de acuerdo con los requisitos de la norma.

Para ello, **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA, SOGAMOSO BOYACÁ**. Adopta como referencia la norma ISO 9001/2008, después de haber seguido durante 5 años con el modelo ISO 9002/94.

Aclaraciones respecto a la estructura del Manual; el Manual sigue la estructura y puntos de la NTC 5555. Principalmente la estructura de los diferentes punto del Manual es la siguiente; Responsable: Documentos que aplican: Registros Descripción /Sistemática:

El alcance de los diferentes puntos es el relativo al servicio de cargas completas y en referencia al punto en cuestión de la norma.

1.2 CONTROL DEL MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

EL INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA, encuentra en la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad la respuesta para ser una organización que

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

responda a las expectativas del sector en términos académicos, formativos y de servicio al cliente, específicamente en cuanto a los desafíos que representa el proyectarse hoy como una institución educativa de primer nivel. Esta herramienta de autoevaluación y análisis nos permite tener una visión interna de la situación de nuestra organización en términos de la prestación del servicio educativo, obligando a crear planes de acción en aquellos aspectos en donde el estado deseado no se hubiese logrado.

Así mismo el propósito del **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA** es asegurar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad desarrollando las siguientes actividades:

- Determinar e identificar los requisitos de los estudiantes y/o padres de familia con el fin de aumentar su satisfacción y su confianza en el servicio educativo que les ofrece **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA**
- Designar un representante de la dirección y coordinadora de calidad que desarrollen las actividades para la coordinación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**).
- Asignar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del **SGC**, así como para el desarrollo de los proyectos.
- Definir y hacer conocer a cada uno de los colaboradores del Instituto sus responsabilidades con relación al **SGC**.
- Asegurar que la metodología de mejoramiento continuo: PHVA (planear, hacer, verificar y actuar o mejorar) se aplica en todos los procesos del SGC del Instituto.
- Establecer canales de comunicación claros que permitan que la información llegue a todos los programas y al estudiante y/o padre de familia cuando se requiera.
- Promover el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad en todos los empleados del **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA** creando la conciencia de que la calidad es responsabilidad de todos.
- Revisar periódicamente el **SGC** para determinar oportunidades de mejora, realizar cambios y asegurar la adecuación del mismo en el **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA**.

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

1.3 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1.3.1 General

La organización mantiene el registro de las normas aplicables nacionales e internacionales vigentes para la aplicación y orientación del Sistema de Gestión de Calidad. Entre ellas se encuentran:

- NTC 5555 SGC PARA IFT
- NTC ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
- NTC ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 19011:2002. Directrices Para La Auditoria De Los Sistemas de Gestión De La Calidad y/o Ambiental.

1.3.2 Específicas

- NTC 5580 PFT – IDIOMAS
- NTC 5581 PFT – REQUISITOS
- NTC 5665 PFT – TURISMO
- NTC 5666 PFT – SISTEMAS INFORMATICOS
- NTC 5581 PFT – CONTABILIDAD
- NTC 5581 PFT – SECRETARIADO
- NTC 5581 PFT – GESTION BANCARIA
- NTC 5565 PFT – DETECTIVE INVESTIGADOR
- NTC 5664 PFT– DISEÑO GRÁFICO
- NTC

1.4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A continuación se incluyen algunas definiciones y abreviaturas comúnmente utilizadas por el **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA** y que son importantes para la interpretación de este manual. Los demás términos que se relacionan son tomados de la norma NTC 5555.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

Auditoría interna. Proceso mediante el cual la institución de formación para el trabajo evalúa su sistema de gestión de la calidad. La auditoría interna debe alimentarse del proceso de evaluación institucional, internos y externos. Estos procesos tienen características y alcances diferentes a la auditoría, por tanto, no la suplen.

Calidad. Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos, es decir, con las necesidades o expectativas de los clientes.

Ciente. Según la [NTC-ISO 9000:2000], pueden ser una organización o individuo que recibe un producto

Formador; docente; instructor; facilitador; tutor. Persona que planifica, desarrolla y evalúa el servicio de formación para el trabajo.

Eficacia. Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Efectividad. Medida del impacto de la gestión tanto en el logro del resultado planificado, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

No conformidad: Una no conformidad es el incumplimiento de un requisito,

Parte interesada: Persona o grupo que tienen interés en el desempeño o el éxito de un servicio de formación para el trabajo.

Proceso. Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto educativo: Resultado del proceso educativo, definido en el proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente, el cual está orientado a la formación, desarrollo y cumplimiento en los estudiantes de las competencias planificadas y acordadas.

Proyecto educativo institucional (PEI) o su equivalente: El proyecto educativo Institucional (PEI) o su equivalente es un documento que contiene la propuesta educativa que hace la institución de formación para el trabajo, en la que plasma sus principales objetivos, el enfoque pedagógico,

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

metodológico y curricular, los elementos que lo caracterizan y diferencia de otros, identifica las competencias para desarrollar, a través de la formación ofrecida, lo que espera alcanzar y las estrategias para hacerlo.

Sistema de gestión de la calidad: Es un conjunto de elementos interrelacionados, por el cual se dirige y controla una organización para que alcance a cumplir las necesidades y expectativas de los clientes

1.4 EXCLUSIONES

Numeral 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición por considerar que durante la prestación del servicio de formación en competencias laborales no es necesario realizar procesos de calibración para determinar características de calidad con dispositivos de medición.

2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1 Misión

EL INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA, tiene como misión formar y capacitar para el trabajo y el desarrollo humano bajo el enfoque de competencias laborales en el campo empresarial y demás temas complementarios que requieran el escenario productivo, contando con talento humano competente comprometido con el desarrollo institucional para la satisfacción del cliente y lograr que los ciudadanos tengan una respuesta adecuada en las distintas situaciones en las que se puedan ver inmersos.

2.2 Visión

EL INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA para el año 2014, será una Institución líder reconocida a nivel regional en la formación para el trabajo y el desarrollo humano para una amplia cultura de responsabilidad con la comunidad en el mercado laboral por nuestra calidad del servicio y compromiso del recurso humano.

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

2.3 Principios Éticos

Lealtad

La confianza mutua es una de las bases fundamentales de nuestra organización. Gracias a ella hemos creado fuertes lazos con nuestros clientes, empleados, accionistas y proveedores.

Respeto

Sin importar la relación que nos una, raza, nacionalidad, origen, credo, opiniones, género, estilo de vida o edad, creemos que toda persona merece respeto.

Transparencia

Colaborador esté claramente informada sobre sus objetivos, derechos, deberes, noticias y eventos corporativos. Así, aseguramos una comunicación directa entre todos quienes integran la compañía. Entregamos a nuestros clientes productos y servicios de alta calidad, creando siempre valor para ellos.

Integridad

La corrupción y competencia desleal impiden las relaciones confiables y duraderas. Por eso, nuestros asociados conocen el compromiso que hemos hecho, de rechazar cualquier práctica que no compatibilice con los valores de la empresa.

2.4 Valores Corporativos

LEALTAD: Cumplir las responsabilidades individuales para fortalecer la imagen institucional.

RESPONSABILIDAD: Desarrollar con efectividad las tareas encomendadas.

HONESTIDAD: Empezar actuaciones bajo criterios de discernimiento ético en la gestión institucional.

RESPECTO: Comprender y valorar la libertad de pensamiento y los derechos inherentes a cada persona.



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	---------------	--------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------------

EFICIENCIA: Se entregan resultados de calidad en base a la planificación institucional

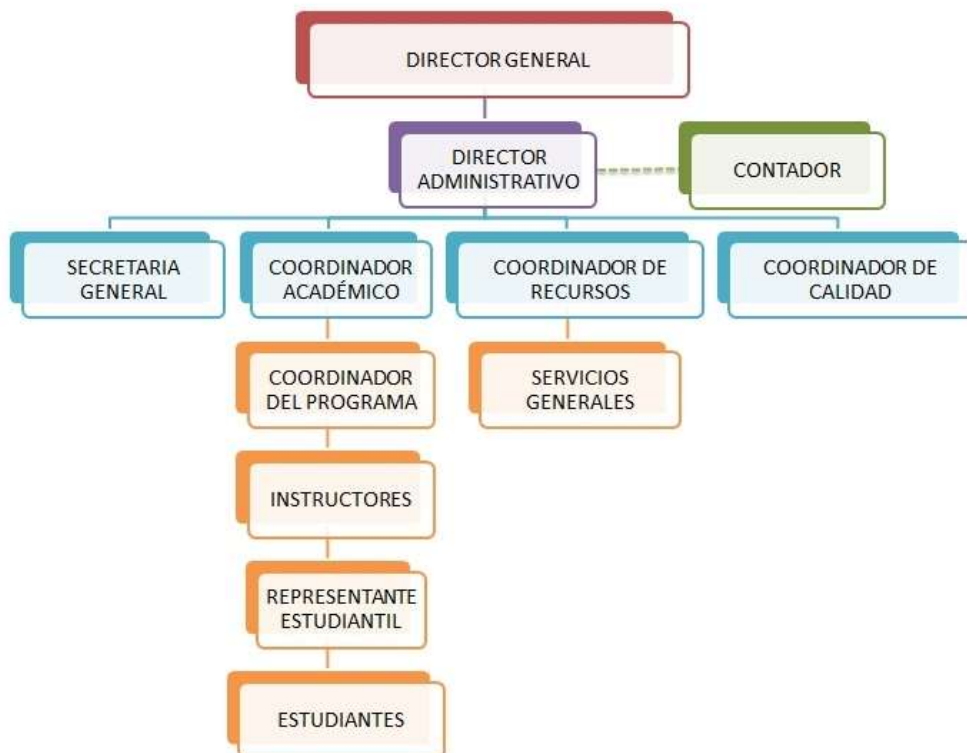
COMPROMISO: Demostrar vocación de servicio y sentido de pertenencia frente a la Entidad, ejerciendo el liderazgo necesario para dar cumplimiento a los objetivos de la organización, respetando el medio ambiente.

COMPETITIVIDAD: Aplicar la cultura de calidad en el servicio, ofreciendo una amplia cobertura, que permita responder efectivamente frente a las exigencias del mercado dentro de un mundo globalizado.

SOLIDARIDAD: Cooperación permanente y continua en el desarrollo en los procesos de la organización y en las relaciones interpersonales con clientes y usuarios.

2.5 Estructura Organizacional

Su estructura organizacional se ve reflejada en el organigrama





Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

2.6 Plan Estratégico Institucional

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN : INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA

DIRECCION SEDE SOGAMOSO : Carrera 11ª N° 16 -23 -33 6 de Septiembre

DIRECCION SEDE CHIQUINQUIRA: Carrera 7N° 14B -25 AV. Julio Sandoval

ENTIDAD TERRITORIAL : BOYACA

PROGRAMAS EXISTENTES

SEDE SOGAMOSO

: CONTABILIDAD Y FINANZAS
: BANCA, SEGUROS Y OTROS SERVICIOS
: SECRETARIADO AUXILIAR CONTABLE
: SANEAMIENTO AMBIENTAL
: SISTEMAS
: DETECTIVE INVESTIGADOR
: DISEÑO GRÁFICO
: ACADEMICO EN PROEFICIENCIA EN INGLÉS

SEDE CHIQUINQUIRÁ

: CONTABILIDAD Y FINANZAS
: BANCA, SEGUROS Y OTROS SERVICIOS
: SECRETARIADO AUXILIAR CONTABLE
: GUIA TURISTICO
: SISTEMAS
: SANEAMIENTO AMBIENTAL
: ACADEMICO EN PROEFICIENCIA EN INGLÉS

NATURALEZA

: MIXTO

CARÁCTER

: PRIVADO

CALENDARIO

: PRESENCIAL Y SEMIPRESENCIAL

REPRESENTANTE LEGAL

: Instituto Técnico CENIS S.A.S
: Nit 900612547-8 DE SOGAMOSO

COORDINADORA ACADEMICO

SOGAMOSO

: MAGDA CRISTINA PÉREZ PÉREZ
: C.C. # 46379599 DE SOGAMOSO

COORDINADOR ACADEMICO



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

CHIQUINQUIRÁ : JENNY JAZMIN GOMEZ
: C.C. #46.677.057
COORDINADORA DE CALIDAD: NYDIA ESPERANA ARCHILA G
C.C. 46384659 DE SOGAMOSO

PROGRAMAS APROBADOS POR LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE SOGAMOSO

- ❖ Contabilidad y finanzas Res.0201 de 18/08/ 2009
- ❖ Banca, seguros y otros servicios financieros Res. 0201 de 18/08/ 2009
- ❖ Secretariado auxiliar contable Res. 0201 de 18/08/ 2009
- ❖ Guía turístico Res.0201 de 18 de agosto del 2009
- ❖ Sistemas Res.0201 0201 de 18/08/ 2009
- ❖ Detective investigador Res.019 de febrero 02 de 2011
- ❖ Diseño gráfico Res.019 de febrero 02 de 2011
- ❖ Académico en Pro-eficiencia en Inglés Res.271 de 01 de diciembre de 2011
- ❖ Saneamiento Ambiental res. 246 del 13 de junio de 2014

PROGRAMAS APROBADOS POR LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE BOYACA -CHIQUINQUIRA

- ❖ Contabilidad y finanzas Res.004222 de 14 de julio de 2014
- ❖ Secretariado auxiliar contable Res. 003743 de 16 de Junio de 2014
- ❖ Técnico en Turismo y excursionista Res. 003743 de 16 de Junio de 2014
- ❖ Banca, seguros y otros servicios Res. 003743 de 16 de Junio de 2014
- ❖ Sistemas Res. Res. 003743 de 16 de Junio de 2014
- ❖ Académico en Pro- eficiencia en Inglés Res. 003743 de 16 de Junio de 2014
- ❖ Saneamiento Ambiental Res. 003743 de 16 de Junio de 2014



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

NIT : Nit 900612547-8 DE SOGAMOSO
REGIMEN : NO RESPONSABLE DEL IVA

CAMARA DE COMERCIO: 35-30024-1

2.7 CLIENTES Y SERVICIOS

2.7.1 CLIENTES: EI INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA SOGAMOSO tiene varias clases de clientes de acuerdo al programa ofrecido, tenemos estudiantes y sus acudientes, docentes, empresas, organizaciones públicas, organizaciones privadas, entes gubernamentales y no gubernamentales que contratan servicios de formación para el trabajo.

2.7.1 SERVICIOS: Los programas técnicos laborales que ofrece el Instituto Cenis de Colombia Sogamoso son:

- ❖ CONTABILIDAD Y FINANZAS
- ❖ BANCA, SEGUROS Y OTROS SERVICIOS FINANCIEROS
- ❖ SECRETARIADO AUXILIAR CONTABLE
- ❖ GUIA TURISTICO
- ❖ SISTEMAS
- ❖ DETECTIVE INVESTIGADOR
- ❖ DISEÑO GRAFICO
- ❖ ACADEMICO EN PROEFICIENCIA EN INGLES
- ❖ SANEAMIENTO AMBIENTAL

Los programas técnicos laborales que ofrece el Instituto Cenis de Colombia Chiquinquirá son:

- ❖ CONTABILIDAD Y FINANZAS
- ❖ SECRETARIADO AUXILIAR CONTABLE
- ❖ GUIA TURISTICO
- ❖ BANCA, SEGUROS Y OTROS SERVICIOS FINANCIEROS
- ❖ SISTEMAS
- ❖ ACADEMICO EN PROEFICIENCIA EN INGLES
- ❖ SANEAMIENTO AMBIENTAL

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

3.1 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA

En este capítulo del Manual se presenta el sistema de gestión de la calidad que está representado por la **política y objetivos de calidad** y los procesos de alta dirección, procesos misionales y procesos de apoyo.

3.1.1 Política de Calidad

En el **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA**, prestamos un servicio educativo de formación para el trabajo y desarrollo humano con un enfoque en competencias laborales, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, para ello contamos con un talento humano competente e idóneo, con recursos físicos y tecnológicos adecuados y encaminados a lograr la implementación de un sistema de gestión de la calidad en pro de la mejora continua de la institución.

3.1.2 Objetivo del manual de Calidad

El Objetivo del Manual de Calidad del **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA SOGAMOSO**, es definir y describir el Sistema de Gestión de la Calidad, determinar autoridades, responsabilidades y referenciar los procedimientos generales para todas sus actividades, así como presentar el sistema a nuestros usuarios, beneficiarios y destinatarios informándoles sobre los controles específicos implementados para lograr su satisfacción.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Prestar un servicio educativo que genere beneficios a la ciudadanía, el estado y al Instituto CENIS ofreciendo con calidad excelentes servicios en educación de formación para el trabajo y el desarrollo humano bajo el enfoque de competencias laborales.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Vincular un talento humano idóneo capacitándolo continuamente y orientándolo hacia la búsqueda permanente de la excelencia.
- Incrementar estrategias académicas con recursos físicos y tecnológicos adecuados para estar a la vanguardia del cambio social.

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

Mantener nuestros procesos del sistema de gestión de calidad en constante seguimiento en pro de la mejora continua.

Objetivos Específicos de Calidad

- ✓ Implementar programas que cumplan con los requerimientos del mercado laboral.
- ✓ Capacitar a nuestros estudiantes bajo un enfoque de competencias laborales.
- ✓ Satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- ✓ Vincular y mantener un talento humano idóneo y comprometido con sus áreas de desempeño.
- ✓ Ofrecer los recursos y ambientes de trabajo apropiados para la formación y desarrollo humano de sus estudiantes y funcionarios.
- ✓ Implementar un sistema de gestión de calidad que permita alcanzar el reconocimiento de la institución en sectores como el educativo y productivo.
- ✓ Manejar nuestros sistemas de gestión de calidad de las acciones que se desprendan producto del seguimiento realizado a los procesos.

3.1.3 Alcance

Diseño y prestación de servicio de formación para el trabajo y el desarrollo humano en programas técnicos laborales bajo la metodología de la competencia laboral, en las áreas de desempeño a saber: Finanzas y Administración, Ciencias sociales, educativas, religiosas y servicios gubernamentales, Arte, cultura, esparcimiento y deportes, Ventas y servicios, Ciencias naturales aplicadas y relacionadas.

3.3 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

Proceso responsable: Direccionamiento estratégico

Documentos que aplican: **DEF01- HORIZONTE INSTITUCIONAL.**

Registros: Ver Anexo No. 1

Descripción Sistemática:

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	---------------	--------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------------

Direccionamiento estratégico de **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA**. Deja constancia de su compromiso y política de calidad a través del registro “Horizonte Institucional”. Dicho registro hace referencia al compromiso de la gerencia con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como de su mejora continua.

El citado registro incluye la Política de Calidad de la empresa. En lo que se refiere a los objetivos de calidad, señalar que estos se definen de forma anual en un documento independiente, y que de la consecución de los mismos se realizará un seguimiento de carácter mínimo semestral.

3.3.1 Revisión por la Dirección

Responsabilidad: Mejora Continua

Documentos que aplican: MCF08 Acta De Reunión Calidad

Registros: Ver Anexo No 2.

La gerencia de la empresa a través del Comité de Calidad, que se celebra con una frecuencia mínima de 6 meses, procede a la revisión del Sistema. De las reuniones de comité de Calidad salen como resultado las Actas del Comité.

3.3.2 Responsabilidad, autoridad y comunicación interna

La comunicación interna del **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA** está reflejada en el organigrama y permite ver la participación de toda la comunidad educativa en la gestión del Instituto.

La información se origina desde la Representante legal de la Alta Dirección, representante legal, coordinaciones en general y demás comunidad educativa; la comunicación interna se realiza a través de: comunicaciones verbales y comunicaciones escritas (principalmente circulares, carteleras, formatos de información).

En la tabla que se presenta a continuación se relacionan las fuentes de información, qué se comunica, a quién se le comunica y por qué medio.



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

Matriz comunicación			
QUIEN COMUNICA	QUE COMUNICA	COMO COMUNICA	A QUIEN
Direccionamiento estratégico	1. Directrices generales 2. Resolución de costos 3. Reglamentación del INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA de conformidad a las normas legales vigentes 4. Plan de capacitación 5. Documentos requeridos para la contratación 6. Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones e Inducción , Instrucciones diarias • Circulares • Actas de reuniones en comité de calidad • Teléfono 	Toda la comunidad Equipo de trabajo Personal administrativo
	8. Manual de convivencia	Reuniones e inducción	Toda la comunidad
Mejora continua	1.Implementacion seguimiento y desarrollo del SGC	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de comité de calidad 	Todos los procesos
	2. informes de gestión 3.Auditorias	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos de información • Informes de auditorias • Reuniones de comité de calidad 	
	4.Cambios de versión de formatos	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos de información • Comité de calidad y acta 	
	4.Encuestas de satisfacción 5.resultado encuesta de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Formatos de información 	
Administrativa y financiera	1. Novedades	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de novedades 	Director
	2. Inscripciones	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de inscripción • Registro de matricula 	Aspirantes
	3. Correspondencia enviada 4. Correspondencia recibida 5. Nomina	<ul style="list-style-type: none"> • Cartas, certificados, constancias 	A toda la comunidad
	6. Pagos (ingresos y egresos)	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta de cobro 	Profesores Empleados
		<ul style="list-style-type: none"> • Formato de inscripción 	Aspirantes Estudiantes



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

Recursos	1. Novedades	• Formato novedades	Técnico de la Institución
	2. Mantenimiento	• Formato registro de mantenimiento • Relación de mantenimiento	
	3. Orden de compras 4. Proveedores Críticos	• Formato orden de compra • Formato proveedores críticos	Dirección
	5. Informe inventarios	• Formato inventario	
Académico	1. Cronograma de actividades 2. Asignación de responsabilidades 3. Descargos desempeño académico	• De manera oral • Reuniones con los instructores • Formatos de constancias de dialogo	Aspirantes Director Administrador
Comunidad	1. permisos	• formato correspondiente	A toda la comunidad

Cambios En el calendario académico.
Cambios o programaciones de eventos.
Cambios de clases por eventualidades.
Cambios en la legislación.

3.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

1.4.1. **Revisión de Recursos. INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA.** Procede a la adecuación regular de los recursos humanos y de los recursos materiales y de software.

1.4.2. Recursos Humanos

Responsabilidad: REPRESENTANTE LEGAL

Documento que aplican: DET01 Procedimiento de capacitación de personal

DEFJ01 Flujograma contratación

DEF03 Hoja de vida de personal

DEF05 Perfiles de cargo



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

DEF06 Manuales de funciones
DFE07 Contratos

Registros: Ver Anexo No 3.

Descripción/Sistemática;

El perfil y manual de funciones define los perfiles y responsabilidades de los diferentes puestos de trabajo de la organización.

Así mismo anualmente se procede a la determinación de las necesidades de capacitación del equipo humano en el área relativa a la calidad, en función del cual se elabora un programa de capacitación que se revisa al final de cada año.

Asimismo se forma/informa al personal de la forma de proceder definida en los procedimientos.

Se guardan los comprobantes relativos a formación como registros de calidad. Para asegurarse que el personal conceptúe que sus gestiones son de vital importancia, se establece la tabla de indicadores por procesos dentro de la empresa.

Para evaluar la eficacia de las acciones de formación, mide el citado apartado a través de una evaluación de competencias según de actuaciones, procesos, cambios, mejoras que se producen fruto de la acción de capacitación.

1.4.3. Infraestructura

Responsabilidad: Coordinador de Mantenimiento.

Documentos que aplican:	GRT01	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO.
	GRT02	PROCEDIMIENTO DE COMPRAS
	GRI01	INSTRUCTIVO DE LIMPIEZA
	GRF01	INVENTARIO MUEBLES Y ENCERES
	GRF02	HOJA DE VIDA DE EQUIPOS
	GFF03	REGISTRO DE MANTENIMIENTO
	GRF04	RELACION DE MANTENIMIENTO
	GRF05	LISTA DE PROVEEDORES CRITICOS



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

GRF06 SOLICITUD Y APROBACION DE COMPRA
GRF07 REPORTE DE NOVEDADES
GRF08 RELACION PRESTAMO DE EQUIPOS
GRF09 ENTREGA DE DOTACION
GRF10 PROGRAMA SALUD OCUPACIONAL
GRF11 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO
GRF12 RELACIÓN PRÉSTAMO DE EQUIPOS DE OFICINA

Registros:

GRF01 INVENTARIO MUEBLES Y ENCERES
GRF02 HOJA DE VIDA DE EQUIPOS
GFF03 REGISTRO DE MANTENIMIENTO
GRF04 RELACION DE MANTENIMIENTO
GRF05 LISTA DE PROVEEDORES CRITICOS
GRF06 SOLICITUD Y APROBACION DE COMPRA
GRF07 REPORTE DE NOVEDADES
GRF08 RELACION PRESTAMO DE EQUIPOS
GRF09 ENTREGA DE DOTACION
GRF10 PROGRAMA SALUD OCUPACIONAL
GRF11 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO
GRF12 RELACIÓN PRÉSTAMO DE EQUIPOS DE OFICINA
GRF13 CONTROL DE LIMPIEZA
GRF14 ENTREGA DE DOTACION PERSONAL CENIS
GRF15 RELACION PRESTAMO DE SALAS AUDIVISUALES

Ver Anexo 4.

El Instituto CENIS adecua los equipos y software a través del análisis de necesidades para los mismos. Finalmente se documentan en el programa de mantenimiento que se realiza anualmente.

Así mismo se procede a un mantenimiento de los equipos.



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

2.4.4. Ambiente de trabajo.

Responsabilidad: Administrador

Documentos que aplican: Direccionamiento estratégico.

- DEI02 INSTRUCTIVO MANUAL DE CONVIVENCIA
- DEI01 INSTRUCTIVO P.E.I
- DEF01 HORIZONTE INSTITUCIONAL
- DET01 PROCEDIMIENTO CAPACITACION
- DEFJ01 FLUJOGRAMA DE SELECCIÓN Y CONTRATACION
- DEMT01 MATRIZ DE COMUNICACIÓN
HORIZONTE INSTITUCIONAL
FORMATO EVALUACION DE SATISFACION AL
CLIENTE
- DEF02 HOJA DE VIDA INSTRUCTORES Y
ADMINISTRATIVOS
- DEF03 REQUISICION DE PERSONAL
- DEF04 PERFILES DE CARGO
- DEF05 MANUAL DE FUNCIONES
- DEF06 CONTRATO DE TRABAJO
- DEF07 RESUMEN HOJA DE VIDA
- DEF08 EVALUACION INGRESO INSTRUCTORES
- DEF10 PROGRAMA DE CAPACITACIONES
- DEF11 LISTA DE CHEQUEO
- DEF12 EVALUACION POR COMPETENCIAS
- DFE13 LISTA DE CHEQUEO HOJAS DE VIDA
- DEF14 EVALUACION POR COMPETENCIAS
- DEF15 ACTAS VARIAS
- DEF16 ENTREGA DE MANUAL DE FUNCIONES
- DEF17 EVALUACION DE DESEMPEÑO PERSONAL

Registros:

- DEF01 HORIZONTE INSTITUCIONAL
- DEF02 FORMATO EVALUACION SATISFACION AL CLIENTE



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

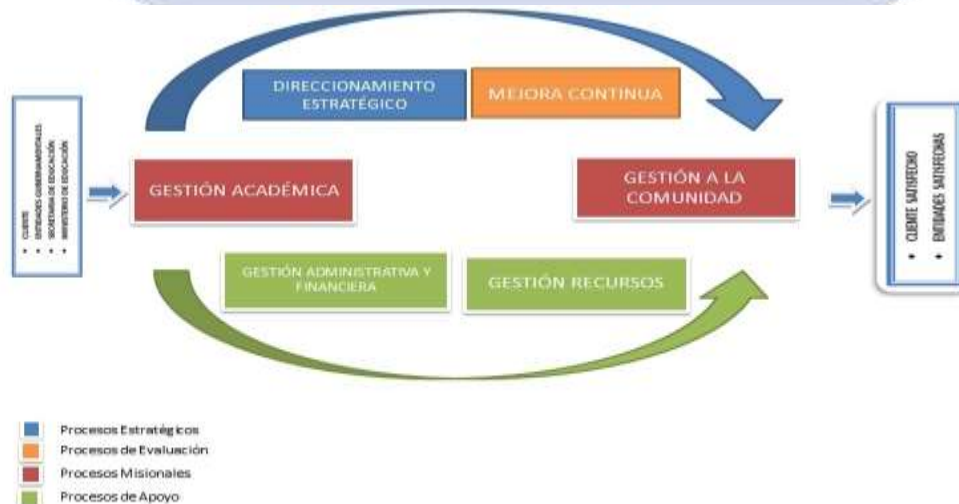
DEF03	HOJA DE VIDA DOCENTES
DEF04	REQUISICION DE PERSONAL
DEF05	PERFILES DE CARGO
DEF06	MANUAL DE FUNCIONES
DEF07	CONTRATO DE TRABAJO
DEF08	RESUMEN HOJA DE VIDA
DEF09	EVALUACION INGRESO INSTRUCTORES
DEF10	PROGRAMA DE CAPACITACIONES
DEF11	LISTA DE CHEQUEO
DEF12	EVALUACION POR COMPETENCIAS
DFE13	LISTA DE CHEQUEO HOJAS DE VIDA
DEF14	EVALUACION POR COMPETENCIAS
DEF15	ACTAS VARIAS
DEF16	ENTREGA DE MANUAL DE FUNCIONES
DEF17	EVALUACION DE DESEMPEÑO PERSONAL

DEF13 LI

Comentar fielmente en el ámbito “recursos” que la empresa cuidará que los diferentes puestos de trabajo reúnan las condiciones para desarrollar correctamente las diferentes tareas de la empresa

3.5 GESTIÓN POR PROCESOS

3.5.1 Modelo de operación





Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

3.5.1.1 Procesos estratégicos

- Direccionamiento estratégico

3.5.1.2 proceso de evaluación

- Mejora continúa

3.5.1.3 Procesos misionales

- Gestión a la comunidad
- Gestión académica

3.5.1.4 Procesos de apoyo

- Gestión administrativa y financiera
- Gestión de recursos

3.5.2 Estructura documental

Responsable: Coordinador de calidad

Documentos que aplica:

- MCT01** PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS
- MCT02** PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIO AL CLIENTE
- MCT03** PROCEDIMIENTO DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS
- MCT04** PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME
- MCT05** PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA
- MCT06** PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS
- MCM01** MANUAL DE CALIDAD
- MCF01** LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS
- MCF02** LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

- MCF03** ARCHIVO MUERTO
- MCF04** LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
- MCF05** PROTOCOLO DE ACTIVIDADES
- MCF06** OPORTUNIDAD DE MEJORA
- MCF07** OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO
- MCF08** ACTA DE COMITÉ DE CALIDAD
- MCF09** ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
- MCF10** PROGRAMA DE AUDITORIAS DE CALIDAD
- MCF11** PLAN DE AUDITORIA
- MCF12** LISTA DE VERIFICACION PARA AUDITORIAS
- MCF13** REGISTRO DE REUNION AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD
- MCF14** INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD
- MCF15** EVALUACION DE AUDITORIAS
- MCF16** MODIFICACION E INCLUSION DE FDOCUMENTO
- MCF17** FORMATO DE REVISION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Registros;

- MCF01 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS INTERNOS
- MCF02 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS EXTERNOS
- MCF03 ARCHIVO MUERTO
- MCF04 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
- MCF05 PROTOCOLO DE ACTIVIDADES
- MCF06 OPORTUNIDAD DE MEJORA
- MCF07 OPORTUNIDAD DE MEJORAMIENTO
- MCF08 ACTA DE COMITÉ DE CALIDAD
- MCF09 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
- MCF10 PROGRAMA DE AUDITORIAS DE CALIDAD
- MCF11 PLAN DE AUDITORIA
- MCF12 LISTA DE VERIFICACION PARA AUDITORIAS
- MCF13 REGISTRO DE REUNION AUDITORIA INTERNA DE CALIDAD
- MCF14 INFORME DE AUDITORIA DE CALIDAD
- MCF15 EVALUACION DE AUDITORIAS

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

MCF16 MODIFICACION E INCLUSION DE FDOCUMENTO

MCF17 FORMATO DE REVISION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Ver Anexo 5.

INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA. Define la forma de proceder, así como controles a efectuar en la ejecución de sus servicios en el procedimiento Procesos y sistemática de trabajo.

3.5.2.1 Identificación y trazabilidad.

Responsable; Coordinador de calidad
 Documentos que aplican; MCT01 Procedimiento de control de documentos
 Registros; Ver Anexo 5.

INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA procede a la identificación de sus servicios correlativamente en función del número de documento que se anota dentro del Sistema, cada vez que se recibe una orden de atención por parte del cliente, y a través de su sistema informático. La identificación de la matrícula se da en el momento de poseer la confirmación que realizará el servicio, adjudicándose un número diferente y correlativo por cada matrícula los expedientes correspondientes.

Aunque la trazabilidad no es un requisito especificado, se poseen los medios para poder emplearla. El sistema queda glosado en el procedimiento de documentos y registros.

3.5.3 Políticas operacionales

3.5.4 Controles

Para medir la eficacia del SGC, **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA** se ha desarrollado una matriz en la que se relacionan: las directrices de la política de calidad, los objetivos de calidad, los procesos del SGC que están relacionados con los objetivos y los indicadores de los procesos que miden el logro de los objetivos

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

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 coordinación de calidad para que se generen no conformidades cuando los indicadores no se estén cumpliendo. Adicionalmente cada vez que se realiza una revisión por la dirección se hace la consolidación de indicadores para verificar la eficacia del SGC. (Cuadro control de indicadores)

3.5.5 Administración del Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad del **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA** dispone de cinco procedimientos documentados que se relacionan a continuación:

MCT 01	PROCEDIMIENTO DOCUMENTOS Y REGISTROS
MCT 02	PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN
MCT 03	PROCEDIMIENTO QUEJAS Y RECLAMOS
MCT 04	PROCEDIMIENTO DE NO CONFORMES
MCT 05	PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS
MCT 06	PROCEDIMIENTO ACCIONES AUDITORIAS INTERNAS

3.5.6 Medición del Sistema de Gestión de la Calidad

3.5.6.1 Seguimiento y Medición de Procesos.

Responsable; Coordinador de calidad

Documentos que aplican;

Cuadro comando de indicadores

Hojas de vida de indicadores

Indicador de eficacia de los procesos

Al objeto de medir la ejecución de los Servicios se aplican técnicas estadísticas de nivel básico.

3.5.6.2 Seguimiento y Medición del Servicio

La supervisión de las inspecciones se hace -Verificación y Seguimiento de los indicadores, encuesta de satisfacción del cliente

Control del Servicio No Conforme.

Responsabilidad; Dirección Operaciones

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

Documentos que aplican; MCT04 Control de los servicios no conforme Registros; Ver Anexo 6

Análisis de Datos.

Aparte de la información ya explicada en los anteriores puntos se analizan los indicadores de los diferentes procesos esenciales de la empresa. Todo ello se realiza al objeto de tomar acciones de cara a la consecución de la mejora continua.

Responsable; Coordinador de calidad

Documento que aplican;

-Plataforma estratégica

Se sigue con carácter semestral los indicadores correspondientes a los procesos esenciales de la empresa.

1.5.7 Mejoramiento Continuo

EL INSTITUTO CENIS mejora continuamente su Sistema de Calidad gracias a la aplicación de los puntos; Política de Calidad. Objetivos de Calidad. Objetivos de Indicadores. Auditorías de Calidad. Análisis de datos. Acciones Correctoras Acciones Preventivas. Revisión del Sistema de Calidad Citar también que a efectos de mejora y planificación de objetivos específicos de calidad, el comité de calidad procede a determinar los mismos a través del Planificación y seguimiento de objetivos de calidad.

Responsabilidad (de gestión): Comité de Calidad

Documentos que aplican: manual de Calidad

En función de las oportunidades de mejora detectadas, el comité de calidad pone en marcha objetivos específicos de calidad (para la mejora).

El objetivo específico de calidad, así como la planificación de medios y etapas/metapas progresivas para conseguir el fin, quedan glosados en la Planificación y seguimiento de objetivos de calidad. Gerencia **INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA** como presidente del comité de calidad, será el encargado de aprobar dichos objetivos específicos de calidad / mejora, así como del seguimiento y cierre de los mismos.

3.5.8 Enfoque al cliente y partes interesadas

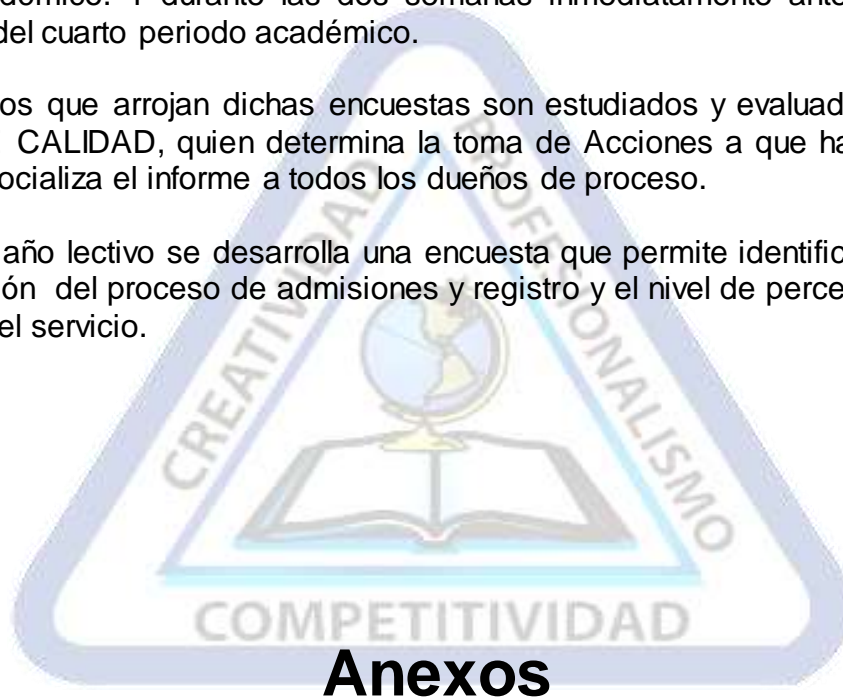
VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	---------------	--------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------------

La medición de la satisfacción del cliente en **EL INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA** se realiza mediante una encuesta, que nos permite conocer el grado de satisfacción que tiene los padres y estudiantes en relación con el servicio prestado. Dicha herramienta evalúa todos los procesos del INSTITUTO CENIS a partir de los siguientes rangos de valor: 1 deficiente, 2 insuficiente, 3 aceptable, 4 sobresaliente y 5 excelente. Y se efectúa a la totalidad de la población estudiantil y a porcentaje del 20% de la población total.

La periodicidad de aplicación de dichas encuestas es semestral y se efectúan así: Durante las dos semanas inmediatamente anteriores a la finalización del segundo periodo académico. Y durante las dos semanas inmediatamente anteriores a la finalización del cuarto periodo académico.

Los resultados que arrojan dichas encuestas son estudiados y evaluados por EL COMITÉ DE CALIDAD, quien determina la toma de Acciones a que halla a lugar. Así mismo socializa el informe a todos los dueños de proceso.

Al inicio del año lectivo se desarrolla una encuesta que permite identificar el grado de satisfacción del proceso de admisiones y registro y el nivel de percepción de la prestación del servicio.





Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------



ANEXO No. 2: MCF05 Acta De Reunión Calidad



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------





Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------





Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------



INSTITUTO



RESOLUCIÓN 0201 DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SOGAMOSO
Nº. 3971 68406
FORMACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN:1	CODIGO: MCF05	PAG: 3 DE 3	VIGENCIA DESDE: 8 NOVIEMBRE 2011	DOCUMENTO: ACTAS DE REUNION CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
-----------	------------------	-------------	-------------------------------------	--	-----------------------------

5. OBSERVACIONES

No	OBSERVACION	REALIZADA POR
1		
2		
3		
4		
5		
6		

5. PROXIMA REUNIÓN

FECHA:	HORA:
--------	-------

6. COPIAS DE ACTAS ENTREGADAS

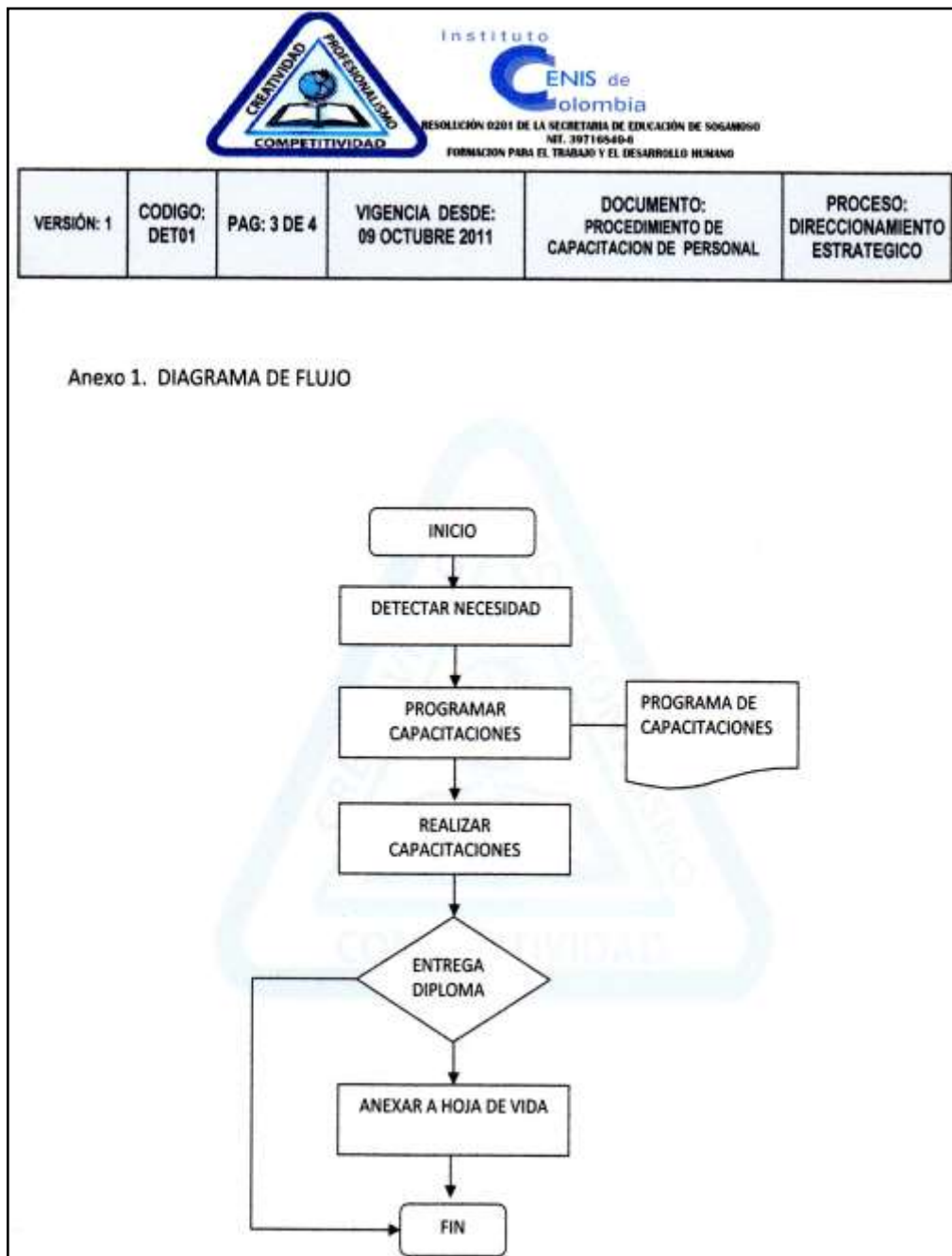


Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	---------------	--------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------------





Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------



Instituto



RESOLUCIÓN 0201 DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SOGAMOSO
NIT. 39716540-9
FORMACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN:1	CODIGO: DET02	PAG: 2 DE 2	VIGENCIA DESDE: 9 OCTUBRE 2011	DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO MANUAL PERFILES DE CARGO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
-----------	------------------	-------------	-----------------------------------	---	---



MANUAL DE PERFILES DE CARGO

REGISTRO DE CAMBIOS

VERSIÓN	MOTIVO DE CAMBIO



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------



RESOLUCIÓN 0201 DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE SOGAMOSO
NIT. 39710540-8
FORMACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN:1	CODIGO: DET02	PAG: 2 DE 2	VIGENCIA DESDE: 9 OCTUBRE 2011	DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO MANUAL PERFILES DE CARGO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
-----------	------------------	-------------	-----------------------------------	---	---

INTRODUCCION

El Manual de perfiles de Cargos es una herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del recurso humano vinculado a cada uno de los cargos del INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA. Contiene en forma ordenada y sistemática, información sobre aspectos organizacionales necesarios para la mejor ejecución del trabajo, se establecen las funciones y requisitos de los cargos que conforman el personal de la empresa.

I. OBJETIVO

Exponer con detalle la descripción de los cargos y la relación existente entre ellos y permite el proceso de selección de personal, ya que orientara acertadamente en la búsqueda de la persona con el perfil adecuado para cada cargo.

II. ALCANCE

Aplica a todos los cargos existentes en el INSTITUTO CENIS DE COLOMBIA.



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	---------------	--------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------------

DFF04 Hoja de vida de personal



RESOLUCIÓN 0201 DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE SOGAMOSO
Nº: 39718840-6
FORMACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN:1	CODIGO: DEF03	PAG: 2 DE 3	VIGENCIA DESDE: 9 OCTUBRE 2011	DOCUMENTO: HOJA DE VIDA DOCENTES	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
-----------	---------------	-------------	--------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

3. EXPERIENCIA LABORAL

RELACIONE SU EXPERIENCIA LABORAL O DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN ESTRICTO ORDEN CRONOLÓGICO COMENZANDO POR EL ACTUAL

EMPLEO ACTUAL O CONTRATO VIGENTE			
EMPRESA O ENTIDAD	PUBLICA	PRIVADA	PAIS
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CORREO ELECTRONICO	
EMPLEO O CONTRATO ANTERIOR			
EMPRESA O ENTIDAD	PUBLICA	PRIVADA	PAIS
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CORREO ELECTRONICO	
EMPLEO O CONTRATO ANTERIOR			
EMPRESA O ENTIDAD	PUBLICA	PRIVADA	PAIS
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CORREO ELECTRONICO	
EMPLEO O CONTRATO ANTERIOR			
EMPRESA O ENTIDAD	PUBLICA	PRIVADA	PAIS
DEPARTAMENTO :	MUNICIPIO:	CORREO ELECTRONICO:	
EMPLEO O CONTRATO ANTERIOR			
EMPRESA O ENTIDAD	PUBLICA	PRIVADA	PAIS
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CORREO ELECTRONICO	

4. TIEMPO TOTAL DE EXPERIENCIA



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------



VERSIÓN:1	CODIGO: DEF03	PAG: 3 DE 3	VIGENCIA DESDE: 9 OCTUBRE 2011	DOCUMENTO: HOJA DE VIDA DOCENTES	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
-----------	------------------	-------------	-----------------------------------	-------------------------------------	---

5. FIRMA DEL SERVICIO PÚBLICO O CONTRATISTA

Manifiesto bajo la gravedad del juramento que no me encuentro dentro de las causales de inhabilidad e incompatibilidad del orden constitucional o legal, para ejercer cargos empleos privado.

Para todos los efectos legales , certifico que los datos por mi anotados en el presente formato único de hoja de vida , son veraces (artículo 5º de la ley 190/95)

Certifico que la información aquí suministrada es veraz y autorizo para ser verificada.

FIRMA DEL INSTRUCTOR

6. OBSERVACIONES DEL JEFE DE RECURSOS HUMANOS Y /O CONTRATOS

CERTIFICÓ QUE LA INFORMACIÓN AQUÍ SUMINISTRADA HA SIDO CONSTATADA FRENTE A LOS DOCUMENTOS QUE HAN SIDO PRESENTADOS COMO SOPORTE.



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	---------------	--------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------------

DEF06 Perfiles de cargo

		<p>Instituto CENIS de Colombia</p> <p>RESOLUCIÓN 0201 DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SOGAMOSO NIT. 39710540-6 FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO</p>			
VERSIÓN: 1	CODIGO: DEF05	PAG: 1 DE 1	VIGENCIA DESDE: 9 OCTUBRE 2011	DOCUMENTO: PERFILES DE CARGO	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
NOMBRE DEL CARGO		JEFE INMEDIATO:			
OBJETIVO:					
PRINCIPALES FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES					
REQUISITOS	EDUCACIÓN				
	FORMACIÓN				
	HABILIDADES				
	EXPERIENCIA LABORAL				
	EXPERIENCIA DEL CARGO				



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	---------------	--------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------------

DEF10 Manuales de funciones



Instituto



REGULACION 0001 DE LA SECRETARIA DE EDUCACION DE COLOMBIA
MITE 3-97 160-00-6
FORMACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 1	CODIGO: DEF08	PAG: 1 DE 1	VIGENCIA DESDE: 09 OCTUBRE 2011	DOCUMENTO: MANUAL DE FUNCIONES	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
------------	---------------	-------------	---------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------

NOMBRE DEL CARGO: _____

OBJETIVO:

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

Anexo 4. Procedimiento de Mantenimiento.



RESOLUCIÓN 0201 DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SOGAMOSO
NIT. 397165-49-6
FORMACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN:1	CODIGO: GRT01	PAG: 1 DE 5	VIGENCIA DESDE: 9 OCTUBRE 2011	DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	PROCESO: GESTION DE RECURSOS
-----------	------------------	-------------	-----------------------------------	---	------------------------------------



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------



INSTITUTO
CENIS de
Colombia
RESOLUCIÓN 0201 DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SOGAMOSO
Nº. 39710540-6
FORMACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN:1	CODIGO: GRT01	PAG: 2 DE 5	VIGENCIA DESDE: 9 OCTUBRE 2011	DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO	PROCESO: GESTION DE RECURSOS
-----------	------------------	-------------	-----------------------------------	---	------------------------------------

I. OBJETIVO

Revisar periódicamente el estado de la infraestructura y equipos de la organización, con el fin de garantizar su efectividad y buen funcionamiento.

II. ALCANCE

Aplica para la infraestructura y equipos del Instituto CENIS de Colombia.

III. GLOSARIO

MANTENIMIENTO

Es la reparación o cambio de un equipo a tiempo para



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

Anexo No. 5

Anexo No. 6. Control de los servicios no conforme



VERSIÓN: 1	CODIGO: MCT04	PAG:1 DE 6	VIGENCIA DESDE: 8 NOVIEMBRE 2011	DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	------------	-------------------------------------	---	--------------------------------



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------



Instituto



RESOLUCIÓN 0201 DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SOGAMOSO
NIT. 39716840-6

FORMACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 1	CODIGO: MCT04	PAG:2 DE 6	VIGENCIA DESDE: 8 NOVIEMBRE 2011	DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	------------	-------------------------------------	---	--------------------------------

I. OBJETIVO

Establecer los controles y responsabilidades cuando se identifica el incumplimiento a un requisito implícito o explícito relacionado con los clientes prestando el servicio.



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------



Instituto



RESOLUCIÓN 0201 DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE SOGAMOSO
NT. 39716948-6

FORMACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 1	CODIGO: MCT04	PAG:3 DE 6	VIGENCIA DESDE: 8 NOVIEMBRE 2011	DOCUMENTO: PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE SERVICIO NO CONFORME	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	------------	-------------------------------------	---	--------------------------------

IV. RESPONSABLES



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------



Instituto



RESOLUCIÓN 0201 DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN DE SOGAMOSO
NT. 39718540-6
FORMACION PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 1	CODIGO:	PAG: 4 DE 6	VIGENCIA DESDE:	DOCUMENTO:	PROCESO:
------------	---------	-------------	-----------------	------------	----------



Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------





Instituto



FORMACION PARA EL TRABAJO Y DESARROLLO HUMANO

VERSIÓN: 5	CODIGO: MCM01	PAG: 1 DE 26	VIGENCIA DESDE: 06 SEPTIEMBRE 2014	DOCUMENTO: MANUAL DE CALIDAD	PROCESO: MEJORA CONTINUA
------------	------------------	--------------	---------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------

